



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

PRESENTADO POR
ANDRÉ GONZALO VÁSQUEZ MORENO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).

Bachiller : VÁSQUEZ MORENO, ANDRÉ GONZALO

Código : 2014113010

LIMA – PERÚ

2022

El presente Informe Jurídico es un expediente administrativo sancionador materializado por una denuncia de parte de L. M. T. S. contra el Banco BBVA (en adelante BBVA), en mérito de una presunta infracción del numeral 1) literal b) del artículo 56 y el artículo 19 del Código del Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el BBVA habría aprobado indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3000.00 soles, importe que fue depositado a su cuenta de ahorros sin su autorización, y además habría autorizado indebidamente cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante sin su consentimiento, por la suma de S/29 002.30 soles. Asimismo, BBVA contradice en los argumentos presentados en la denuncia, sosteniendo que actuó acorde a las normas que regulan el sistema financiero y bancario. Sin embargo, la primera instancia, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Ancash – Sede Chimbote emitió la Resolución Final, que declara FUNDADA la denuncia interpuesta en todos sus extremos y sanciona a BBVA con una multa total de 4 UIT y ordenó como medida correctiva reparadora el dejar sin efecto el crédito otorgado, devolver al denunciante un cobro indebido de su tarjeta de crédito y devolver el monto correspondiente a las transferencias a terceros y a su cuenta de ahorros; además, requirió al sancionado el cumplimiento del pago de la multa, el pago de las costas y costos del procedimiento, y disponer la inscripción del denunciado al Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Al no estar de acuerdo BBVA, interpone recurso de apelación y es resuelto por la segunda instancia, la cual es la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la misma que emite como Resolución Final el CONFIRMAR la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 56.1, literal b) y REVOCA la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la presunta infracción del artículo 19, debido a que quedo comprobado que las transferencias realizadas con terceros y a la cuenta propia del denunciante, fueron efectuadas con autorización de este. Adicionalmente, deja sin efecto la resolución apelada en los extremos relativos a la sanción de 2 UIT por infracción del artículo 56. 1 literal b), así como, a la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del BBVA en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y CONFIRMA la resolución en el extremo que sancionó al BBVA con una multa total 2 UIT por infracción del artículo 19°, así como, la medida correctiva reparadora correspondiente y la inscripción del BBVA en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI. Finalmente, dispone que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), la sanción impuesta al BBVA, en virtud del presente procedimiento, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	5
RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	5
1.1 Denuncia	5
1.2 Admisión a trámite de la denuncia y formulación de cargos	7
1.3 Descargos	7
1.4 Escrito adicional	10
1.5 Resolución de la Comisión	11
1.6 Recurso de apelación	12
1.7 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor	14
CAPÍTULO II	17
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	17
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	17
a. ¿Cuál es la obligación que deben cumplir las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad en el uso de tarjetas de crédito y de débito?	17
b. ¿Incurrió el BBVA en métodos comerciales coercitivos?.....	17
c. ¿Infringió el BBVA el artículo 19° del Código del Consumidor al haber autorizado cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin el consentimiento de este último?	18
2.2 DESARROLLO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	18
a. ¿Cuál es la obligación que deben cumplir las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad en el uso de tarjetas de crédito y de débito?	18
b. ¿Incurrió el BBVA en métodos comerciales coercitivos?	20
c. ¿Infringió el BBVA el artículo 19° del Código del Consumidor al haber autorizado cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento?	23
CAPÍTULO III	27
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS	27
3.1 Respecto a la obligación de las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad en el uso de tarjetas crédito y débito	27
3.2 Respecto a los presuntos métodos comerciales coercitivos en que incurrió el BBVA	28
a. En la primera resolución	28
b. En la segunda resolución	29
3.2 Respecto a la infracción al deber de idoneidad	29
a. En la primera resolución:	29
b. En la segunda resolución:.....	30

CAPÍTULO IV.....	31
CONCLUSIONES.....	31

CAPÍTULO I

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

1.1 Denuncia

El 16 de mayo de 2018, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Ancash – Sede Chimbote (en lo sucesivo, la Comisión), el señor **L.M.T.S.** formuló denuncia contra el **Banco BBVA** (en adelante BBVA) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los fundamentos de su denuncia fueron los siguientes:

- El 17 de abril de 2018 el BBVA realizó transferencias interbancarias de su cuenta de ahorros personal a favor de cuentas de ahorros de terceros sin su consentimiento, utilizando la “clave SMS”; lo cual, no era posible debido a que en dicho momento se encontraba cumpliendo sus labores de docente en un colegio.
- Las operaciones cuestionadas fueron las siguientes¹:

Fecha	Operación	Cuenta de abono	Monto cargado
17 de abril de 2018	000000359	XXXX.XXXXX.XXX.XXXXX (J. I. I. Z.)	9 557.45
17 de abril de 2018	362-364	XXXX.XXXX.XXXX.XX.XXX (P. L. M. L.)	4 929.60
17 de abril de 2018	365-367	XXXXX.XXXX.X.XXXX.XXX. (R. L. U.)	4 929.60
17 de abril de 2018	Transferencia nacional	Transferencia nacional	9 500.00
17 de abril de 2018	Descripción: Comisión Transferencia Nacional	Descripción: Comisión transferencia nacional	66.50

¹ Fuente: Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Áncash – Sede Chimbote (Resolución N° 118-2018/INDECOPI-CHT).

17 de abril de 2018	Descripción: Reposición TJ debito/0449	Descripción: Reposición TJ débito/ 0449	20.00
---------------------	--	---	-------

- En la misma fecha el denunciado realizó un contrato unilateral por la suma de tres mil soles, monto que fue desembolsado sin su autorización a su cuenta de ahorros El tipo de operación correspondía a una disposición en efectivo en la modalidad de efectivo resolvente.

Como consecuencia de lo señalado, solicitó que la Comisión ordene al BBVA:

- La devolución del dinero que transfirió indebidamente de su cuenta de ahorros.
- El pago de costas y costos del procedimiento administrativo.

Finalmente, presentó como medios probatorios:

- Constancia de las operaciones materia de la presente denuncia.
- Reporte de los movimientos realizados el día 17 de abril de 2018.
- 02 Hojas de reclamaciones.
- Cartas de fecha 11 de mayo de 2018 remitidas por el BBVA
- Documentos que acreditarían el desembolso no autorizado por la suma de 3 000 soles de fecha 17 de abril de 2018.

1.2 Admisión a trámite de la denuncia y formulación de cargos

El 25 de mayo de 2018, mediante Resolución N° 1, la Jefatura de la Oficina regional del Indecopi de Áncash – Sede Huaraz admitió a trámite la denuncia formulada por el señor L. M. T. S. e imputó al BBVA los siguientes cargos:

- Presunta infracción del numeral 1) literal b) del artículo 56° del Código del Consumidor ya que habría aprobado indebidamente al denunciante la disposición de un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000.00 soles, importe que fue depositado a su cuenta de ahorros sin su autorización.
- Presunta infracción del artículo 19° del Código del Consumidor ya que el BBVA habría autorizado indebidamente cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante sin su consentimiento.

Asimismo, requirió información al banco denunciado para que sea remitida en un plazo de cinco días hábiles, convocó a una audiencia de conciliación y ordenó correr traslado de la denuncia por un plazo de cinco días hábiles para que el banco presente sus descargos.

1.3 Descargos

El 8 de junio de 2018 el BBVA, representado por A. S. K., presentó sus descargos. Señaló los siguientes fundamentos:

- Todas las operaciones se realizaron válidamente a través de su canal por internet, con el uso de información confidencial del titular y con las claves SMS remitidas al celular registrado. Para ello se debía considerar que el sistema “Arquitectura de Canal Afiliación clave SMS” acreditaba que el denunciante tenía afiliado su teléfono celular, como tipo de seguridad N° 1 - Envío de clave SMS.

- Actuó conforme el artículo 3° de la Resolución N° SBS 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito, el cual define a la tarjeta de crédito como un instrumento que permite a los usuarios a realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente que incluía disposiciones en efectivo, salvo que exista renuncia expresa por parte del titular.
- Para realizar operaciones por medios electrónicos, como Banca por internet, se necesitaba la contraseña de ingreso, la información y datos consignados en la tarjeta de crédito.
- Respecto a la disposición de efectivo por S/ 3 000.00 soles, la impresión de su sistema “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31” (el cual registra todas las operaciones efectuadas con tarjetas) acreditaba la validez del avance efectivo realizado con el ingreso de los datos confidenciales de la tarjeta de crédito de L. M. T. S. (respuesta ok), vía Banca por internet.
- El Avance efectivo de S/ 3 000.00 soles fue desembolsado a la cuenta de ahorros del denunciante, dinero que en la fecha de presentación de descargos se mantenía en su cuenta, conforme el movimiento y saldo de dicha cuenta al día 30 de abril de 2018.
- La información de la operación Avance Efectivo registrada en el listado de operaciones MC30, también se encontraba registrado en el Log de Operaciones de Banca por internet.
- La transferencia desde la cuenta de ahorros del denunciante fue realizada mediante Banca por internet con el número de DNI del titular, la contraseña de Banca por internet y las claves SMS remitidas al celular afiliado del titular.
- La impresión de “Log de Operaciones – Banca por Internet” (sistema que registra las acciones del titular en su cuenta), de fecha 17 de abril de 2018, acreditaba la validez de las cuatro transferencias por internet. Este sistema cumplía con lo dispuesto por el artículo 6° de la Circular de la SBS N° G-140-2009, el cual disponía que se debían

otorgar dos factores de autenticación, en este caso: la contraseña de ingreso a Banca por internet y la clave dinámica SMS.

- Para concretarse y procesar las transferencias y giro nacional, remitió al teléfono celular afiliado la clave por cada una de las operaciones, tal como se apreciaba en el “Log Opt – clave SMS” del 17 de abril de 2018, sistema que registraba las claves remitidas a los celulares afiliados a los clientes.
- Del contenido de los mensajes de texto enviado, además de la clave SMS, alertaba lo siguiente: “Esta clave es personal, no la compartas con nadie”.
- Banca por internet utilizaba el protocolo de seguridad SSL (Secure Socket Layer), que requiere: i) ingreso de DNI del titular en la Banca por internet, ii) ingreso de contraseña de acceso a Banca por internet, iii) clave SMS remitida al teléfono móvil registrado.
- Las operaciones que el denunciante cuestionaba solo pudieron efectuarse con su clave de acceso a Banca por internet y las claves SMS que recibió en su celular afiliado; por lo que, debe asumir la responsabilidad de esta.
- El sistema “Consulta de un movimiento” también sustenta las transferencias realizadas en las horas respectivas conforme el registro de “Log de Operaciones de la Banca por Internet”.
- El cargo de 66.50 soles correspondía a la comisión por la transferencia de giro nacional, que no constituye alguna operación realizada. Por su parte, el cargo de S/ 20.00 soles era la reposición de la tarjeta que solicitó el titular.
- Las medidas de seguridad fueron brindadas al denunciante en forma oportuna, siendo exclusiva responsabilidad del cliente el cuidado de sus datos confidenciales, pues solo con el uso de dicha información se podía realizar las operaciones materia de denuncia.

Presentó como medios probatorios:

- Impresión del sistema Listados de Operaciones Centro Autorizador MC-31
- Copia de los movimientos realizados en la cuenta de ahorros del denunciante.
- Impresión del sistema Arquitectura Canal “Afiliación Clave SMS”
- Impresión del sistema Log de Operaciones de Banca por internet de fecha 17 de abril de 2018.
- Impresión del sistema Log Opt – Clave SMS de fecha 17 abril de 2018.
- Impresiones del sistema Consulta de Movimiento.

1.4 Escrito adicional

Mediante escrito de fecha 28 de junio de 2018, el señor L. M. T. S. reiteró los argumentos de su denuncia; asimismo, señaló:

- Los argumentos del denunciado no lo eximían de responsabilidad de su falta de idoneidad y el perjuicio económico.
- No realizó las operaciones denunciadas ni facilitó información a terceros para desarrollar las operaciones fraudulentas materia de denuncia.
- El 5 de junio de 2018 el BBVA realizó el cobro automático del monto de S/ 224.55 de su tarjeta de crédito, el mismo que constituiría la primera cuota de pago del crédito otorgado sin su autorización.

1.5 Resolución de la Comisión

El 11 de octubre de 2018, mediante Resolución N° 0118-2018/INDECOPI-CHT, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Ancash – Sede Chimbote declaró:

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 56°.1 del Código del Consumidor, por lo que le impuso una multa de 2 UIT.
- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor por lo que le impuso una multa de 2 UIT.
- Ordenar al BBVA como medida correctiva que, dentro del plazo de quince días hábiles de notificada la resolución, cumpla con:
- Dejar sin efecto el crédito otorgado al denunciante por la suma de S/ 3 000,00, para ello, el denunciado podrá retirar de la cuenta del denunciante la suma antes señalada.
- Devolver al denunciante la suma de S/ 224,55 que fue cobrado de su tarjeta de crédito.
- Devolver al denunciante el monto de las cuatro transferencias no autorizadas (S/ 9 557,45, S/ 4 929,60, S/ 4 929,60, S/ 9 500,00) y los montos cuestionados de S/ 66,50 y S/ 20,00 a su cuenta de ahorros.
- Condenar al BBVA al pago de las costas y costos del procedimiento.
- Disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.

Entre los fundamentos más relevantes de dicha resolución, se pueden mencionar a los siguientes:

- El BBVA aprobó indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000,00, el cual fue depositado a su cuenta de ahorros, sin su autorización.

- El BBVA autorizó indebidamente cuatro transferencias a favor de terceros y dos disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento;

1.6 Recurso de apelación

El 15 de noviembre de 2018, el BBVA interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 0118-2018/INDECOPI-CHT. Señaló los siguientes fundamentos:

- La Comisión no valoró adecuadamente todos los documentos que presentó entre los que figuraban los sustentos de las operaciones cuestionadas, vulnerando el principio de Verdad material.
- Adjuntaba un CD que contenía el audio telefónico de fecha 17 de abril de 2018, sobre la conversación entablada con el señor L. M. T. S., en el que éste reconocía expresamente que el día en que se efectuaron las operaciones materia de denuncia, recibió una llamada fraudulenta para actualizar sus datos, así como también códigos para autorizar operaciones, los cuales brindó a una tercera persona.

Dicho hecho evidenciaba su grave irresponsabilidad y omisión a su deber de custodiar la información confidencial y sus claves secretas de sus operaciones, pese a los consejos de seguridad brindados en su página web.

- No se podía responsabilizarle acerca de las operaciones materia de denuncia cuando el propio cliente vulneró la confidencialidad de sus códigos y de las medidas de seguridad que se le otorgó.
- El “Listado de operaciones centro auto – MC31” registraba claramente la autorización válida del avance de efectivo de S/ 3 000,00 con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante, dinero que fue desembolsado a su propia cuenta de ahorros.

- El documento denominado “Log de Operaciones – Banca por internet” permitía el ingreso a Banca por internet y a su vez el ingreso de la contraseña de banca por internet a las 10:50:10. Posteriormente, a las 11:08:37, se apreciaba el cargo de S/ 3 000,00 a la tarjeta de crédito del denunciante correspondiente al avance de efectivo.
- Adjuntaba la impresión de su sistema “datos de la tarjeta” la misma que evidenciaba que la tarjeta del denunciante se encontraba activa al momento en que se efectuó la operación de avance de efectivo, siendo bloqueada con posterioridad.
- La disposición o avance de efectivo de la tarjeta a la cuenta del mismo denunciante, por ser una operación entre cuentas propias del cliente, no requería de una clave adicional como la clave SMS. En ese sentido, el avance de efectivo de S/ 3 000,00 se realizó válidamente mediante la banca por internet, con el evidente ingreso de la contraseña requerida, que era de conocimiento exclusivo del cliente.
- La impresión del reporte de su sistema “Arquitectura canal – BBVA Net Internet” evidenciaba que el denunciante estuvo registrado a la banca por internet desde el 2 de abril de 2017.
- Para realizar transferencias a través de la banca por internet, a diferencia de la disposición de efectivo de la tarjeta a la cuenta del mismo cliente, se requería necesariamente la clave dinámica SMS que se enviaba al celular del cliente.
- La multa impuesta en su contra resultaba totalmente indebida, en tanto quedó demostrado que las operaciones fueron realizadas válidamente y con la autorización brindada por el denunciante, en consecuencia, la sanción carecía de sustento en tanto no se configuró infracción alguna.
- Las medidas correctivas fueron ordenadas indebidamente en mérito de una resolución carente de motivación, causándole un perjuicio económico al ordenarle asumir y devolver al denunciante operaciones

que fueron autorizadas por su persona, pese a su deber de cuidado y confidencialidad de su información y claves de seguridad.

- Si se confirmaba la medida correctiva dictada por la Comisión, se generaría un precedente nefasto para el mercado, en tanto avalaría la generación de autofraudes, desnaturalizando el servicio financiero y además obstruyendo la exigencia del comportamiento diligente de los consumidores.

Asimismo, presentó los siguientes medios probatorios:

- CD que contenía la conversación entre un trabajador del banco y el denunciante.
- Copia de la “Solicitud de afiliación, contrato de tarjeta de crédito y hoja de resumen Informativa”
- Impresión del sistema Datos de tarjeta.
- Impresión del sistema Arquitectura Canal – BBVA – Net Internet.

El 19 de noviembre de 2018 el Jefe de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote, mediante Resolución N° 4, concedió el recurso de apelación y ordenó elevar el expediente a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi.

1.7 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

El 22 de mayo de 2019 la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1353-2019/SPC-INDECOPI, declaró:

- Confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el BBVA por infracción del artículo 56°.1, literal b) del Código del Consumidor,
- Revocar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el BBVA y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° del Código del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que las cuatro

transferencias a favor de terceros y las dos disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, fueron efectuadas con autorización de este.

- Dejar sin efecto la resolución apelada en los extremos relativos a la sanción de 2 UIT, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del BBVA en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción revocada en el extremo consistente en haber autorizado indebidamente cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento.
- Confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó al BBVA con una multa total 2 UIT por infracción del artículo 56°.1 del Código del Consumidor por la infracción acreditada.
- Confirmar la resolución apelada en el extremo que ordenó al BBVA como medida correctiva que, dentro del plazo de quince días hábiles de notificada dicha resolución, cumpla con:
 - ✓ Dejar sin efecto el crédito otorgado al denunciante por la suma de 3 000,00 soles para ello, el denunciado podrá retirar de la cuenta del denunciante la suma antes señalada.
 - ✓ Devolver al denunciante la suma de 224,55 soles que fue cobrado de su tarjeta de crédito.
- Confirmar la resolución apelada en el extremo que dispuso la inscripción del BBVA en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la SBS, la sanción impuesta al BBVA, en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- El BBVA aprobó indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000,00, el cual fue depositado a su cuenta de ahorros sin su autorización.
- Quedó acreditado que las cuatro transferencias a favor de terceros y las dos disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, fueron efectuadas con autorización de este.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

Una vez señalados los hechos más relevantes en el capítulo anterior, corresponde ahora establecer los problemas jurídicos que se desprenden en el presente procedimiento administrativo de protección al consumidor, los cuales son los siguientes:

a. ¿Cuál es la obligación que deben cumplir las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad en el uso de tarjetas de crédito y de débito?

El Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito en su artículo 23° señala que ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario, las entidades bancarias serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas. Dicha exigencia en términos de idoneidad constituye una garantía legal, por lo que estas empresas tienen que acreditar que adoptaron las medidas de seguridad necesaria para evitar operaciones fraudulentas, además de haber implementados las respectivas medidas de seguridad.

b. ¿Incurrió el BBVA en métodos comerciales coercitivos?

En su denuncia, el señor L. M. T. S. sostuvo que el BBVA realizó un contrato unilateral por la suma S/ 3 000,00, monto que fue desembolsado a su cuenta de ahorros sin su autorización. De haberse acreditado dicha conducta el banco hubiese incurrido en la aplicación de métodos comerciales coercitivos de acuerdo a lo establecido en los artículos 1 b) y 56 del Código del Consumidor.

- c. ¿Infringió el BBVA el artículo 19° del Código del Consumidor al haber autorizado cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin el consentimiento de este último?**

En el presente caso, el señor L. M. T. S. denunció al BBVA señalando que autorizó indebidamente cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, sin su consentimiento. Dicho accionar constituiría una infracción al deber de idoneidad, según lo establecido por el artículo 19° del Código del Consumidor.

2.2 DESARROLLO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- a. ¿Cuál es la obligación que deben cumplir las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad en el uso de tarjetas de crédito y de débito?**

En el sector financiero la protección del consumidor está orientada a brindar mayor transparencia al mercado para que la información esté disponible a los consumidores para la toma de mejores decisiones, y a su vez, se fomente la competencia entre los proveedores. Es así que en el mencionado sector, la defensa de los consumidores involucra la intervención de dos entidades: la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

En el caso de la SBS, una de sus atribuciones más relevantes es la normativa la cual tiene como finalidad orientar el adecuado funcionamiento del sistema financiero, lo que incluye la protección de aquellos consumidores de productos y servicios financieros. Mientras que el Indecopi es la entidad que tiene competencia para pronunciarse sobre la afectación de los derechos de los consumidores, por lo que puede imponer de ser el caso las respectivas sanciones y medidas correctivas.

En este escenario, debemos tener en cuenta lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, la cual en la Resolución N° 1332-2018/SPC-INDECOPI, de fecha 4 de junio de 2018, señaló:

Así, de conformidad con el artículo 81° del Código y el artículo 19 del Reglamento de Sanciones de la SBS, si bien esta última entidad tiene expresamente la competencia para sancionar patrones de conducta de las empresas del sistema financiero y de seguros (bancos y compañías de seguros), que vulneren las disposiciones contenidas en los anexos del Reglamento de Sanciones, lo cierto es que en tanto constituya una conducta transversal aplicada a una pluralidad de clientes, que evidenciaría una afectación concreta y específica de los derechos de los consumidores, el Indecopi también es competente sobre las afectaciones individuales e, incluso, sobre las afectaciones a un grupo de consumidores identificados e individualizados. (Expediente N° 55-2017/CC3, fundamento 13).

Una de las normas emitidas por la SBS es el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento) aprobado por Resolución N° 6253-2013-2013. Esta norma incluye disposiciones referidas a las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad aplicables, con especial énfasis en la verificación de la identidad del titular o usuario y el establecimiento de límites de responsabilidad en el uso fraudulento de dichas tarjetas.

Así, se advierte que el Reglamento establece un conjunto de medidas orientadas a garantizar la seguridad en la utilización de dicho producto. Su artículo 16° prevé que para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que el banco identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los consumidores, deberá otorgar a estos la opción de habilitar un servicio de notificaciones que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, inmediatamente después

de ser registradas, mediante mensajes de texto a un correo electrónico y/o un teléfono móvil, entre otros mecanismos que pueden ser pactados.

De la misma forma, el numeral 6) del artículo 17° obliga a los bancos a que en el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.

Dichas disposiciones constituyen una garantía legal si es que se requiere evaluar la idoneidad con que actuó el banco. Por lo tanto, cuando un consumidor denuncia por operaciones realizadas con su tarjeta de crédito o débito, a las cuales no reconoce, se tiene que exigir a la entidad bancaria que acredite que las mismas fueron realizadas válidamente, además de haber adoptado las medidas de seguridad establecidas normativamente. En consecuencia, el proveedor asume responsabilidad administrativa respecto a los mecanismos de seguridad que deben observarse para el empleo de tarjetas de crédito. Dicha responsabilidad se aplica respecto a todo aquello relacionado con la seguridad del medio de pago, la activación o bloqueo.

Se advierte entonces que la autoridad administrativa, para determinar la idoneidad con que actuó el banco, debe verificar la aplicación de dichas medidas de seguridad; es decir, constatar si se cumplió con las obligaciones establecidas por la SBS orientadas a determinar, en virtud del análisis sistemático de la información histórica de transacciones, si se estaban realizando operaciones inusuales según el sistema de monitoreo implementado

b.¿Incurrió el BBVA en métodos comerciales coercitivos?

Cuando un proveedor incurre en la aplicación de un método comercial coercitivo obliga a que el consumidor asuma obligaciones o cargas no pactadas o autorizadas. Esta práctica constituye una afectación al derecho del consumidor ya que afecta su autonomía a definir y aceptar las relaciones de consumo que considere convenientes para sus

intereses, sin que medie coacción alguna por parte del proveedor. En consecuencia, los métodos comerciales coercitivos afectan la libertad de decisión y la libertad de contratación pues vulneran el derecho de los consumidores al imponerles obligaciones no pactadas por el libre ejercicio de su voluntad. Una modalidad de método coercitivo es la modificación unilateral por parte del proveedor de las condiciones y términos contractuales en que un consumidor adquirió un producto o servicio, o el cargo automático de una oferta no requerida por el consumidor. Respecto a su evolución en nuestro ordenamiento jurídico, se debe considerar lo siguiente:

A lo largo del desarrollo de la regulación de los métodos comerciales coercitivos se han adicionando nuevos supuestos, por lo cual en la utilización de criterios de diversa índole que puedan amenazar la voluntad de los consumidores, “la norma establece una lista abierta de los métodos comerciales coercitivos prohibidos, como son la modificación unilateral, por parte del proveedor, de las condiciones y términos contractuales en que un consumidor adquirió un producto o servicio, o el cargo automático de una oferta no requerida previamente (Castillo-Garagate, 2017, p. 44) .

El artículo 56° del Código del Consumidor incluye un listado enunciativo de conductas que califican como métodos coercitivos. Al respecto la Sala en la Resolución N° 3534-2018-SPC-INDECOPI de fecha 17 de diciembre de 2018, ha afirmado que:

Cada consumidor está en el derecho de definir, aceptar y autorizar las condiciones y relaciones contractuales que considere pertinentes en sus operaciones de consumo. Lo contrario implicaría vulnerar el principio de autonomía privada que debe regular toda relación contractual. El único sujeto que puede juzgar qué es lo que más le conviene al consumidor es él mismo, no estando el proveedor autorizado para arrogarse tal decisión. (Expediente N° 0316-2017/CPC-INDECOPI-LAM).

Según Castillo-Garagate (2017):

Los métodos coercitivos se entienden como una anomalía en la formación, aprobación o consumación de la voluntad en una relación de servicio o consumo, convirtiendo una operación de consumo razonada en virtud a las necesidades del consumidor y las características del producto, en una operación incorrecta e ineficaz que lesiona los derechos e intereses económicos del consumidor, pues le exige y constriñe a asumir costos no previstos de acuerdo a la variación de las condiciones antes estipuladas bajo las cuales se ha dispuesto a contratar o se ha contratado. (p. 45)

El artículo 56° del Código del Consumidor regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores. De esta manera, el literal b) del numeral 1) del artículo 56 establece específicamente el derecho a que no se puede obligar a asumir prestaciones sin el consentimiento expreso del consumidor. Asimismo, se debe considerar en relación a la voluntad de todo consumidor, que el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (aprobado por Resolución SBS 3274-2017) establece lo siguiente:

Artículo 33. Modificación de las comisiones, gastos y otros aspectos contractuales

33.1 Las empresas deben informar a los clientes acerca de la modificación de las comisiones y gastos, en forma previa a su aplicación, en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La comunicación debe ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento a partir del cual, la modificación entrará en vigencia. Esta obligación también resulta aplicable en el caso de modificaciones de las condiciones

contractuales distintas a tasas de interés, comisiones, gastos y aumentos en la línea de crédito

Como ya se ha señalado en el capítulo anterior, el señor L. M. T. S. afirmó que el BBVA realizó un contrato unilateral por la suma S/ 3 000,00, monto que fue desembolsado sin su autorización a su cuenta de ahorros personal. Por su parte, el banco denunciado, sostuvo que la operación se realizó satisfactoriamente vía internet habiendo utilizado el denunciante su tarjeta de crédito con la respectiva contraseña, además de la información y datos consignados en la referida tarjeta. De los medios probatorios presentados se advierte que dicha operación se produjo el 17 de abril de 2018, por lo tanto, correspondía analizar si fue realizado válidamente como lo señaló el banco denunciado.

c. ¿Infringió el BBVA el artículo 19° del Código del Consumidor al haber autorizado cuatro transferencias a favor de terceros y dos operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento?

El artículo 18° del Código del Consumidor al definir a la idoneidad como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, obliga al proveedor a cumplir con lo que ha ofrecido, ya que se entiende que dicho ofrecimiento ha generado expectativas en el primero de los mencionados. De la misma forma, el artículo 19° de dicha norma obliga al proveedor a que sus productos o servicios sean idóneos al imponer en él un supuesto de responsabilidad administrativa. En efecto, dicha disposición prevé que el proveedor es responsable por la idoneidad de los productos o servicios que ofrece en el mercado, esto último permite afirmar que el consumidor tiene derecho a recibir productos o servicios idóneos, lo cual está reconocido en el artículo 2° del Código del Consumidor, el cual señala que:

“El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o

eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código”.

Sobre el deber de idoneidad Carranza (2013) afirma lo siguiente:

El deber de idoneidad supone, en los términos del artículo 18° del CPDC, la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe, atendiendo a lo 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, dependiendo de las circunstancias del caso. (p. 39).

De lo señalado se desprende que existirá infracción al deber de idoneidad cuando las expectativas que tiene un consumidor no coinciden con lo que efectivamente recibió. Vale decir, cuando el proveedor no cumple con lo que ofreció implícitamente o expresamente (por ejemplo: al adquirirse un artefacto nuevo, no aplique la solución pertinente al presentar dicho producto desperfectos de origen; o, siendo una entidad bancaria, cobre intereses más elevados de los acordados contractualmente).

Sobre la responsabilidad que asume el proveedor que infringe el deber de idoneidad, Amaya (2013) afirma:

(...) el Código impone al proveedor la obligación de responder frente al consumidor por la falta de idoneidad de sus servicios, aun cuando haya mantenido una conducta diligente, siempre que la falta de idoneidad suponga un riesgo propio de los servicios prestados, siendo el caso que los proveedores solo podrán oponer como eximentes, situaciones ajenas a su control o que no resulten riesgos típicos del servicio prestado, alegando en este contexto, el caso fortuito, la fuerza mayor o el hecho determinante de tercero, para acreditar el quebrantamiento de la sucesión

ordinaria de causa a efecto entre los mecanismos de control a su cargo y el evento generador del daño al consumidor. (p. 142).

En ese orden de ideas, si un consumidor ha recibido un producto o servicio no idóneo por parte del proveedor, este último es sujeto de responsabilidad administrativa por haber incurrido en infracción administrativa. Para evaluar la idoneidad se recurre a la aplicación de las garantías contenidas el artículo 20° del Código del Consumidor: legal, explícita e implícita. En el caso de la primera, la idoneidad es evaluada en función de la observancia por parte del proveedor de las diferentes disposiciones normativas orientadas a la protección los derechos de los consumidores. La aplicación de dichas garantías es explicada por Rodríguez (2014) quien afirma:

El análisis implica tres etapas. En la primera etapa, se construye un “Modelo de Referencia de Idoneidad” sobre la base de ciertas variables (garantías). En segundo término, se organiza aquello que ocurrió en la realidad, es decir, lo que el consumidor recibió en los hechos. Finalmente, se compara lo que se aprecia en la realidad con el contenido del Modelo de Referencia de Idoneidad. 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 (p. 308).

En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia en el extremo correspondiente a la presunta infracción al deber de idoneidad al concluir que el proveedor denunciado autorizó indebidamente cuatro transferencias a favor de terceros y dos disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento. Sin embargo, el BBVA en su apelación señaló que fueron válidamente realizadas, lo cual se podía desprender de los medios probatorios presentados lo cual incluía un CD que contenía la conversación entre un trabajador del banco y el denunciante. Es por ello que

corresponde evaluar si dichas operaciones se realizaron válidamente, a fin de determinar la responsabilidad administrativa del BBVA.

CAPÍTULO III

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

3.1 Respecto a la obligación de las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad en el uso de tarjetas crédito y débito.

Existe una protección al consumidor en el sector financiero de regulación por la SBS y de amparo legal por INDECOPI, en caso de afectación a sus derechos como consumidor.

Es así que, con el Reglamento de la SBS se puede garantizar la seguridad y utilización de tarjetas de crédito y de débito. Así lo prevé sus artículos 16 y 17 desarrolladas anteriormente, representando una garantía legal que de ser necesario evalúa la idoneidad u otro tipo de infracción a los derechos del consumidor, tal como aconteció en el presente caso. Asimismo, se deben destacar los mecanismos de seguridad desarrollados en los referidos artículos y que deben tener los bancos para el uso de estas tarjetas, que normalmente se relacionan en comprobar la voluntad de un consumidor financiero para adquirir un servicio. Al respecto, se puede afirmar que existe una adecuada regulación por la SBS, para poder corroborar la adecuada actuación de un banco para con sus clientes.

Por otro lado, el amparo legal de INDECOPI para con aquellos que denuncian a un banco en caso de una afectación de sus derechos de consumidor relacionados al uso de tarjetas, representa una protección adicional al consumidor financiero. El análisis que realiza INDECOPI para pronunciarse sobre la afectación de los derechos de los consumidores, así como, ya sea el caso de imponer sanciones y medidas correctivas; cuenta con una garantía legal que desarrolla como debe actuar un banco y las medidas de seguridad que tiene para constatar una adecuada provisión de servicios relacionadas a tarjetas.

Por lo expuesto, el consumidor financiero y sus derechos en relación al uso de tarjetas, tiene una doble protección. Una adecuada regulación de la SBS

y una vía administrativa, que es la de INDECOPI, para poder resarcir o reparar los perjuicios causados a consecuencia de una afectación a sus derechos como consumidor.

3.2 Respetto a los presuntos métodos comerciales coercitivos en que incurrió el BBVA

El denunciante señaló que el BBVA, como consecuencia de un contrato unilateral, desembolsó a su cuenta de ahorros la suma de S/ 3 000,00, Respecto a ello, el banco señaló que dicha operación fue realizada satisfactoriamente por el señor L. M. T. S., sin embargo, no se logra comprobar en ambas instancias administrativas la voluntad del referido consumidor para adquirir una disposición en efectivo de su tarjeta de crédito. Al respecto podemos desarrollar que:

a. En la primera resolución:

La Comisión declaró fundada la denuncia al concluir que el banco no acreditó que el denunciante hubiese realizado dicha operación, por lo que no se contó con la autorización de este último.

En su apelación el BBVA señaló que del medio probatorio denominado “Listado de operaciones centro auto – MC31” se registraba claramente la autorización, de la misma forma, del documento denominado “Log de Operaciones – Banca por internet” se apreciaba el ingreso a la banca por internet, el ingreso de la contraseña y el cargo de S/ 3 000,00 a la tarjeta de crédito del denunciante correspondiente al avance de efectivo.

Es preciso señalar que en los procedimientos administrativos de infracción a las normas de protección al consumidor, le corresponde al denunciante acreditar la afectación que alega, y cuando esto ocurre, el proveedor tiene que probar que actuó legítimamente. Sin embargo, existen casos como el que es materia del presente informe jurídico, en que se requiere la comprobación de un hecho negativo, como la no realización de operaciones, la cual no es factible para un consumidor. En estos casos, el proveedor al estar en mejor posición probatoria debe probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente. En consecuencia, si un proveedor considera que el defecto acreditado en el procedimiento no le

es imputable, deberá presentar los medios probatorios idóneos que permitan demostrar ello.

b. En la segunda resolución:

La Sala, al igual que la Comisión, sostiene que los medios probatorios presentados por el BBVA no permitieron concluir que la operación materia de denuncia haya sido válidamente efectuada, por lo tanto, se advierte que no cumplió con acreditar que la operación controvertida en el presente caso haya sido efectuada bajo cumplimiento de todos los requisitos mínimamente necesarios para su validación, es decir con la autorización del denunciante ya que de ellos no se apreciaba el empleo de la clave correspondiente. Por lo tanto, correspondía colegir que al realizarse dicha operación sin la autorización del consumidor, el BBVA incurrió en la realización de métodos comerciales coercitivos.

Es por ello que expreso mi conformidad con ambas resoluciones en el extremo que se comprueba que existió un método comercial coercitivo por parte del BBVA.

3.2 Respetto a la infracción al deber de idoneidad

Del expediente materia de análisis se desprende que el 17 de abril de 2018 se realizaron las operaciones controvertidas materia de denuncia desde la cuenta del señor L. M. T. S. a favor de la cuenta de terceros. Durante el procedimiento, el BBVA sostuvo que dichas transferencias fueron realizadas mediante internet, ingresando el número de DNI, la contraseña y la clave SMS remitidas al celular afiliado del titular. Es así que, cabe destacar que dentro del procedimiento administrativo sancionador, se logra comprobar que la idoneidad de actuación del BBVA, en relación a la aplicación de su sistema de seguridad, y se corroboró la voluntad del referido consumidor para realizar transferencias a terceros. Al respecto, podemos sostener que:

a. En la primera resolución:

La Comisión declaró fundada la denuncia al considerar que había quedado acreditado que el proveedor denunciado autorizó indebidamente cuatro

transferencias a favor de terceros y dos disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento. Sin embargo, en su apelación el banco denunciado adjuntó un CD que contenía un audio de fecha 17 de abril de 2018 respecto a una conversación entre el denunciante y dos funcionarios del BBVA. De dicho medio de prueba se puede apreciar un reconocimiento expreso por parte del denunciante de haber brindado unos códigos de seguridad a la persona que se comunicó con él vía telefónica, por lo que había incumplido las medidas de seguridad al brindar la referida información (los mismos que eran personal e intransferible). En consecuencia, el consumidor era consciente que reveló información que por su seguridad era confidencial ya que estaba dirigida a confirmar operaciones en línea con su cuenta.

b. En la segunda resolución:

Es claro que, quedo comprobado que las operaciones fueron realizadas con la información que solamente debía ser de conocimiento del denunciante, se advierte que el banco no infringió el deber de idoneidad por lo que en este extremo la denuncia debió desestimarse. Es importante acotar que, si bien expreso mi conformidad con la resolución de la Sala, debe considerarse que el audio mencionado líneas arriba no fue de conocimiento de la Comisión al momento de resolver.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- En el sector financiero se tiene que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito obliga a los bancos, en el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, a requerir la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto. Dichas disposiciones constituyen una garantía legal si es que se requiere evaluar la idoneidad con que actuó el banco o si el mismo incurrió en otras infracciones al derecho de los consumidores.
- Los métodos comerciales coercitivos afectan la libertad de decisión y la libertad de contratación, pues vulneran el derecho de los consumidores al imponerles obligaciones o prestaciones no pactadas por el libre ejercicio de su voluntad.
- Debió declararse fundada la denuncia interpuesta por el señor L. M. T. S. contra el BBVA, por infracción del artículo 56°.1, literal b) del Código del Consumidor, ya que se acreditó que aprobó indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000,00, el cual fue depositado a su cuenta de ahorros sin su autorización.
- Debió declararse infundada la denuncia interpuesta por el señor L. M. T. S. contra el BBVA, por presunta infracción del artículo 19° del Código del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que las cuatro transferencias a favor de terceros y las dos disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, fueron efectuadas utilizando la información que solo debía ser de conocimiento del denunciante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMAYA, L (2013). La muerte del deber de idoneidad. *Diálogo con la Jurisprudencia*, (173), p. 142.
- CARRANZA, C. (2013). El Deber de Idoneidad y los mecanismos de solución del Proveedor. *Dialogo con la Jurisprudencia* (183). p. 39.
- CASTILLO, C. (2017). La aplicación de métodos comerciales coercitivos y métodos agresivos o engañosos en le venta de productos vacacionales en el Perú. (Tesis de licenciatura en Derecho). Universidad de Piura.
- RODRÍGUEZ, G. (2011) “El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor”. *Themis*. Lima, (65), p. 308.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0144

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE :

DENUNCIADO :

MATERIA : IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted], por infracción del artículo 56°.1, literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera aprobó indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000,00, el cual fue depositado a su cuenta de ahorros sin su autorización.*

De otro lado, se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted]; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que las cuatro (4) transferencias a favor de terceros y las dos (2) disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, fueron efectuadas con autorización de este.

SANCIÓN:

- **2UIT, por infracción del artículo 56°.1, literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Lima, 22 de mayo de 2019

ANTECEDENTES

1. El 16 de mayo de 2018, el señor [redacted] (en adelante, el señor [redacted]) presentó una denuncia contra [redacted] (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:
 - (i) El 17 de abril de 2018, el Banco realizó transferencias interbancarias de su Cuenta de Ahorros [redacted] a la cuenta de ahorros de terceros, sin su consentimiento, utilizando la "clave SMS"; lo cual, no era

¹ RUC: 20100130204 Domicilio fiscal en Av. República de Panamá 3055, Urb. El Palomar, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, según la información obtenida en www.sunat.gob.pe.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0145

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

posible debido a que en dicho momento se encontraba cumpliendo sus labores de docente en un colegio. Las operaciones cuestionadas fueron las siguientes:

Fecha	N° de operación	Importe S/
17/04/2018	000000359	9,557,45
17/04/2018	362-364	4,929,60
17/04/2018	365-367	4,929,60
17/04/2018	Transferencia nacional	9,500,00
17/04/2018	Descripción: Comisión Transferencia Nacional	66,50
17/04/2018	Descripción: Reposición TJ debito/0449	20,00

- (ii) en la misma fecha, el denunciado realizó un contrato unilateral por la suma S/ 3 000,00 soles, monto que fue desembolsado sin su autorización a su Cuenta de Ahorros . El tipo de operación fue por disposición en efectivo y la modalidad efectivo revolvente; y,
- (iii) por lo expuesto, solicitó como medida correctiva que el Banco procediera a devolver el dinero que transfirió indebidamente a su cuenta de ahorros.

2. En sus descargos, el Banco sostuvo lo siguiente:

- (i) Todas las operaciones se realizaron válidamente a través de su canal de Banca por internet, con el uso de información confidencial del titular a través de la Banca por internet y con las claves SMS remitidas al celular registrado;
- (ii) actuó conforme al artículo 3 de la Resolución SBS 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito que definía a la tarjeta de crédito como un instrumento que permitía a los usuarios realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente que, de no mediar renuncia expresa del titular, podían hacer uso de servicios adicionales, como disposición de efectivo;
- (iii) para operaciones por medios electrónicos, como Banca por internet, se requería la contraseña de ingreso a la Banca por internet, la información y datos consignados en la tarjeta de crédito;
- (iv) para la disposición de efectivo de S/ 3 000,00, la impresión de su sistema "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31", que registraba todas las operaciones efectuadas con tarjetas, acreditaba la validez del avance efectivo realizado con el ingreso de los datos confidenciales de la tarjeta de crédito de la denuncia, vía Banca por internet; el Avance efectivo de S/ 3 000,00 fue desembolsado a la cuenta de Ahorros C 3 del denunciante, dinero que, a la fecha de presentación de descargos, se mantenía en la cuenta de éste;

M-SPC-13/1B

2/23

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

- (vi) la transferencia desde la cuenta de ahorros del denunciante fue realizada mediante Banca por internet con el número de Documento Nacional de Identidad (en adelante, el DNI) del titular, la contraseña de Banca por internet y las claves SMS remitidas al celular afiliado del titular;
- (vii) el sistema "Arquitectura de Canal Afiliación clave SMS" acreditaba que el denunciante tenía afiliado su teléfono celular, como tipo de seguridad 1 - Envío de clave SMS;
- (viii) para acreditar la validez de las cuatro (4) transferencias, presentó la impresión de "Log de Operaciones - Banca por Internet" del 17 de abril de 2018, sistema que registraba las acciones del titular en su cuenta de Banca por internet;
- (ix) para concretarse y procesar las transferencias y giro nacional, remitió al teléfono celular afiliado la clave por cada una de las operaciones, tal como se apreciaba del documento denominado "Log Opt - clave SMS" del 17 de abril de 2018, sistema que registraba las claves remitidas a los celulares afiliados a los clientes;
- (x) del contenido de los mensajes de texto enviado, además de la clave SMS, el Banco alertaba lo siguiente: "Esta clave es personal, no la compartas con nadie";
- (xi) la Banca por internet utilizaba el protocolo de seguridad SSL (Secure Socket Layer), que requería: (a) ingreso de DNI del titular en la Banca por internet; (b) ingreso de contraseña de acceso a Banca por internet; y, (c) clave SMS remitida al teléfono móvil registrado;
- (xii) el "Log de operaciones por Internet" cumplía lo establecido en el artículo 6° de la Circular de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP N° G-140-2009, el cual disponía que se debían otorgar dos factores de autenticación, en este caso eran: la contraseña de ingreso a Banca por internet y la clave dinámica SMS;
- (xiii) las operaciones que el denunciante cuestionó solo pudieron efectuarse con su clave de acceso a Banca por internet y las claves SMS que recibió en su celular afiliado;
- (xiv) el sistema "Consulta de un movimiento", también sustentaba las transferencias realizadas en las horas respectivas conforme el registro de "Log de Operaciones de la Banca por Internet";
- (xv) el cargo de S/ 66,50 correspondía a la comisión por la transferencia de giro nacional, que no constituía alguna operación realizada;
- (xvi) el cargo de S/ 20,00 constituía la reposición de la tarjeta que solicitó el titular; y,
- (xvii) las medidas de seguridad fueron brindadas al denunciante en forma oportuna, siendo exclusiva responsabilidad del cliente el cuidado de sus datos confidenciales, pues solo con el uso de dicha información se pudo realizar las operaciones en controversia.

3. El 28 de junio de 2018, el denunciante presentó un escrito refutando los argumentos expuestos por el denunciado en sus descargos.

M-SPC-13/1B

3/23

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0147

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

4. Mediante Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT del 11 de octubre de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia presentada por el señor contra el Banco, por infracción del artículo 56°.1 del Código, al considerar acreditado que el denunciado aprobó indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000,00, el cual fue depositado a su cuenta de ahorros, sin su autorización; sancionándolo con una multa de 2 UIT;
 - (ii) declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, por infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró acreditado que el denunciado autorizó indebidamente cuatro (4) transferencias a favor de terceros y dos (2) disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento; sancionándolo con una multa de 2 UIT;
 - (iii) ordenó al Banco, como medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con: (a) dejar sin efecto el crédito otorgado al denunciante por la suma de S/ 3.000,00, para ello, el denunciado podrá retirar de la cuenta del denunciante la suma antes señalada; b) devolver al denunciante la suma de S/ 224,55 que fue cobrado de su tarjeta de crédito y c) devolver al denunciante el monto de las cuatro (4) transferencias no autorizadas (S/ 9 557,45, S/ 4 929,60, S/ 4 929,60, S/ 9 500,00) y los montos cuestionados de S/ 66,50 y S/ 20,00 a su cuenta de ahorros;
 - (iv) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.

El 15 de noviembre de 2018, el Banco apeló la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT, manifestando lo siguiente:

- (i) La Comisión no valoró adecuadamente todos los documentos presentados por el denunciante, entre los que figuraban los sustentos de las operaciones cuestionadas, vulnerando el Principio de Verdad Material;
- (ii) cumplía con adjuntar un CD conteniendo el audio telefónico del 17 de abril de 2018, de la conversación entablada con el señor T ..., donde éste reconocía expresamente que el día en que se efectuaron las operaciones materia de denuncia, recibió una llamada fraudulenta para actualizar sus datos, así como también códigos para autorizar operaciones, los cuales brindó a una tercera persona;
- (iii) tal hecho evidenciaba su grave irresponsabilidad y omisión a su deber de custodiar la información confidencial y sus claves secretas de sus operaciones, peor aún, siendo un consumidor razonable en calidad de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0148

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2019/CPC-INDECOPI-ANC

- director de un centro educativo, pese a los consejos de seguridad brindados en su página web;
- (iv) el mensaje de texto con la clave secreta expresamente indicaba que la referida clave no debía ser compartida;
 - (v) no se podía responsabilizarle acerca de las operaciones materia de denuncia cuando el propio cliente vulneró la confidencialidad de sus códigos y de las medidas de seguridad que se le otorgó;
 - (vi) el medio probatorio denominado "Listado de operaciones centro auto – MC31" registraba claramente la autorización válida del avance de efectivo de S/ 3 000,00 con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante, dinero que fue desembolsado a su propia cuenta de ahorros;
 - (vii) contrariamente a lo señalado por la primera instancia, obraba en autos el documento denominado "Log de Operaciones – Banca por internet" donde se apreciaba el ingreso a la banca por internet y a su vez el ingreso de la contraseña de banca por internet a las 10:50:10. Posteriormente, a las 11:08:37, se apreciaba el cargo de S/ 3 000,00 a la tarjeta de crédito del denunciante correspondiente al avance de efectivo;
 - (viii) asimismo, adjuntaba la impresión de su sistema "datos de la tarjeta" la misma que evidenciaba que la tarjeta del denunciante se encontraba activa al momento en que se efectuó la operación de avance de efectivo, siendo bloqueada con posterioridad;
 - (ix) la disposición o avance de efectivo de la tarjeta a la cuenta del mismo denunciante, por ser una operación entre cuentas propias del cliente, no requería de una clave adicional como la clave SMS. En ese sentido, el avance de efectivo de S/ 3 000,00 -con cargo a la tarjeta de crédito del señor se realizó válidamente mediante la banca por internet, con el evidente ingreso de la contraseña requerida, que era de conocimiento exclusivo del cliente;
 - (x) adjuntó la impresión de su sistema "Arquitect de canal – BBVA Net Internet", el cual se evidenciaba que el denunciante estuvo registrado a la banca por internet desde el 2 de abril de 2017;
 - (xi) para realizar transferencias a través de la banca por internet, a diferencia de la disposición de efectivo de la tarjeta a la cuenta del mismo cliente, se requería necesariamente la clave dinámica SMS que se enviaba al celular del cliente;
 - (xii) sin embargo, teniendo en cuenta que el señor reconoció haber entregado sus códigos de seguridad a una tercera persona que lo llamó por teléfono, no resultaba relevante analizar si el propio denunciante realizó o no las operaciones, en tanto las mismas fueron realizadas con su autorización y consentimiento;
 - (xiii) la multa impuesta en su contra resultaba totalmente indebida, en tanto quedó demostrado que las operaciones fueron realizadas válidamente y con la autorización brindada por el denunciante, en consecuencia, la sanción carecía de sustento en tanto no se configuró infracción alguna;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

- (xiv) las medidas correctivas fueron ordenadas indebidamente en mérito de una resolución carente de motivación, causándole un perjuicio económico al ordenarle asumir y devolver al denunciante operaciones que fueron autorizadas por su persona, pese a su deber de cuidado y confidencialidad de su información y claves de seguridad; y,
- (xv) de confirmarse la medida correctiva dictada por la Comisión, se generaría un precedente nefasto para el mercado, en tanto avalaría la generación de autofraudes, desnaturalizando el servicio financiero y además obstruyendo la exigencia del comportamiento diligente de los consumidores.

ANÁLISIS

Sobre los métodos comerciales coercitivos

6. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos².
7. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores. De esta manera, el literal b) del artículo 56°.1 establece específicamente el derecho a que no se obligue al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente³.
8. De ahí que la parte denunciante que invoca tal circunstancia tenga la carga de probar la atribución de prestaciones no pactadas, correspondiéndole a la otra parte la acreditación de la contratación o autorización expresa del consumidor respecto a dichas prestaciones.

En su denuncia, el señor [redacted] sostuvo que el Banco realizó un contrato unilateral [redacted] por la suma S/ 3 000,00, monto que fue desembolsado sin su autorización a su Cuenta de Ahorros [redacted]. El tipo de operación fue por disposición en efectivo y la modalidad efectivo revolvente.

² LEY 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.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56°. Métodos comerciales coercitivos.

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...)
(b) Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

(...).



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros


INDECOPI

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

0150

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

10. Durante el procedimiento, la entidad financiera alegó que la operación se realizó satisfactoriamente vía Banca por internet. Para ello, el señor Toledo utilizó su tarjeta de crédito, que requería la contraseña de ingreso a la Banca por internet, además de la información y datos consignados en la referida tarjeta.
11. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, tras considerar acreditado el hecho aludido por el consumidor.
12. De la revisión de los argumentos esbozados por el denunciado en su recurso de apelación, esta Sala considera que los mismos están destinados a señalar que, contrariamente a lo invocado por la primera instancia, la operación materia de controversia (disposición de un crédito efectivo) fue efectuada de manera válida, esto es, con el ingreso a la Banca por internet, así como la respectiva contraseña.
13.  Corresponde señalar que no es un hecho controvertido entre las partes del procedimiento que el 17 de abril de 2018 se efectuó la operación materia de controversia, por lo que corresponde analizar si, en efecto, la citada operación era válida.
14. Para ello, corresponde traer a colación los medios probatorios que resulten pertinentes a elucidar la presente controversia. Así, el denunciado aportó como medios probatorios los siguientes documentos:

"Listado de operaciones centro auto – MC31"

FECHA OP	HORA OP	TRANSACCION	LUGAR	IMPORTE ORIG	DIV	IMPORTE CO
17/04/2018	11:10:48	EXP-VI-TAC TR41R 010445		6.00		
17/04/2018	11:08:37	AVAN.A.CIB.BCA INTERNET		3.600.00 PEN		

IN CONS F4 L260A F5 ORC10 F7 RE P46 F8 AV P46 C1 SALIR 04/002

⁴ En la foja 55 del expediente.

M-SPC-13/1B

7/23

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0151

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

```

0011 1E70          CENTRO AUTORIZADOR          PPAZ 06/06/18
0401 P019227      LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO      MC31 13:50:25
QC00001 FIN DE DATOS
SALTO          CT/TJ: 48          REPSOL 17/04          L 1: 2
C 232: 324
COMER/TERM     BIN ADD  MODO INGRESO  DIR.NEG  STICKER  CH/B  PS-CICS
04 RECO /CAN
11620061S111
IN CONS.          F4 TZODA  F5 DACHA  F7 RE PAG F8 AV PAG C1 SALIR
04/002

```

```

0011 1E70          CENTRO AUTORIZADOR          PPAZ 06/06/18
0401 P019227      LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO      MC31 13:50:15
QC00001 FIN DE DATOS
SALTO          CT/TJ: 48          REPSOL 17/04          L 1: 2
C 78: 324
NCI_DIV  IMPORTE OPERA  DIV  IMPORTE CASHB  DIV  RESPUESTA  NUM
0.00          0.00          0.00          OK          000
0.00          3,000.00  PEN          0.00  PEN  OK-000657-CRED. 000
IN CONS.          F4 TZODA  F5 DACHA  F7 RE PAG F8 AV PAG C1 SALIR
04/002

```

M-SPC-13/1B

8/23

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0152

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

"Log de Operaciones - Banca por internet"⁵.

17/04/18	110016	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110017	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110018	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110019	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110020	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110021	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110022	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110023	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110024	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110025	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110026	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110027	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110028	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110029	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110030	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110031	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110032	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110033	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110034	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110035	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110036	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110037	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110038	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110039	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110040	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110041	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110042	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110043	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110044	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110045	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110046	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110047	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110048	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110049	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110050	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110051	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110052	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110053	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110054	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110055	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110056	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110057	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110058	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110059	21769004	ADP5	FIN	0.5
17/04/18	110060	21769004	ADP5	FIN	0.5

15. De los medios probatorios previamente citados, no se advierte dato alguno que permita a este Colegiado inferir que la operación materia de denuncia (disposición de efectivo) haya sido válidamente efectuada.
16. En efecto, si bien del reporte "Listado de operaciones centro autorizador MC-31" se evidencia el número de la tarjeta de crédito del denunciante, el número de la transacción, la cuenta de ahorros de destino, así como la anotación de la respuesta "Ok", lo cierto es que el mismo no evidencia de que tales resultados se obtuvieron de la clave de ingreso a la Banca por internet del denunciante a fin de poder sustentar el cumplimiento de los pasos exigidos por el propio denunciado.
17. Asimismo, el reporte "Log de operaciones – Banca por internet", tampoco evidencia que se haya empleado la clave correspondiente a efectos de poder realizar la operación denunciada, pues únicamente se observan datos codificados de la operación alegada; no obstante, no hay documento alguno que sustente lo consignado en el referido medio de prueba.
18. En ese sentido, este Colegiado advierte que el Banco no ha cumplido con acreditar mediante elemento de prueba suficiente, que la operación controvertida en el presente caso haya sido efectuada bajo cumplimiento de todos los requisitos mínimamente necesarios para su validación, siendo que de los medios probatorios aportados por el proveedor denunciado citados previamente, no se aprecia el empleo de la clave correspondiente.

[Handwritten signature]

En este punto corresponde señalar que la comprobación de un hecho negativo -como la no realización de operaciones - no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio, son los proveedores

⁵ En la foja 59 del expediente.
M-SPC-13/1B 9/23
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

del servicio financiero quienes deben probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad financiera en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron.

20. En tal medida, si un proveedor considera que el defecto acreditado en el procedimiento no le es imputable, deberá presentar los medios probatorios idóneos que permitan demostrar ello, más allá de la mera contradicción. Por tal motivo, en tanto no ha quedado acreditada la validez de la operación materia de controversia, corresponde determinar la responsabilidad de la entidad financiera en el presente extremo.
21. Por las consideraciones antes expuestas, siendo que en su recurso de apelación el administrado no formuló alegatos adicionales destinados a eximirse de responsabilidad, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en tanto quedó acreditado que aprobó indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000,00, el cual fue depositado a su cuenta de ahorros, sin su autorización.

Sobre el deber de idoneidad

22. 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 caso⁶. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁷.

En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°. Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0154

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

24. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad⁸. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
25. En el presente caso, el señor _____ denunció al Banco invocando que este autorizó indebidamente cuatro (4) transferencias a favor de terceros y dos (2) operaciones con cargo a su cuenta de ahorros _____ sin su consentimiento, las mismas que se proceden a detallar a continuación:

Fecha	N° de operación	Importe S/
17/04/2018	000000359	9,557,45
17/04/2018	362-364	4,929,60
17/04/2018	365-367	4,929,60
17/04/2018	Transferencia nacional	9,500,00
17/04/2018	Descripción: Comisión Transferencia Nacional	66,50
17/04/2018	Descripción: Reposición TJ debito/0449	20,00

26. La Comisión declaró fundada la denuncia en el presente extremo, pues consideró acreditado que el proveedor denunciado autorizó indebidamente cuatro (4) transferencias a favor de terceros y dos (2) disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento.

27. En el presente caso, es necesario indicar que no resulta un hecho controvertido entre las partes que el 17 de abril de 2018, se realizaron las operaciones controvertidas desde la cuenta del denunciante a la cuenta de terceros. En ese sentido, corresponde dilucidar si dichas operaciones se realizaron válidamente, a fin de esclarecer la responsabilidad del Banco.

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

28. Cabe indicar que, en los casos de operaciones por internet no se desconoce la posibilidad que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; para cuyos efectos estas se efectúan de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad financiera, el cual deberá velar por que las operaciones se vean enmarcadas en un nivel de seguridad razonable; es decir, siguiendo con los parámetros establecidos para su validez. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos elementos, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
29. Durante el procedimiento, el denunciado manifestó que las transferencias alegadas fueron realizadas mediante Banca por internet, ingresando los siguientes datos: (i) número de DNI del titular; (ii) contraseña de Banca por internet; y, (iii) la clave SMS remitidas al celular afiliado del titular.
30. A su vez, el proveedor denunciado adjuntó -como medio de prueba- un CD el cual contiene un (1) audio que data del 17 de abril de 2018^o (día en que se realizaron las operaciones controvertidas), de una conversación entablada entre el denunciante y dos (2) funcionarios del Banco, tal como se puede apreciar a continuación:

“(...)

- **Trabajador:** ¿Puedes preguntarle si el día de hoy hizo alguna operación el 17 de abril?
- **Trabajadora:** Señor, aparte del retiro, ¿Usted ha querido retirar en otra parte?
- **Denunciante:** no nada, en la mañana creo que alguien ha entrado me parece a mi cuenta.
- **Trabajadora:** Ahhh, es por eso es lo que le han bloqueado.
- **Trabajador:** A ver mira el día de hoy hay varias operaciones que están hechos desde la cuenta del cliente, hay transferencias a cuentas de otros bancos, hay transferencia a cuenta del mismo banco. ¿El cliente ha hecho esas operaciones?
- **Trabajadora:** ¿El día de hoy?
- **Trabajador:** sí, mira has visto sus movimientos...en sus movimientos salen todas las operaciones.
- **Trabajadora:** A ver un ratito por favor, voy a consultarle al cliente...

¿Señor usted ha hecho transferencias interbancarias?

En la foja 114 del expediente.

M-SPC-13/1B

12/23

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

- **Denunciante:** No.
- **Trabajadora:** No, el cliente me indica que no ha hecho ningún movimiento.
- **Trabajador:** Ok, ¿puedes pasarme al cliente para hacerle unas preguntas?
- **Trabajador:** Señor Lucio una consulta... ¿El día de hoy usted ha tenido algún problema con su línea telefónica, ha tenido línea o no ha tenido línea?
- **Denunciante:** Sí, si tengo línea, creo que sí.
- **Trabajador:** ¿Tiene línea sin ningún problema?
- **Denunciante:** Sí, sí.
- **Trabajador:** ¿El día de hoy usted recibió alguna llamada solicitado algún tipo de actualización de datos o algún tipo de información?
- **Denunciante:** Sí.
- **Trabajador:** Y en esa llamada de actualización de datos le indicaron que le iban a enviar unos códigos que luego le iban a solicitar, ¿Usted entregó esos códigos que le solicitaron?
- **Denunciante:** Sí me dieron unos códigos creo que era cuando hacía transferencias interbancarias por internet.
- **Trabajador:** Ok. ¿Usted entregó esos códigos entonces?
- **Denunciante:** Sí, entregué los códigos. Pero mi clave eso si no me lo han solicitado.
- **Trabajador:** Ok le explico, lo que pasa es que con esos códigos que usted ha entregado...usted primero ha recibido una llamada falsa, una llamada de unos defraudadores no una llamada de nosotros... y con esos códigos que a usted le pedían, eran códigos para que ellos puedan hacer transferencias ya que ellos han hecho transferencias recurrentes que son aquellas que ya no piden clave para la segunda vez.

Como ya le pidieron una vez la clave, la segunda vez que quieran hacer la operación ya no lo van a necesitar, entonces esos códigos que le estaban pidiendo a usted eran códigos para que usted pueda autorizar operaciones y usted al entregarle esos códigos está autorizando las operaciones, en este caso, el banco nunca llama a pedir información ni pide códigos ni nada, usted ha confirmado las operaciones, en oficina tiene que presentar un reclamo por estas operaciones que se han realizado.

Denunciante: Ya, pero... entonces esa situación qué tengo que hacer yo aquí en oficina.

M-SPC-13/1B

13/23

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2019/CPC-INDECOPI-ANC

- **Trabajador:** En oficina tiene que presentar un reclamo por esas operaciones que se han realizado que usted no reconoce.
- **Denunciante:** Claro... ya.
- **Trabajador:** Y usted como me indica que sí entregó esos códigos, nunca vuelva a entregar esos códigos, pues son secretos, ahí dice en el mensaje que le llega que esos códigos son secretos que no se debe compartir con nadie porque usted al compartirlos ya ha autorizado a otras personas que usen su cuenta, en este caso usted ha autorizado a los defraudadores para que ellos usen su cuenta.
- **Denunciante:** Ya, Ya.
- **Trabajador:** En este caso, presente su reclamo para que se pueda gestionar el mismo.
- **Denunciante:** Ya, muy bien. (...)". (sic)

31. De la valoración del medio de prueba citado precedentemente, se puede apreciar un reconocimiento expreso por parte del señor [redacted] por haber brindado unos códigos de seguridad -que fueron enviados a su celular- a la persona que se comunicó con él vía telefónica.

32. En efecto, se advierte que el funcionario del proveedor denunciado le manifestó al denunciante que había incumplido las medidas de seguridad al brindar la referida información (los códigos de seguridad) que era personal e intransferible, a sabiendas que estaba destinada para convalidar operaciones en línea, siendo que el señor [redacted] no desconoce ello. Asimismo, del referido audio se logra constatar que el funcionario del Banco aclaró al consumidor que la clave SMS no tenía que ser reiteradamente solicitada en tanto ya lo había hecho en una forma inicial, siendo que el denunciante tampoco niega ello.

33. Si bien para realizar operaciones en línea se le pide al consumidor varias medidas de seguridad, tales como: (i) ingresar a la página web; (ii) ingresar el número de DNI del titular; (iii) ingresar su contraseña de banca por internet; y, (iv) el ingreso de la clave SMS; lo cierto es que, del audio citado precedentemente, este Colegiado advierte que el mismo denunciante afirmó que divulgó a un tercero su clave dinámica (clave SMS), información que, como fue señalada previamente, resultaba plenamente confidencial.

34. Aunado a ello, del medio probatorio controvertido se aprecia también que al momento en que el funcionario del denunciado le manifestó al consumidor que fue víctima de fraude, éste último nunca rechaza dicha afirmación. Así, de esta manera, se acredita que el consumidor era consciente que reveló la referida información (clave SMS), la misma que estaba dirigida a confirmar operaciones en línea con su cuenta, la cual nunca debió trasladarse.

M-SPC-13/1B

14/23

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 Tel: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

35. Por último, la primera instancia señaló que no obraba en el expediente medio probatorio alguno conducente a acreditar que el denunciante hubiese prestado su consentimiento o pactado que pudiese realizar transferencias vía internet a través de su cuenta de ahorros, lo cual daba cuenta que resultaba imposible que el señor T) haya efectuados las transferencias materia de denuncia.
36. Sobre ello, corresponde indicar que, al margen de que no obre en autos documento alguno que demuestre que el denunciante se encontraba apto para realizar operaciones en línea, lo cierto es que, en el caso en particular, ello no ha sido cuestionado por el consumidor. Así, del audio controvertido, no se verifica -por ningún lado- que el denunciante haya negado haber hecho anteriormente operaciones como las cuestionadas en el presente procedimiento.
37. Por lo tanto, la Sala considera que no cuenta con elementos de prueba suficientes para amparar este extremo de la denuncia. En todo caso, el señor) debió adjuntar al expediente algún medio que permitiera a esta instancia tener la certeza de lo alegado; sin embargo, ello no ocurrió en este caso, a pesar de que, de acuerdo al artículo 196° del Código Procesal Civil, que contempla la regulación de la carga de la prueba¹⁰, quien alega un hecho debe probarlo. Lo que guarda relación con lo establecido en el artículo 171° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG) respecto al deber de los administrados de aportar pruebas¹¹.
38. Bajo las consideraciones expuestas previamente, y de la valoración integral de los medios probatorios obrantes en el expediente, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado la validez de las cuatro (4) transferencias a favor de terceros y las dos (2) disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante.
39. En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción revocada en el presente extremo.

¹⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.
(...)
171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

Sobre la medida correctiva

40. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹².
41. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa¹³, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁴.
42. Si bien el artículo 115° del Código establece como posibles medidas

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°. - Medidas correctivas. - Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°. - Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- 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.
- 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.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- 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.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

(...)

¹⁴ LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. 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:

- 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.
- Declarar inexistencia de las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- 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.
- 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.

M-SPC-13/1B

16/23

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

0160

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

correctivas reparadoras, la entrega de un producto de iguales o similares características y la devolución pagado por el consumidor, estas se encuentran previstas para aquellos casos en los que la reparación no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

43. La Comisión ordenó al Banco, como medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpla con: (a) dejar sin efecto el crédito otorgado al denunciante por la suma de S/ 3 000,00, para ello, el denunciado podrá retirar de la cuenta del denunciante la suma antes señalada; y, (b) devolver al denunciante la suma de S/ 224,55 que fue cobrado de su tarjeta de crédito para el pago del monto de S/ 3 000,00.
44. En su apelación, el denunciado manifestó que las medidas correctivas fueron ordenadas indebidamente en mérito de una resolución carente de motivación, causándole un perjuicio económico al ordenarle asumir y devolver al denunciante operaciones que el mismo autorizó, pese a su deber de cuidado y confidencialidad de su información y claves de seguridad.
45. En efecto, añadió que, de confirmarse la medida correctiva dictada por la Comisión, se generaría un precedente nefasto para el mercado, en tanto avalaría la generación de autofraudes, desnaturalizando el servicio financiero y además obstruyendo la exigencia del comportamiento diligente de los consumidores.
46. Al respecto, corresponde desvirtuar los alegatos del recurrente respecto a la medida correctiva ordenada en su contra, por cuanto durante el procedimiento se acreditó su responsabilidad por la imputación efectuada en su contra, esto es, haber aprobado indebidamente la disposición de un crédito efectivo que fue depositado a la cuenta de ahorros del señor
47. Aunado a ello, de la revisión de la resolución de primera instancia, este Colegiado advierte que la misma cumplió con motivar y sustentar adecuadamente el sentido de su pronunciamiento, en función a las pruebas aportadas durante el procedimiento.
48. En ese sentido, esta Sala considera que las medidas correctivas ordenadas resultan adecuadas a las infracciones verificadas, por lo que corresponde confirmar la resolución apelada por el denunciado en dicho extremo.
49. Asimismo, corresponde informar al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

M-SPC-13/1B

17/23

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

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPÍ-ANC

50. Finalmente, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPÍ, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre la graduación de la sanción

51. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁵.
52. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los principios de Razonabilidad¹⁶ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

LEY 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.

¹⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019 -JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

M-SPC-13/1B

18/23

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0162

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

53. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
54. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 2 UIT por haber aprobado indebidamente la disposición de un crédito efectivo que fue depositado a la cuenta de ahorros del señor T
55. Sobre el particular, de la revisión de la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT se observa que la Comisión, al momento de graduar la sanción impuesta al Banco, analizó los siguientes criterios:
- (i) **Probabilidad de detección:** alta, en la medida que se trata de una infracción cuyos efectos recaen de manera directa sobre el consumidor, por lo que el mismo se encuentra en la capacidad de comunicar tales hechos a la administración de manera inmediata;
 - (ii) **Daño resultante de la infracción:** consistente en la aprobación por parte del Banco de un crédito de S/ 3 000,00 no autorizado por el denunciante, el cual fue desembolsado en su cuenta de ahorros; y,
 - (iii) **Efectos en el mercado:** conformado por la desconfianza que conductas como la detectada producen en los consumidores de servicios financieros respecto a operaciones no autorizadas.
56. En su apelación, el denunciado manifestó que la sanción impuesta en su contra resultaba totalmente indebida, pues se demostró durante el procedimiento que la operación de S/ 3 000,00 fue realizada válidamente. No obstante, corresponde desestimar tal alegato, en tanto, conforme fue manifestado previamente, la entidad financiera denunciada no ha cumplido con acreditar mediante elemento de prueba suficiente, que la operación controvertida en el presente caso haya sido efectuada bajo cumplimiento de todos los requisitos mínimamente necesarios para su validación.
57. En dicha medida, habiendo desvirtuado los alegatos del Banco, corresponde señalar que la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0163

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

58. Por tal motivo, esta Sala considera que la multa impuesta por la conducta consistente en haber aprobado indebidamente la disposición de un crédito efectivo que fue depositado a la cuenta de ahorros del señor [redacted] se encuentra acorde con el hecho infractor acreditado, en tanto al graduar la sanción la Comisión cumplió con efectuarla aplicando y desarrollando los criterios establecidos en el Código y en el TUO de la LPAG, de conformidad con los principios de razonabilidad y proporcionalidad. En consecuencia, la Sala coincide con la primera instancia en que corresponde imponer al Banco una multa de 2 UIT, por infracción del artículo 19° del Código, correspondiendo confirmar dicha sanción.
59. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 2 UIT, por haber aprobado indebidamente la disposición de un crédito efectivo que fue depositado a la cuenta de ahorros del señor Toledo.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el RIS

60. En atención a los argumentos expuestos y teniendo presente que el Banco no ha fundamentado su apelación respecto de la liquidación de costas y costos y su inscripción en el RIS -más allá de la alegada idoneidad en el servicio prestado, desvirtuada precedentemente- este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁷. Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada en dichos extremos.

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

61. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada por parte del Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Sala remitirle periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre la materia controvertida en el presente caso, para que, en el marco de

TEXTOS ÚNICOS ORDENADOS DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.- (...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

M-SPC-13/1B

20/23

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT del 11 de octubre de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Áncash – Sede Chimbote, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra E [redacted], por infracción del artículo 56°.1, literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera aprobó indebidamente al denunciante un crédito efectivo por el monto de S/ 3 000,00, el cual fue depositado a su cuenta de ahorros sin su autorización.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted]; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que las cuatro (4) transferencias a favor de terceros y las dos (2) disposiciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, fueron efectuadas con autorización de este.

TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT, en los extremos relativos a la sanción de 2 UIT, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de [redacted] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción revocada en el extremo consistente en haber autorizado indebidamente cuatro (4) transferencias a favor de terceros y dos (2) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, sin su consentimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT en el extremo que sancionó a [redacted] con una multa total 2 UIT por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor por la infracción acreditada.

QUINTO: Requerir a [redacted] el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS¹⁸,

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 20 de marzo de 2017

Artículo 205.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0165

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT en el extremo que ordenó a _____ como medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpla con: (a) dejar sin efecto el crédito otorgado al denunciante por la suma de S/ 3,000,00, para ello, el denunciado podrá retirar de la cuenta del denunciante la suma antes señalada; y, (b) devolver al denunciante la suma de S/ 224,55 que fue cobrado de su tarjeta de crédito.

Informar a _____ que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor _____ deberá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁹.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT en el extremo que condenó a _____ al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0118-2018/INDECOPI-CHT en el extremo que dispuso la inscripción de _____ en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

¹⁹ Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.

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

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0166

RESOLUCIÓN 1353-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2018/CPC-INDECOPI-ANC

NOVENO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a .., en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Alberto Villanueva Eslava.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente