



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1115-2017/CC1**

**PRESENTADO POR
MAYRA ALESSANDRA AYASTA DEL MAZO**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



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

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 1115-2017/CC1

DENUNCIANTE : CARMEN ARCE VDA. DE
KAISERBERGER

DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

BACHILLER : MAYRA ALESSANDRA AYASTA
DEL MAZO

CÓDIGO : 2013121530

LIMA – PERÚ

2020

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

Con fecha 12 de octubre de 2017, **Carmen Arce Vda. De Kaiserberger**, con D.N.I 10063366, interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, contra el Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante el banco), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, argumentando lo siguiente:

- La denunciante, entabla su denuncia, indicando que el día 19 de junio de 2017, a horas 15:32 pm, fue a retirar dinero al cajero del banco, ubicado en la Av. Raúl Ferrero del distrito de La Molina.
- Al momento de intentar realizar el retiro, la denunciante, observo que no contaba con saldo para proceder a solicitar el dinero.
- Acto seguido, procedió a solicitar su estado de cuenta, mediante el cual notó que había retiros que no reconocía.
- Al respecto, se realizaron en total treinta (30) operaciones de retiro por cajero automático de otro banco, por un importe total de US\$ 6 535,00, las cuales la denunciante no reconoce, dado que sólo realiza retiros en los cajeros del mismo banco; las operaciones en mención fueron realizadas entre enero y abril de 2017.
- Asimismo, se realizaron veintiocho (28) comisiones producto de los retiros realizados, que no reconoce.
- La denunciante, solicitó que, en calidad de medida correctiva, el banco cumpla con efectuar la devolución del importe correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como de las comisiones debitadas por estas.

A razón de lo expuesto, con fecha 2 de febrero de 2018, el **Banco de Crédito del Perú S.A.**, representado por su apoderado especial Ricardo Zuñiga Navarro, se apersonó al procedimiento administrativo y formuló sus descargos, solicitando a la Comisión que la denuncia interpuesta por la señora Carmen Luzmila Vda. De Kaiserberger sea desestimada, señalando lo siguiente:

- El banco precisa que, las medidas de seguridad se encontraban determinadas por los mecanismos establecidos por el Banco para el retiro de dinero mediante cajero automático y agente BCP, los cuales eran el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta, conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos.
- Asimismo, mencionan que en los reportes “Coldview” se podía verificar la fecha, hora y monto de las operaciones no reconocidas, la cuenta de ahorros de cargo; asimismo, dicho reporte acreditaba que las operaciones cuestionadas efectuadas en cajero automático (Global Net) administrado por el Banco Interbank se habían realizado con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta de exclusiva responsabilidad de la señora Arce;
- Los reportes acreditaban que las operaciones realizadas en cajeros automáticos se habían realizado con la lectura del chip de la tarjeta de débito de la señora Arce;
- En ese sentido, se debe tener en cuenta que varias de las operaciones se realizaron en cajeros automáticos de otros bancos y en aplicación del principio de verdad material, solicitaba oficiar a los bancos administradores de dichos cajeros automáticos, con el fin de que exhiban las winchas auditoras de las operaciones no reconocidas;
- Señalan que, no hubo comunicación alguna por parte de la denunciante respecto al uso irregular de su tarjeta antes de las indicadas operaciones, por lo que las operaciones fueron realizadas válidamente, bajo el estricto cumplimiento de las normas técnicas impuestas por la entidad bancaria

- La Tarjeta Credimás N° 4557-****-****-7630 fue bloqueada el día 19 de junio de 2017 a las 15:23:16 horas, esto es, de manera posterior a las operaciones cuestionadas.
- Erelación a ellos, las veintisiete (27) comisiones materia de denuncia correspondían a los veintisiete (27) retiros efectuados por la denunciante en cajeros automáticos administrados por otros bancos, los cuales se advertían de la copia de los estados de cuenta de la cuenta de ahorros de la señora Arce, además cumplía con informar a sus clientes a través de la página web que para el caso de retiros en cajeros automáticos de otros bancos, procedía el cobro de una comisión por la suma de US\$ 5,66 por cada retiro efectuado.

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

En el presente capítulo corresponde brindar opinión respecto a los problemas jurídicos contenidos en el expediente materia del presente informe; así tenemos como principal y única cuestión en discusión si la empresa denunciada, Banco de Crédito del Perú S.A., incurrió en actos que vulneraban el artículo 18° y el artículo 19° del Código de Protección del Consumidor, referentes a la idoneidad y la obligación del proveedor. En ese sentido, según Torres Vásquez (2009) son considerados consumidores todas las personas naturales y jurídicas que van a adquirir un bien o servicio para uso propio, empresarial o profesional, con la finalidad de satisfacer una necesidad. Asimismo, referente a la protección al consumidor, Durand Carrión (2010) la define como:

El conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente la administración de determinación de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiera o de os servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades.

(Página 129)

En primer lugar, es preciso señalar que el deber de idoneidad constituye la obligación general que tiene el proveedor de un bien o servicio de cumplir con todo ofrecimiento y expectativa que se le haya efectuado al consumidor con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características del bien o servicio contratado. En ese sentido Benjamín Antonio (1992) señala que:

El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor, quien espera lo que sabe que del producto en base a la información que tenía disponible, siendo que, si el proveedor no entrega el producto en las mismas características, éste tendría responsabilidad de dicha insatisfacción del consumidor, debido a que no brindó la información suficiente o brindó información falsa. El deber de idoneidad se analiza en función de la información que tiene el consumidor, de esta manera, el producto no resulta adecuado para el uso que el consumidor o usuario quería darle, ya que dicho producto o servicio no reúne las características señaladas con anterioridad a la compra, quedando este, perjudicado en la relación de consumo. (Página 16)

Como se ha mencionado previamente, será labor del INDECOPI analizar si el Banco incurrió en actos que vulneran el deber de idoneidad, toda vez que la denunciante, ante los hechos narrados en el acápite anterior, señala que no reconoce los retiros que se efectuaron en cajeros automáticos utilizando su tarjeta bancaria, asumiendo que existió una falla o error en las medidas de seguridad establecidas por el Banco, incumpliendo así las expectativas que tenía la consumidora financiera respecto al resguardo de su dinero en dicha entidad bancaria.

Respecto a ello, el deber de idoneidad debe de ser entendido como la obligación de brindar, en este caso puntual, servicios que correspondan a las características ofrecidas por el Banco. La denunciante desconoce los retiros efectuados desde su cuenta en cajeros automáticos; sin embargo, el Banco asegura que los retiros se realizaron de manera válida ya que se cumplió con todo el protocolo de validación de datos como la clave secreta y D.N.I del usuario, haciendo inviable la

tesis de la denunciante de falta de idoneidad al no cumplir con medidas de seguridad en el retiro de dinero.

Sobre el artículo 19 del Código de Defensa y Protección del Consumidor y su contenido, cabe señalar que, debido a este, es el proveedor quien responde por la idoneidad y calidad de los productos y/o servicios ofrecidos. Es decir, existe una relación directa entre el artículo 18 del Código referente a la idoneidad, y la obligación del proveedor como único responsable y obligado a responder por esta.

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

El procedimiento materia de análisis, inició el 12 de octubre de 2017, mediante la denuncia interpuesta por la señora Carmen Luzmila Vda. De Kaiserberger contra el Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El 19 de diciembre de 2017, mediante Resolución N.º 2, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 1 resolvió admitir a trámite la denuncia interpuesta por la señora Carmen Luzmila Arce Vda. De Keiserberger contra Banco de Crédito del Perú S.A.

El 2 de febrero de 2012 el Banco de Crédito del Perú presentó sus descargos y solicitó que se declare infundada la denuncia. Mediante la formulación de los descargos en mención, el agente económico imputado ejerce su derecho de defensa, estableciendo su posición frente a los hechos denunciados. Luego de la presentación de descargos, se inicia la etapa de actuación probatoria.

La Comisión de Protección al Consumidor, mediante Resolución N°1409-2018/CC1, declaró **INFUNDADA EN PARTE** la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor, en la medida que quedó acreditado que los retiros efectuados por agente se efectuaron con lectura del chip y el ingreso de la clave secreta; declaró **FUNDADA EN PARTE** la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor, toda vez que la entidad financiera no cumplió con presentar los medios probatorios idóneos (Winchas Auditoras) que acreditaran que las veintisiete (27) operaciones de retiro, las que fueron realizadas en cajeros automáticos de otra entidad por el importe total de US\$ 4 754,99, se efectuaron válidamente, por lo que no correspondía

el cobro de las comisiones denunciadas, sancionándolo con 3,83 UIT.

Al respecto, considero que se debió declarar INFUNDADA la denuncia dado que el banco si demostró mediante los medios probatorios presentados que las operaciones realizadas por la denunciante se realizaron aplicando los mecanismos de seguridad correspondientes. Los mismos que son usados por todos los clientes del Banco a lo largo y ancho de nuestro territorio nacional.

Asimismo, es sumamente importante recalcar que, al contratar un producto financiero, los consumidores adquieren parte de la responsabilidad para poder hacer uso del producto de manera correcta y válida, ello mediante la adhesión al contrato por el cual adquieren el servicio bancario. En ese sentido, la denunciante no fue diligente, debido que durante cuatro meses no notó, y lo más importante, no reportó las transacciones que dice desconocer. Por lo que no se cuenta con ninguna denuncia policial de fecha cierta que pueda dar fe de los hechos narrados por la denunciante.

La Comisión toma su decisión debido a que el Banco no presentó las winchas auditoras correspondientes a los cajeros automáticos de los bancos donde se habían realizado 28 del total de las operaciones no reconocidas por la denunciante; sin embargo, resultaría innecesario solicitarlas ya que para la dispensación de dinero desde un cajero automático se necesita de la presencia física de la tarjeta, pues esta debe ser insertada para proceder con el retiro de dinero, así como el ingreso de una clave secreta o número de D.N.I. Asimismo, el Banco comprobó que los retiros efectuados en sus agentes bancarios fueron realizados utilizando la tarjeta, esto mediante la lectura del chip.

Queda claro entonces que el banco no vulneró la idoneidad esperada ni incumplió la obligación que tiene como proveedor, razón por la cual no encontré razonable la resolución emitida por la Comisión, quienes no valoraron de manera correcta los medios probatorios entregados por la entidad financiera.

El 20 de julio de 2018, el Banco presentó recurso de apelación contra la Resolución 1409-2018/CC1 reiterando lo señalado en sus descargos, a su vez sostuvo que cumplía con presentar las Winchas Auditoras de las 27 operaciones efectuadas por de otro banco, en donde se verificaba que las operaciones no reconocidas se efectuaron con el uso conjunto de la lectura del chip de la tarjeta.

Mediante escrito del 6 de setiembre de 2018, la señora Arce absolvió el recurso de apelación presentado por el Banco reiterando lo señalado en su denuncia, y solicitando tener por no presentado dicho recurso, en tanto que a lo largo del procedimiento el denunciado no presentó los medios probatorios que demostraran que las operaciones fueron válidas.

Finalmente, el 14 de enero de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N°0093-2019/SPC-INDECOPI, **REVOCA** la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor reformándola en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara **INFUNDADA** la misma, al haberse acreditado que la entidad financiera cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a las veintisiete (27) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante.

Respecto a ello, la Sala evaluó los medios probatorios para determinar si existió o no responsabilidad de la entidad bancaria de una presunta autorización indebida de las operaciones cuestionadas por la denunciante. En esta etapa, la entidad Bancaria presentó las winchas auditoras correspondientes a los cajeros automáticos del otro Banco en donde se habrían producido los retiros no reconocidos por la denunciante, y es por ello que la Sala falla revocando la medida dada por la Comisión. Cabe señalar que la decisión de la Comisión, se sustentó únicamente en que el Banco no había sido diligente al no presentar las winchas auditoras de la otra entidad financiera.

En ese sentido, estoy de acuerdo con la decisión de la Sala, dado que no existía prueba alguna de falta de idoneidad por parte del Banco. Todo lo contrario, las normas referentes al uso de las tarjetas de débito y crédito señalan de manera contundente que así como las entidades parte del sistema financiero peruano tienen la obligación de implementar medidas de protección y seguridad estrictas y rigurosas, el usuario también es responsable de salvaguardar la información correspondiente a claves y demás otorgadas por el Banco para realizar los retiros o depósitos; es decir actuar de manera prudente con la protección de sus datos personales justamente para prevenir temas de fraude. Asimismo, es pertinente volver a señalar que la denunciante nunca efectuó una denuncia por pérdida o robo de tarjeta u otro documento, ni informó al banco hecho similar, ya que como ha quedado corroborado los retiros se efectuaron con el uso de la tarjeta de la señora.

IV. CONCLUSIONES

El papel que juegan los consumidores dentro de nuestro modelo económico es esencial. Ello, debido a que estamos frente a mercados sumamente competitivos, en los que los proveedores están siempre tratando de obtener la preferencia del consumidor, debido a la gran cantidad de oferentes. Se debe partir con que, el consumidor debe contar con información veraz y oportuna, que le permitan tomar una decisión libre y acorde a sus expectativas de consumo y, sobre todo, conocer sus derechos. De esta manera podrá comparar y elegir los productos y servicios puestos a su disposición en el mercado.

Asimismo, nuestra Constitución en su artículo 65 establece un principio rector para la actuación del Estado, esto referente a que tendrán como interés la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios; simultáneamente consagra un derecho subjetivo en favor de los usuarios, reconociendo la facultad de acción de defensa de estos en los casos en los que se transgreda sus derechos.

De lo mencionado, los consumidores necesitan tener un comportamiento activo dentro del mercado, requiriendo de los proveedores más y mejor información. Es decir, no se puede disponer que el oferente sea el único sujeto dentro de la dinámica comercial, se requiere una participación conjunta. En el presente caso, es evidente que la denunciada pretendía que la entidad bancaria asumiera toda la responsabilidad simplemente por declarar que desconocía los retiros efectuados de su cuenta, ello, a pesar de no haber actuado de manera responsable denunciado o reportando la pérdida o robo de su tarjeta. La denunciante, desconocía así la responsabilidad que también recae sobre ella como consumidora financiera.

Sobre el deber de idoneidad, el INDECOPI se ha pronunciado distintas veces señalando que este supuesto se produce cuando no existe coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe. A su vez, ello dependerá de la cantidad y calidad de información que previamente el consumidor recibió del proveedor. En el presente caso, para determinar la contravención al deber de idoneidad por parte de la denunciada era necesario evaluar los medios probatorios ofrecidos por las partes, los cuales demostraron que la entidad financiera tomó todas las medidas de seguridad y protección respecto a los retiros que sus usuarios efectúan en los agentes, cajeros y ventanillas.

V. REFERENCIAS

Benjamín, A.H (1992). “El Derecho del Consumidor. En: Estudios sobre Consumo”, N° 24. Años

IX.

Del Perú, C. P., & DE LA PERSONA, D. F. (1993). Constitución Política del Perú 1993. *El*

Peruano.

Lp, R. (2020, 22 julio). *Código de Protección y Defensa del Consumidor • Ley 29571*. LP.

<https://lpderecho.pe/codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-ley-29571/>

Durand-Carrión, J. B. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú.

Torres Vásquez, A. (2009). Contratación Masiva Protección al Consumidor. *Editorial Motivensa, Lima, 28.*

VI. ANEXOS

DENUNCIA

13 1

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE
PROTECCION AL CONSUMIDOR No. 01

000053 BVEGA
12-10-17
00140969
Visto: 3
RZ OPS2
Della

OCT 12 M
Yo, Carmen Arce Vda. De Kaiserberger con DNI 10063366, con domicilio en Calle Los Molinos de San Miguel 174 PISO 3, Urbanizacion Las Lomas de la Molina Vieja con teléfono: 949494436, me presento y digo:

Que formulo denuncia contra Banco BCP del Peru con RUC 20100047218 por las siguientes infracciones al código de protección y Defensa al consumidor



Con retiros no reconocidos y Las comisiones:

- 8 retiros no reconocidos y 8 comisiones en el mes de enero de 2017 adjunto copia de estado de cta. De enero.
- 8 retiros no reconocidos y 9 comisiones en el mes de febrero de 2017 adjunto copia de estado de cta. Del mes de febrero.
- 7 retiros no reconocidos y 8 comisiones en el mes de marzo adjunto copia del estado de cta. De marzo.
- 7 retiros no reconocidos y 3 comisiones del mes de abril de 2017 adjunto estado de cta. Del mes de abril.

Que sustentó mi denuncia en los siguientes hechos:

El día 19 de junio de 2017 a horas 15:32 pm fui a retirar por cajero como siempre lo hago en el banco BCP del Peru en la Av. Raul Ferrero de la Molina y me doy con la sorpresa que no tenía el saldo, pedí mi estado de cuenta y recién me di cuenta que habían hecho retiros que yo no realice, procediendo con los reclamos al banco adjunto copia de los reclamos y las respuestas del banco.

Que adjunto como medios probatorios los reclamos, los estados de cuenta mes a mes, adjunto además el acta de inasistencia del proveedor siendo el día lunes 28 de agosto de 2017 siendo las 3:40 pm se procedió a levantar el acta de inasistencia del proveedor finalmente se me brindó toda la información para presentar la denuncia administrativa.

Por lo expuesto

Solicito se declare clara y expresa mi denuncia y se ordene al BCP del Peru como medida correctiva la devolución de los fondos indebidamente retirados de mi cuenta.

Adjunto por triplicado esta denuncia administrativa así como la especie valorada.

Adjunto por triplicado los estados de cuenta del banco mes a mes.

Adjunto por triplicado los reclamos hechos al banco y sus respectivas respuestas.

Adjunto por triplicado el acta de inasistencia del proveedor.

Adjunto por triplicado reclamos a INDECOPI.

DUPLICADO

Atentamente,

Carmen Luzmila Arce Vda. De Kaiserberger

DNI 10063366



000002
BCP

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA. DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR. MOLINOS DE SAN MIGUEL N. 174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 189,810

PAGINA	1 DE 1
CODIGO DE CUENTA	MONEDA
193-17784636-1-77	US DOLARES
FECHA DE ESTADO DE CUENTA	
DEL 01/12/16 AL 31/12/16	



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		15,969.61
15DIC	15DIC	MANT TD ORO *	1.35	
30DIC	30DIC	COM.MANTENIM 1	0.00	
30DIC	30DIC	COM.OPE.VENT 2	0.00	
31DIC	31DIC	INTERES GANADO *		1.69
TOTAL MOVIMIENTO			1.35	1.69
SALDO				15,969.95

la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 911-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

000003



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA. DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR. MOLINOS DE SAN MIGUEL N. 174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1E0)000 66666
 189,850

PAGINA	1 DE 1
CODIGO DE CUENTA	MONEDA
193-17784636-1-77	US DOLARES
FECHA DE ESTADO DE CUENTA	
DEL 01/01/17 AL 31/01/17	

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		15,969.95
12ENE	12ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.82	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	123.45	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.72	
16ENE	16ENE	MANT TD ORO *	1.50	
17ENE	17ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
18ENE	18ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
22ENE	22ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
23ENE	23ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
24ENE	24ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
25ENE	25ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
25ENE	25ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
27ENE	27ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
30ENE	30ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
31ENE	31ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
31ENE	31ENE	INTERES GANADO *		1.64
31ENE	31ENE	COM.MANTENIM 1	0.00	
31ENE	31ENE	COM.OPE.VENT 2	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			1,453.77	1.64
SALDO				14,517.82

1246.99

la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

Reclamo \$ 6 535.09
 33 Comisiones 186.78

000003



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA. DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR. MOLINOS DE SAN MIGUEL N. 174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (951ET0)000 66666
 189,850

PAGINA 1 DE 1

CODIGO DE CUENTA 193-17784636-1-77

MONEDA US DOLARES

FECHA DE ESTADO DE CUENTA DEL 01/01/17 AL 31/01/17

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS/DEBE	ABONOS/HABER
		SALDO ANTERIOR		15,969.95
12ENE	12ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.82	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	123.45	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.72	
16ENE	16ENE	MANT TD ORO *	1.50	
17ENE	17ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
18ENE	18ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
22ENE	22ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
23ENE	23ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
24ENE	24ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
25ENE	25ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
25ENE	25ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
27ENE	27ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
30ENE	30ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
31ENE	31ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
31ENE	31ENE	INTERES GANADO *		1.64
31ENE	31ENE	COM.MANTENIM 1	0.00	
31ENE	31ENE	COM.OPE.VENT 2	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			1,453.77	1.64
SALDO				14,517.82

1246.99

la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 511-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

Reclamo \$ 6 535.09
 33 Comisiones 186.78

comisiones ...

000004



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA. DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR. MOLINOS DE SAN MIGUEL N. 174 P. 3 URB.
LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
LIMA-12 (9S1ET0) 000 66666
190,579

PAGINA

1 DE

COGIGO DE CUENTA

MONEDA

193-17784636-1-77

US DOLARES



FECHA DE ESTADO DE CUENTA

DEL 01/02/17 AL 28/02/17

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS/DEBE	ABONOS/HABER
		SALDO ANTERIOR		14,517.82
03FEB	03FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
04FEB	04FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
05FEB	05FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
07FEB	07FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
08FEB	08FEB	RET EFECT DOL ATM	800.00	
08FEB	08FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
10FEB	10FEB	RET EFECT DOL ATM	800.00	
11FEB	11FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
13FEB	13FEB	RET EFECT DOL ATM	200.00	
14FEB	14FEB	RET EFECT DOL ATM	100.00	
15FEB	15FEB	MANT TD ORO *	1.50	
15FEB	15FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
16FEB	16FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
16FEB	16FEB	TRA O/CTA - AGENTE	94.79	
17FEB	17FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
18FEB	18FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
20FEB	20FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
20FEB	20FEB	TRA O/CTA - AGENTE	158.48	
21FEB	21FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
21FEB	21FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
22FEB	22FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
22FEB	22FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
23FEB	23FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
27FEB	27FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
28FEB	28FEB	INTERES GANADO *		1.17
28FEB	28FEB	COM.MANTENIM 1	0.00	
28FEB	28FEB	COM.OPE.VENT 2	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			3,805.71	1.17
SALDO				10,713.28

1600

la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o Sucursales al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Insurcorp o de la SBS

MENSAJE AL CUENTE

Empty box for customer message

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA
 JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1E70)000 66666
 192,740

PAGINA 1 DE 1
 CODIGO DE CUENTA 193-17784636-1-77
 MONEDA US DOLARES
 FECHA DE ESTADO DE CUENTA DEL 01/03/17 AL 31/03/17



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS/DEBE	ABONOS/HABER
		SALDO ANTERIOR		10,713.28
01MAR	01MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
03MAR	03MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
04MAR	04MAR	RET. VENTANILLA	1,500.00	
04MAR	05MAR	IMPUESTO ITF *	0.05	
06MAR	06MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
6MAR	06MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
07MAR	07MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
07MAR	07MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
08MAR	08MAR	RET. VENTANILLA	3,500.00	
08MAR	08MAR	IMPUESTO ITF *	0.15	
09MAR	09MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
09MAR	09MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
14MAR	14MAR	DEP.EN EFECTIVO		461.92
14MAR	14MAR	RET EFECT DOL ATM	200.00	
15MAR	15MAR	RET EFECT DOL ATM	800.00	
15MAR	15MAR	RET. VENTANILLA	100.00	
23MAR	23MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	60.00	
25MAR	25MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
27MAR	27MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
28MAR	28MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
29MAR	29MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
30MAR	30MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
31MAR	31MAR	RET. VENTANILLA	1,070.00	
31MAR	31MAR	INTERES GANADO *		0.58
31MAR	31MAR	COM.OPE.VENT 2	5.64	
31MAR	31MAR	IMPUESTO ITF *	0.05	
1MAR	31MAR	COM.MANTENIM 1	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			8,435.51	462.50
SALDO				2,740.27

1220.

la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

000006

BCP

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 192,137

PAGINA

1 DE 1

CODIGO DE CUENTA

MONEDA

193-17784636-1-77

US DOLARES

FECHA DE ESTADO DE CUENTA

DEL 01/04/17 AL 30/04/17

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		2,740.27
10ABR	10ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
10ABR	10ABR	TRA O/CTA - AGENTE	95.01	
12ABR	12ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	128.00	
12ABR	12ABR	TRA O/CTA - AGENTE	188.98	
15ABR	15ABR	TRA O/CTA - AGENTE	188.98	
15ABR	15ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
17ABR	17ABR	RET EFECT DOL ATM	200.00	
17ABR	17ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
18ABR	18ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
19ABR	19ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
28ABR	28ABR	COM.MANTENIM 1	0.00	
28ABR	28ABR	COM.OPE.VENT 2	0.00	
29ABR	29ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
29ABR	30ABR	INTERES GANADO *		0.21
TOTAL MOVIMIENTO			1,377.95	0.21
SALDO				1,362.53

la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

Hoja de Reclamación

Solicitud de Servicio Atención al Cliente
Of. Principal Calle Centenario 156. La Molina, Lima.

000007
BCP

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC: 20100047218

N° Solicitud 6566213



Fecha 19 | 06 | 2017 Hora 16 | 41 | 58 Tipo de servicio Reclamos

Atendido por JOSE LUIS, BOCANGEL CARBAJAL

Tipo de persona
 Jurídica Natural

Fecha estimada de atención 13/07/2017
La fecha estimada del reclamo es de fin de análisis, no se toma considerando el tiempo de entrega de la carta de respuesta enviada a través del Courier.

Datos del cliente

Tipo de documento
 DNI Carné de identidad Carné de extranjería Pasaporte NIC RUC N° 1 | 0 | 0 | 6 | 3 | 3 | 6 | 6 | | |

Razón Social

Apellido paterno Apellido materno Nombres
ARCE VDA. DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

Representante legal Correo electrónico
KAISERBERGER@HOTMAIL.COM

Reclamo menor de edad Jr / Av / Calle Nombre de Jr / Av / Calle
JR MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.

N° Mz / Lote Dpto / Piso / Int Nombre de Urb / Ind / Res / Un Vec

Sec / Etapa / Zona Distrito Provincia Departamento
LA MOLINA LIMA LIMA

Teléfono Teléfono adicional (opcional Banca
3650572 PERSONAL CONSUMO NORMAL

Identificación del Bien Contratado

Producto/Servicio N° de cuenta
Plan de Ahorro 193-17784636-1-77

Problema / Referencia Motivo SBS
18. Cliente no reconoce/Retiro ATM Otr Redes y sus reit Operaciones no reconocidas.

Tarjeta afiliada (opcional) N° de Tarjeta
 Credimás Empresarial Banca por internet

Tipo de moneda Fecha de operación Importe
 Dólares Soles

Detalle

cliente reclama que no ha realizado ningún retiro de otro banco, solo ha retirado de BCP, cliente exige la devolución de retiros de otro banco que no reconoce y que no se había dado cuenta ya que desde el mes de Marzo 2017 han hechos retiros al rededor de \$6,535 dolares.

000008

BCP

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

RUC: 2010004721

Hoja de Reclamación

Solicitud de Servicio Atención al Cliente

Of. Principal Calle Centenario 156. La Molina, Lima.

N° Solicitud 6619901Fecha 08 / 07 / 2017 Hora 10 : 48 : 46 Tipo de servicio ReclamosAtendido por THEYSHY YANEL, VELA DIAZ

Tipo de persona

 Jurídica NaturalFecha estimada de atención 02/08/2017

La fecha estimada del reclamo es de fin de análisis, no se esta considerando el tiempo de entrega de la carta de respuesta enviada a través del Courier.

Datos del cliente

Tipo de documento

 DNI Carné de identidad Carné de extranjería Pasaporte NIC RUC N° 1 0 0 6 3 3 6 6

Razón Social

Apellido paterno ARCE Apellido materno MDA DE KAISERBERGER Nombres CARMEN LUZMILARepresentante legal Correo electrónico beek_publicidad@hotmail.comReclamo menor de edad Jr / Av / Calle JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.N° Mz / Lote Dpto / Piso / Int Nombre de Urb / Ind / Res / Un Vec Sec / Etapa / Zona Distrito LA MOLINA Provincia LIMA Departamento LIMATeléfono 3650572 Teléfono adicional (opcional) Banca PERSONAL CONSUMO NORMAL**Identificación del Bien Contratado**Producto/Servicio Plan de Ahorro N° de cuenta 193-17784636-1-77Problema / Referencia 18. Cliente no reconoce/Retiro ATM Otr Redes y sus reit Motivo SBS Operaciones no reconocidas.

Tarjeta afiliada (opcional)

 Credimás Empresarial Banca por internet N° de Tarjeta

Tipo de moneda

 Dólares Soles Fecha de operación Importe **Detalle**

cliente no está conforme con la respuesta brindada por el banco, y solicita que se haga la devolución de todo el dinero retirado en el ATM de otros bancos y las comisiones que estas generaron desde el mes de Marzo 2017 han hechos retiros al rededor de \$6,535 dolares. Clienre indica que en todo momento tenia la tarjeta con ella, adicionalmente cliente indica que cuenta con el seguro de proteccion de tarjetas.El cliente solicita que se haga la devolución lo mas pronto posible ya que tiene cuentas por pagar.

000099



Estimada Carmen:

Te saluda Karina del BCP y estoy a cargo de la solución de tu solicitud 6619901. Agradezco que te hayas comunicado con nosotros, ya que esto representa una oportunidad para seguir mejorando nuestro servicio.

Ante la reiteración de tu reclamo se realizó un análisis exhaustivo referente a las operaciones de retiros no reconocidos realizados en tu Cuenta de Ahorro N° 193-17784636-1-77 con la Tarjeta Credimás N° 4557-88**-****-7630.

Luego de haber revisado detenidamente tu solicitud, se concluyó que las operaciones cuestionadas se realizaron en estricta observación de las normas técnicas, entre ellas el uso de la Tarjeta Credimás arriba indicada y la clave secreta, que son de exclusiva responsabilidad del titular.

Adicionalmente, te confirmo que en la fecha y hora de las operaciones, nuestro Banco no recibió comunicación de tu parte sobre el extravío o robo de la mencionada Tarjeta Credimás, cuyo bloqueo se registró el día 19 de junio de 2017 a horas 15:32:16.

Por lo antes expuesto, te comunico que en esta oportunidad no es posible atender tu solicitud de devolución; por ello, agradeceré tomar en cuenta las siguientes recomendaciones con el fin de evitar los futuros inconvenientes con el uso de tus tarjetas:

- Al recibir tu tarjeta, firmala, memoriza tu clave secreta y destruye de inmediato el formato que contiene tu código secreto.
- Efectúa el cambio de clave secreta a través de cualquiera de nuestros cajeros o ventanilla.
- El código es personal, por lo que no debes compartirlo con nadie.
- No permitas que nadie vea la digitación de tu clave mientras hace una operación.

Espero que la información brindada te sea útil, para cualquier otra consulta puedes comunicarte con nosotros llamando al 311-9898, donde con gusto te atenderemos.

Cordialmente,

Karina Zamalloa
Analista
Gerencia Servicios Post Venta para los Clientes

Silvana Lopez
Supervisor
Gerencia Servicios Post Venta para los Clientes

De no encontrarte conforme con nuestra respuesta, puedes solicitar una reconsideración a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898. O dirigirte al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), o a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS).

Pd. Este Buzón es de envío automático, por favor no responder.

»BCP»



000010

FECHA : 2017-08-09

HORA : 12:59:06

INDECOPI

Servicio de Atención al
Ciudadano - SAC

Servicio de Atención al Ciudadano

INDECOPI-SEDE CENTRAL

N° DE RECLAMO	: 2017 - 14604 ✓	Fecha de Recepción	: 2017-08-09
Responsable	AGUILAR RODRIGUEZ, MAGALY ANAIS ✓	Hora de Recepción	: 12:51:33
Correo Electrónico	maguilarr@indecopi.gob.pe ✓	Vía de presentación	: PERSONAL
Teléfono	224-7777 ✓	Estado	: TRAMITE
Seguimiento de reclamo	http://sistemas.indecopi.gob.pe/ConsultaReclamos/		



DATOS DEL RECLAMANTE

Apellidos y Nombres	: ARCE VDA DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA	Sexo	: F	Edad	: 70
Tipo de documento	: DNI	Nro. Doc.	: 10063366		
Actividad	: AMA DE CASA				
Domicilio	: JR. LOS MOLINOS DE SAN MIGUEL N° 174, PISO 3, URB. LOMAS DE LA MOLINA (LA MOLINA (LIMA 12), LIMA, LIMA)	País	: PERU		
Teléfono	: 3650572 - 949494436	E-mail	: BEEK_PUBLICIDAD@HOTMAIL.COM		

DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social	: BANCO DE CREDITO DEL PERU		
Domicilio	: CAL. CENTENARIO NRO. 156 URB. LAS LADERAS DE MELGAREJO (LA MOLINA (LIMA 12), LIMA, LIMA)	E-mail	:

DATOS DEL HECHO

Fecha de Ocurrencia	: 2017-08-09	Ciudad	: LA MOLINA (LIMA 12) - LIMA - LIMA
CIU	: Actividades auxiliares de la intermediación financiera n.c.p.	Producto/Servicio	: PRODUCTOS
		Motivo del Reclamo	: CONSUMOS FRAUDULENTOS
Rubro Económico	: SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	Tipo	: TARJETA DE DEBITO
Valor / Cuantía S/.	:	Valor / Cuantía \$.	: 6535.09
Tipo doc. probatorio	: NINGUNO	Doc. probatorio	: no adjunta ningún documento

DETALLE DEL RECLAMO

LA RECLAMANTE MANIFESTÓ SER TITULAR DE LA TARJETA DE DÉBITO N° 455788****7630, ADMINISTRADA POR EL BANCO DE CRÉDITO PERÚ. ES EL CASO QUE, AL REVISAR LOS MOVIMIENTOS DE SU CUENTA, HABRÍA TOMADO CONOCIMIENTO QUE DESDE ENERO HASTA ABRIL DE 2017, SE HABRÍAN REALIZADO RETIROS DE DINERO EN EFECTIVO A TRAVÉS DE OTRO BANCO, POR EL MONTO TOTAL DE USD 6,535.09 DÓLARES AMERICANOS, OPERACIONES QUE NO RECONOCE HABER REALIZADO. ASÍ TAMBIÉN, MANIFIESTA QUE LAS ÚNICAS OPERACIONES QUE REALIZA HABITUALMENTE SE HAN PRODUCIDO A TRAVÉS DEL CAJERO DE LA MISMA ENTIDAD BANCARIA. EN ATENCIÓN A LO MENCIONADO, PRESENTÓ LOS RECLAMOS N° 6566213 Y N° 6619901; SIN EMBARGO, NO TENDRÍA UNA SOLUCIÓN SATISFACTORIA HASTA LA FECHA, LO CUAL LE GENERA GRAN MALESTAR. FINALMENTE, PRECISA QUE, DICHAS OPERACIONES QUE NO RECONOCE LE HABRÍA GENERADO EL COBRO DE COMISIONES, POR EL MONTO DE USD 186.78 DÓLARES AMERICANOS.

REQUERIMIENTO DEL RECLAMANTE

SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE TOTAL DE LAS OPERACIONES QUE NO RECONOCE, ASCENDENTE A USD 6,535.09 DÓLARES AMERICANOS Y LA SUMA DE USD 186.78 DÓLARES AMERICANOS, POR LAS COMISIONES

Cartilla Informativa

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para la gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

F-SAC-01/01

DESCARGOS

Indecopi

2018 FEB -2 PM 3:15

56 Leslie
000050
cc

EXPEDIENTE N°	1115-2017/CC1
SECRETARIO	EVELING ROA QUISPE
ASUNTO	DESCARGOS

RECIBIDO
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1
DEL INDECOPI - SEDE CENTRAL:

010589



BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, identificado con Registro Único de Contribuyente N° 20100047218, con domicilio real en la Calle Centenario N° 156, Urbanización Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, y señalando domicilio procesal para estos fines en la **Calle Monte Rosa N° 256, Oficina N° 502, Urbanización Chacarilla del Estanque, Distrito de Santiago de Surco**, debidamente representado por la persona que suscribe el presente escrito, según poder cuya copia obra en el expediente, en los seguidos por la señora **Carmen Luzmila Arce Viuda de Kaiserberger** (en adelante, la señora Arce), sobre presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, respetuosamente nos presentamos y decimos:

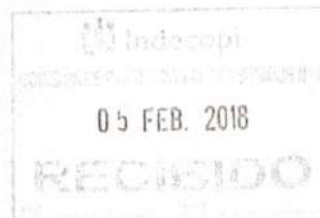
El día 22 de diciembre de 2017, fuimos notificados con la Resolución N° 2 de fecha 19 de diciembre de 2017, mediante la cual se admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Arce, por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificados en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En tal sentido, cumplimos con apersonarnos al presente procedimiento y dentro del plazo de 5 días hábiles concedido mediante Resolución N° 3, procedemos a presentar nuestros descargos en los siguientes términos:

I. DE LA INFRACCIÓN QUE SE NO IMPUTA:

La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) nos imputa como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el siguiente hecho:

- 1.1. "Que, el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que, entre enero y abril del 2017, se realicen treinta (30) consumos no



reconocidos por un total de US\$ 6,535.00, con cargo a la tarjeta de débito de la Cuenta de Ahorros de titularidad de la interesada, las cuales no reconoce."

II. DESCARGOS:

- 2.1. **Respecto del hecho de que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que, entre enero y abril del 2017, se realicen treinta (30) consumos no reconocidos por un total de US\$ 6,535.00, con cargo a la tarjeta de débito de la Cuenta de Ahorros de titularidad de la interesada, las cuales no reconoce:**



La Comisión nos imputa como presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor el hecho de que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que, entre enero y abril del 2017, se realicen treinta (30) consumos no reconocidos por un total de US\$ 6,535.00, con cargo a la tarjeta de débito de la Cuenta de Ahorros de titularidad de la interesada, las cuales no reconoce.

Como se puede apreciar la imputación realizada por el OR, se centra en el supuesto negado que debido a la falta de medidas de seguridad por parte del Banco, se pudieron realizar las treinta (30) operaciones no reconocidas por la denunciante, tres (3) de las cuales se realizaron en Agentes BCP y veintisiete (27) en cajeros automáticos no administrados por el Banco.

Al respecto, cumplimos con indicar a la Comisión que las medidas de seguridad se encuentran determinadas por los mecanismos establecidos por el Banco para el retiro de dinero mediante cajero automático y agente BCP, los cuales son el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos. La tarjeta de débito o electrónica es de absoluto resguardo del titular de la tarjeta y la clave secreta debe ser mantenida por el titular de la tarjeta en forma confidencial, y no dejar que esta trascienda o sea de conocimiento de terceros.

Asimismo, el Banco cuenta con diversos mecanismos de seguridad para que nuestros clientes puedan realizar operaciones de manera segura mediante cajero automático y agente BCP. Precisamos que en nuestros cajeros automáticos y agentes BCP, además de solicitar la clave secreta de 4 dígitos, también se pide ingresar el número del DNI del cliente como clave adicional, a efectos de dar mayor seguridad a las operaciones de nuestros clientes.

000052



Cabe resaltar que las operaciones en cuestión se realizaron con el uso de la Tarjeta Credimás N° 4557-8807-1859-7630 y la clave secreta, que son de exclusiva responsabilidad del titular; conforme se acredita con la copia visada de los reportes coldview detalle transacciones procesadas Agentes BCP y de los reportes coldview operaciones autorizadas; que adjuntamos al presente escrito.

En los reportes coldview detalle transacciones procesadas Agentes BCP, se puede verificar la fecha, hora y monto de las operaciones no reconocidas, la cuenta de ahorros de cargo; asimismo dichos reportes acreditan que las operaciones cuestionadas efectuadas en Agente BCP se han realizado con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta de exclusiva responsabilidad de la señora Arce.

Dichos reportes coldview deben ser analizados de la siguiente manera:

Reclamo Monetario- ¿Cómo procedo?



- 1. Verificar el detalle de transacciones en el aplicativo Coldview.

PROFOPOL	N OPER	CIN DESDE	CANTIDAD	MONEDA	T.CARGNO	EDOM	RETIME	FECHA	HORA
02032274	04620	0000024	378-120228428-0-08	0.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 01 19
0573433	0000006	403789071111109		40.00	0.0000	0.00	71	0000	00-00-11 10 04 19
00710420	0000007	378-120228428-0-08	0000000110010200	20.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 08 19
0400 08 004010	0000002	378-120228428-0-08	0000000110010200	1.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 07 19
0400 08 004010	0000007	378-120228428-0-08	0000000110010200	1.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 07 19
02032274	04620	0000006	403789071111109	0.00	0.0000	0.00	71	0000	00-00-11 10 05 19
02032274	04620	0000000	378-120228428-0-08	0.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 02 19
0400 08 004010	0000000	378-120228428-0-08	0000000110010200	1.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 02 19
0400 08 004010	0000008	378-120228428-0-08	0000000110010200	1.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 02 19
0400 08 004010	0000008	378-120228428-0-08	0000000110010200	1.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 02 19
0400 08 004010	0000007	378-120228428-0-08	0000000110010200	1.00	0.0000	0.00	00	0000	00-00-11 10 02 19

R: Rechazada / No se procesó correctamente.
En blanco: Procesada correctamente

Posición 1: Salvo Clave Agente.
S: SI N: NO

Posición 2: Pasó la tarjeta de Agente.
S: SI N: NO

Posición 3: Salvo Clave Cliente.
S: SI N: NO

Posición 4: Pasó la tarjeta de Banco.
R: SI N: NO

S: Si Emiteó voucher
En blanco: NO emiteó voucher

En los reportes coldview operaciones autorizadas, se puede verificar la fecha, hora y monto de las operaciones no reconocidas, la cuenta de ahorros de cargo; asimismo dicho reporte acredita que las operaciones cuestionadas efectuadas en cajero automático administrado por otro banco se ha realizado con el uso conjunto de la tarjeta de debito y la clave secreta (PIN: SI) de exclusiva responsabilidad del señor Arce.

Asimismo, dichos reportes acreditan que las operaciones realizadas en cajeros de automáticos de otros bancos materia de denuncia; se han realizado con la lectura del chip (CHIP: SI) de la Tarjeta Credimás de la señora Arce.

Teniendo en cuenta que las mencionadas operaciones, se han realizado en cajeros automáticos no administrados por el Banco y en aplicación del principio de verdad material previsto en el numeral 1.11 del artículo IV de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, solicitamos a la Comisión se sirva oficiar a los bancos administradores de dichos cajeros automáticos, con el fin de que exhiban las winchas auditoras de las operaciones no reconocidas por el señor Arce.



En tal sentido, señores de la Comisión, para efectos de la validez de una operación, los requisitos que el tarjetahabiente debe cumplir son: (i) presencia física de tarjeta de débito (banda magnética); e, (ii) ingreso de clave secreta. Asimismo, en caso que el cliente detecte algún error o se identifique una operación extraña el cliente debe comunicarlo.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, el Banco ha adoptado diversos mecanismos de seguridad a fin de evitar el fraude en nuestros cajeros automáticos y agentes BCP, tales como:

- Establecemos topes diarios sobre los montos de las operaciones en los cajeros automáticos y agentes BCP.
- Además de la clave secreta de 4 dígitos, también pedimos ingresar DNI, como clave adicional, para realizar operaciones en nuestros cajeros automáticos y agentes BCP.
- Apenas se detecta un fraude, el BCP procede a deshabilitar la tarjeta comprometida y a bloquear todas las cuentas involucradas con dicha tarjeta informando al cliente de lo sucedido.

En tal sentido, se puede concluir que: (i) la tarjeta de débito o electrónica es de absoluto resguardo del titular de la tarjeta y la clave secreta debe ser mantenida por el titular de la tarjeta en forma confidencial, y no dejar que esta trascienda o sea de conocimiento de terceros; por lo que cualquier acto realizado en contra de la posesión o integridad de la tarjeta de débito, la información contenida en ella y su clave secreta, son de exclusiva responsabilidad del denunciante y (ii) el Banco ha establecido e implementado una serie de medidas de seguridad para que sus clientes puedan realizar operaciones de manera segura mediante cajero automático y agente BCP.

000054
Asimismo, se debe tener en cuenta que el Banco entregó a la señora Arce la Tarjeta Credimás N° 4557-8807-1859-7630, a fin de que realizara operaciones en su cuenta de ahorro, mediante el empleo de dicha tarjeta (banda magnética) y el uso conjunto de la clave secreta (firma electrónica) conforme a lo pactado entre las partes.



Como se puede apreciar de las "Condiciones Generales de las cuentas corrientes, cuentas de ahorros, cuentas a plazo fijo, CTS, custodia de bienes y valores, y de las tarjetas electrónicas, de los servicios de banca remota y de otros servicios conexos en el Banco", cuya copia adjuntamos al presente escrito; se le proporcionó a la señora Arce la Tarjeta Credimás antes mencionada, que es una tarjeta personal e intransferible que permite realizar diversas transacciones en el sistema electrónico de tarjeta de débito, permitiendo el acceso a las distintas cuentas o depósitos en moneda nacional o extranjera que el cliente los hubiera afiliado. Dicha Credimás opera también a través de las oficinas del Banco, cajeros automáticos, vía internet, así como de una amplia gama de establecimientos y puntos de venta afiliados a la red visa electrón, tanto del país como del exterior.

Toda operación efectuada con la Tarjeta (física o de su numeración), requiere el empleo de la firma electrónica y se reputa ineludiblemente efectuada, reconocida y aceptada por el cliente, y contabilizada en la fecha en que se realice, aún cuando su empleo fuese realizado por terceros. Para el efecto el cliente asume la obligación de mantener a buen resguardo y bajo su posesión física, la Tarjeta, así como en total reserva y en secreto la firma electrónica, con facultad de modificar dicha firma, directamente y sin intervención del Banco, en las oportunidades y en las veces que lo considere conveniente, sustituyendo por nuevos códigos o elementos cada vez que presuma que pueda haber trascendido a terceros; **DEBIENDO EN TODO MOMENTO MANTENERLO EN ESA CALIDAD DE SECRETO Y DE SU EXCLUSIVO CONOCIMIENTO Y USO PERSONAL.**

No hay otro modo de ingresar a las cuentas incorporadas a este sistema de tarjetas de débito, sino con el uso de la tarjeta más la clave secreta o firma electrónica, por lo que es responsabilidad del cliente utilizar en forma adecuada y responsable la tarjeta, así como mantener la clave personal de identificación que se le ha asignado en tal condición. **Por ello, en las Condiciones Generales se pactó con el titular de la Cuenta materia de este reclamo, que, toda operación efectuada con la Tarjeta, requiere el empleo de la firma electrónica y se reputa indudablemente realizada, reconocida y aceptada por el Cliente y contabilizada a la fecha en que se realice, aún cuando su empleo fuese**

realizado por terceros. Y que en los casos de extravío o robo de tarjetas, el Cliente bajo su exclusiva responsabilidad, debe comunicar de inmediato al Banco por la vía más rápida posible la pérdida, extravío o destrucción o robo de la tarjeta.

En este sentido, en tanto no se curse a nuestro Banco el aviso correspondiente de pérdida, robo o extravío, es el cliente quien asume la responsabilidad de todas aquellas transacciones efectuadas con su Tarjeta Credimás empleando la clave personal de identificación, ya que recién con este aviso nuestro Banco puede proceder a dar los pasos necesarios para comunicar a su sistema y bloquear el uso de la tarjeta.

En virtud a lo anteriormente expuesto, no se podría desconocer los acuerdos contractuales anteriormente indicados, pues conforme lo estableció el Tribunal del INDECOPI "es responsabilidad del consumidor leer adecuadamente el contenido de los contratos que suscribe, toda vez que este determina los alcances de los derechos y obligaciones que asumen ambas partes. La Sala no ampara la negligencia en que pudiese haber incurrido el consumidor que no leyó adecuadamente los términos del contrato que ha suscrito".

En el presente caso, indicamos a la Comisión que el día 23 de diciembre de 2016, se realizaron tres (3) operaciones en Agentes BCP y veintisiete (27) retiros en cajeros automáticos administrados por otro banco, utilizando la Tarjeta Credimás N° 4557-8807-1859-7630, de exclusiva titularidad y responsabilidad de la señora Arce.

El detalle de las operaciones las adjuntamos al presente escrito como anexo.

Ponemos de conocimiento de la Comisión que no hubo comunicación alguna por parte del denunciante de usos irregulares en su tarjeta **antes de las indicadas operaciones**, por lo que el Banco reputa las operaciones como efectuadas válidamente, puesto que éstas **se efectuaron en estricto cumplimiento de las normas técnicas impuestas por el Banco.**

Hacemos de conocimiento de la Comisión que la Tarjeta Credimás N° 4557-8807-1859-7630 fue bloqueada el día 19 de junio de 2017 a las 15:23:16 horas; tal como consta en la constancia de bloqueo que adjuntaremos en su oportunidad.

En consecuencia, resulta evidente que en tanto no se curse a nuestro Banco este aviso, es el cliente quien asume la responsabilidad de todas aquellas transacciones efectuadas con su



000050

tarjeta empleando la clave personal de identificación, ya que recién con este aviso nuestro Banco puede proceder a dar los pasos necesarios para comunicar a su sistema y bloquear el uso de su tarjeta.



Por lo expuesto, rechazamos la imputación realizada por la señora Arce en el presente procedimiento administrativo.

POR TANTO:

Solicitamos al OR se sirva tener por presentados nuestros descargos y declare **INFUNDADA** la denuncia presentada en nuestra contra.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, absolviendo el requerimiento contenido en el Tercer Considerando de la Resolución N° 1; cumplimos con manifestar lo siguiente:

- 1. Presentar copia del contrato y/o los documentos suscritos por la señora Arce respecto al producto financiero materia de denuncia.**

A efectos de absolver el requerimiento realizado, cumplimos con informar a la Comisión que a la fecha, pese a nuestros denodados esfuerzos, no hemos logrado ubicar el contrato de cuenta de ahorros suscrito por la señora Arce, por lo que adjuntamos modelo del contrato vigente en el año de suscripción de la denunciante. Cabe señalar, que todo cliente que celebrara con nuestra institución un contrato, necesariamente debía suscribir dicho documento, al constituirse en un formato de nuestro contrato por adhesión.

Al respecto, cabe agregar que la Sala de Defensa de la Competencia ya se ha pronunciado sobre el particular afirmando:

"(...) En mérito a los usos y costumbres del mercado, es de plano conocimiento que las entidades bancarias utilizan contratos tipos con formatos estándares para contratar los productos y servicios que ofrece. Por ello, este colegiado considera que los documentos presentados por el Banco, determinarían cuáles fueron los términos en los cuales el señor Sánchez contrató o mantuvo sus cuentas (...)".

¹ Ver Resolución N° 2251-2010/SC2-INDECOPI en los seguidos por el señor José Ricardo Sánchez Miranda en contra de Banco de Crédito del Perú.

- 2. Explicar de manera detallada el funcionamiento de sus sistemas de monitoreo para la detección de operaciones inusuales o que no corresponden al comportamiento habitual de los consumos, debiendo adjuntar los medios probatorios que consideren pertinentes para tal efecto.**



Cumplimos con precisar a la Comisión que el Banco cuenta con un Sistema de Monitoreo, el mismo que hace seguimiento a patrones de consumo de todos nuestros cliente para generar reglas estadísticas de comportamiento. Estas reglas son dinámicas, ya que varían en función a la tendencia de las modalidades de fraude. Cabe indicar que para garantizar su eficacia, estas reglas (que como reiteramos no se mantienen en el tiempo, sino que varían constantemente) son generadas y conocidas por pocos especialistas en seguridad dentro de la entidad financiera, por lo que no son reveladas ni siquiera a los demás colaboradores del Banco. Esta misma información ha sido proporcionada en otros órganos resolutivos como la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 en diversos procedimientos.

Lo que sí podemos indicar es, lo que ya hemos reiterado en otros procedimientos, la finalidad del Sistema de Monitoreo no es que el cliente autorice una operación ya ejecutada; en la medida que no se pueden anticipar operaciones. La finalidad es que una vez que se genera una alerta (porque por lo menos una operación ya se ejecutó), el cliente pueda indicar si efectivamente la reconoce; siendo que en los casos en que no es así, éste procede al bloqueo de su tarjeta, lo que evita que se pudieran producir más operaciones en su cuenta.

- 3. Indicar en qué casos se activan las alertas y cuál es el procedimiento que se siguen luego de la emisión de éstas.**

Cumplimos con precisar a la Comisión que el Banco cuenta con un Sistema de Monitoreo, el mismo que hace seguimiento a patrones de consumo de todos nuestros cliente para generar reglas estadísticas de comportamiento. Estas reglas son dinámicas, ya que varían en función a la tendencia de las modalidades de fraude. Cabe indicar que para garantizar su eficacia, estas reglas (que como reiteramos no se mantienen en el tiempo, sino que varían constantemente) son generadas y conocidas por pocos especialistas en seguridad dentro de la entidad financiera, por lo que no son reveladas ni siquiera a los demás colaboradores del Banco. Esta misma información ha sido proporcionada en otros órganos resolutivos como la Comisión de

000058

Protección al Consumidor y la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 en diversos procedimientos.

Lo que sí podemos indicar es, lo que ya hemos reiterado en otros procedimientos, la finalidad del Sistema de Monitoreo no es que el cliente autorice una operación ya ejecutada; en la medida que no se pueden anticipar operaciones. La finalidad es que una vez que se genera una alerta (porque por lo menos una operación ya se ejecutó), el cliente pueda indicar si efectivamente la reconoce; siendo que en los casos en que no es así, éste procede al bloqueo de su tarjeta, lo que evita que se pudieran producir más operaciones en su cuenta.



4. Presentar los estados de cuenta de la Tarjeta de Débito de la Cuenta N° 193-***-1-77 de titularidad del denunciante en el periodo de enero a abril de 2017.**

A efectos de absolver el requerimiento realizado, solicitamos a la Comisión nos sirva otorgar un plazo ampliatorio extraordinario a efectos de verificar en nuestro sistema la información solicitada.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Que, ofrecemos como medio probatorio de nuestro descargo, los siguientes documentos:

- Copia de las condiciones generales aplicables al contrato de cuenta de ahorros suscrito por la señora Arce.
- Copia visada de los reportes coldview detalle de transacciones procesadas Agentes BCP.
- Copia visada de los reportes coldview operaciones autorizadas; de cada uno de los retiros materia de denuncia.
- Detalle de las operaciones materia de denuncia.

Lima, 2 de febrero de 2018.


BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RICARDO ZÚNIGA NAVARRO

Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco

Este contrato señala las condiciones bajo las cuales el Banco de Crédito del Perú (el "BANCO"), mantendrá las cuentas o depósitos del CLIENTE y prestará sus servicios a favor de éste.

Condiciones Generales

Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:

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

a. Cargar el costo de los servicios, portes, seguros, tributos, comisiones y otros gastos originados por la utilización de las cuentas y/o servicios recibidos del BANCO, incluyendo aquellos cargos ocasionados por informes y operaciones practicadas por orden de autoridades; costo de chequeras y/o tarjetas; comisiones de mantenimiento, retiro/abono de fondos y otros gastos similares.

Los costos de todos los servicios que presta el BANCO se describen en la Cartilla Informativa anexa a este contrato y en el Tarifario que se entrega al CLIENTE de manera previa o simultánea a la contratación y el cual está además disponible en todas las Oficinas del BANCO y en su página web www.bcp.com. El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en la Cartilla Informativa y en el Tarifario está sujeta a modificaciones unilaterales por el BANCO conforme a la legislación vigente.

El CLIENTE se obliga a informarse de las condiciones aplicables antes de solicitar cualquier servicio o efectuar alguna operación.

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

c. Efectuar cargos y/o imputar contra cualquier otra obligación que EL BANCO mantenga a favor de EL CLIENTE, distintas a las señaladas en el numeral precedente, los montos de las obligaciones directas o indirectas que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores de EL CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros.

Asimismo EL BANCO podrá retener y aplicar a sus acreencias, cualquier suma o valor o activo de propiedad de EL CLIENTE que tenga en su poder o reciba a su favor por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas del país o Sucursales del exterior. Para estos efectos, EL CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas.

d. Abonar o cargar las sumas que resulten de más o de menos, por transposición o error y/o que resulten necesarias para regularizar las mismas sin necesidad de autorización previa del CLIENTE, informándole posteriormente conforme a los mecanismos establecidos en este contrato.

Todo cargo o abono indebido será corregido por el BANCO tan pronto sea detectado. En caso el CLIENTE advierta alguna inexactitud deberá comunicarlo al BANCO por escrito dentro de 30 días calendario de conocida. Una vez demostrada la procedencia del reclamo, el BANCO procederá a regularizar los saldos de la cuenta.

e. Abrir en nombre del CLIENTE cuentas corrientes especiales en moneda nacional o extranjera para registrar los cargos correspondientes a créditos a su favor o cargos derivados de sus operaciones, sus intereses, comisiones, gastos y demás cargos señalados en el numeral 1.a anterior, para lo cual bastará que el BANCO le remita la nota de cargo y/o estado de cuenta respectivo con el detalle de los registros efectuados, rigiéndose dichas cuentas por el presente contrato.

f. Centralizar en una o más cuentas del CLIENTE los saldos acreedores y/o deudores que presenten ellas y/u otras cuentas o depósitos, en cualquiera de sus Oficinas del país o Sucursales del exterior, en moneda nacional o extranjera, siendo definitivos los saldos acreedores o deudores resultantes.

g. Dar por vencidas todas las obligaciones del CLIENTE en casos de incumplimiento de una o más de ellas, disponiendo el cobro inmediato del total de los saldos adeudados.

2. El CLIENTE deberá operar personalmente sus cuentas.

Toda operación realizada con los medios proporcionados al CLIENTE por el BANCO se presumirá hecha por el CLIENTE bajo su total responsabilidad.

El BANCO sólo reconocerá como representantes del CLIENTE a los que éste señale como tales. En ese sentido, el CLIENTE deberá comunicar por escrito al BANCO toda designación, revocatoria o modificación de facultades de sus representantes y presentar los documentos correspondientes debidamente inscritos en los Registros Públicos. El BANCO no tendrá responsabilidad por la revocación y/o modificación de representantes y/o facultades no comunicadas de esta forma al BANCO.

En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación del CLIENTE, éste autoriza de manera anticipada al BANCO para suspender—por cuenta y riesgo del primero—la ejecución de toda orden, instrucción o servicio, hasta que se aclare a su satisfacción o se expida una resolución judicial al respecto.

El BANCO sólo registrará a los representantes para que actúen a sola firma o en forma conjunta, sin considerar límites de giro o disposición de fondos, siendo el CLIENTE el único responsable de supervisar que sus representantes observen dichos límites.

3. El CLIENTE podrá realizar operaciones, solicitar créditos, dar instrucciones o contratar servicios en forma personal o empleando los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición (SEÑAR)



escritos, facsimilares, telefónicos, electrónicos, Internet o similares, empleando firmas gráficas y/o electrónicas), previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el BANCO para ello y asumiendo los riesgos derivados de su empleo.

4. El BANCO bloqueará las cuentas del CLIENTE por mandato de autoridad competente.

Asimismo, a fin de resguardar los intereses económicos del propio CLIENTE y de terceros, el BANCO podrá bloquear las cuentas cuando advierta indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas. Este bloqueo se podrá hacer por un plazo máximo de 30 días calendario, debiendo el BANCO informar dicha situación al CLIENTE en forma posterior al bloqueo de la cuenta, mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida al número de teléfono o domicilio establecido por el CLIENTE.

Las operaciones que se hubieran realizado con las características señaladas anteriormente podrán ser procesadas por el BANCO, para lo cual debitará o cargará contra los montos disponibles en las cuentas afectadas los importes de las operaciones realizadas que sean necesarios. Dicho procedimiento es autorizado expresamente por el CLIENTE con su firma puesta al final de este documento. El reproceso será informado al CLIENTE en forma posterior a su realización mediante comunicación telefónica o escrita dirigida a su número de teléfono o a su domicilio.

Asimismo, el BANCO informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta de la Ley General del Sistema Financiero -Ley No. 26702- ("Ley de Bancos") o en las normas sobre Legitimación de Activos; debiendo el CLIENTE explicar y documentar al BANCO la suficiencia económica y legal de sus operaciones.

5. El BANCO podrá cerrar las cuentas del CLIENTE en cualquier momento por decisión de negocios o pérdida de confianza, y por el sólo mérito de una comunicación previa dirigida al domicilio registrado del CLIENTE. Las cuentas se cerrarán transcurridos 15 días desde la comunicación.

Asimismo, el BANCO podrá cerrar las cuentas de inmediato, comunicando posteriormente de tal decisión al CLIENTE, en cualquiera de los siguientes casos:

- (i) Cierre previsto por la ley.
- (ii) En aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ("SBS"), tales como aquellas referidas a la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o a consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, entre otras.
- (iii) Cuando se detecten indicios de uso de la cuenta en la realización de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas.
- (iv) Cuando, sin autorización del BANCO, la cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas.
- (v) Cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO, al CLIENTE o a otros clientes del BANCO.
- (vi) Cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE o por un representante autorizado del CLIENTE.

(vii) Si a criterio del BANCO existe duda o conflicto respecto de la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes del CLIENTE, o sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos depositados en la cuenta.

(viii) Cuando la cuenta se encuentre inmovilizada sin saldo a favor del CLIENTE por más de 3 meses.

(ix) Si el CLIENTE ingresa a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores.

(x) Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de sus obligaciones conforme a este contrato.

El CLIENTE podrá también cerrar la cuenta y resolver este contrato, a su sola decisión y en cualquier momento, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente frente a éste.

El cierre unilateral de la cuenta constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente.

6. Cerrada una cuenta, el saldo deudor o acreedor que resulte será exigido o entregado al CLIENTE, debiendo éste devolver de inmediato las chequeras y tarjetas que tuviere en su poder, las que dejará de utilizar de inmediato.

7. En caso de fallecimiento o liquidación del patrimonio del titular, el BANCO cerrará las cuentas cuando sea informado por escrito o tome conocimiento de ello. En caso de ser una cuenta mancomunada e indistinta, podrá seguir manteniéndose vigente a nombre del cotitular superviviente en relación a los fondos que a él le correspondan. En ese sentido, los fondos serán puestos a disposición del cotitular superviviente y de los herederos del causante, previa verificación de su condición de tales por parte del BANCO, en proporción al número de titulares de la cuenta, salvo que al momento de la apertura de la misma se haya indicado una proporción distinta.

8. El CLIENTE declara conocer que el BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna por los daños que sufra que se deriven de:

- (i) El ejercicio regular de un derecho o una obligación del BANCO, establecidos en las normas legales aplicables o en las presentes Condiciones Generales.
- (ii) En un hecho determinante de tercero, o en la suspensión o interrupción de servicios, incluso de cajeros automáticos, producto de la falta, interrupción o defectuoso funcionamiento de las instalaciones o equipos del BANCO o de sus proveedores, siempre que no haya mediado dolo o culpa inexcusable imputables al BANCO.
- (iii) En un hecho determinante del CLIENTE.
- (iv) En hechos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor.

9. El CLIENTE podrá afiliarse a sistemas de débitos para pagos diversos en la misma moneda u otra distinta, asumiendo el CLIENTE los riesgos por las diferencias de cambio al momento de tramitar el cargo/abono. El CLIENTE debe verificar estas operaciones e informar de inmediato en caso de que no se practicasen en la oportunidad que correspondía o se realizasen de manera errada, lo que se corregirá conforme al numeral 1. c. anterior.

10. El CLIENTE constituye garantía mobiliaria a favor del BANCO sobre sus fondos, depósitos, bienes y valores existentes en sus cuentas o en poder del BANCO, en garantía de cualquier obligación de su



cargo y con preferencia frente a cualquier otro acreedor, dentro de los alcances de los arts. 132.9, 171, 172 y 226 de la Ley de Bancos y arts. 3 y 4 de la Ley N° 28677; pudiendo el BANCO ejercer las acciones previstas en la Ley N° 28677 de ser el caso. Para tal efecto:

(i) El CLIENTE declara bajo juramento ser propietario de los fondos, depósitos, bienes y valores antes mencionados.

(ii) El valor de los bienes y valores antes mencionados será el del mercado al momento de su ejecución.

(iii) El gravamen se constituye hasta por el total de las sumas adeudadas por el CLIENTE al BANCO, incluyendo pero sin limitarse a capital, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, gastos, tributos, incluidos los derivados de la refinanciación o prórroga que el BANCO pudiera conceder, así como las costas y costos que deriven de la ejecución de esta garantía.

(iv) La ejecución de la garantía mobiliaria será judicial o extra judicial a decisión del BANCO.

11. El CLIENTE declara conocer que, con arreglo al uso comercial, el BANCO tiene contratado un conjunto de servicios que por su naturaleza son complementarios a los servicios brindados por el BANCO, tales como programas de seguros, mecanismos de protección, sistemas de coberturas, fondos de contingencia, tanto para sus productos activos como pasivos, con la finalidad de cubrir riesgos en las operaciones y/o servicios, autorizando EL CLIENTE de manera expresa al BANCO para contratar tales servicios complementarios.

La contratación de los seguros para productos pasivos será voluntaria.

Los términos y condiciones de dichos seguros, así como el costo de los mismos, constarán en el respectivo certificado de seguros y/o la Póliza correspondiente. Las modificaciones a los términos y condiciones de dichos seguros serán comunicadas a través de los mecanismos establecidos en la cláusula décima quinta de estas Condiciones Generales.

12. El CLIENTE señala como domicilio (incluyendo la dirección electrónica) el indicado en este contrato, adonde se le enviarán todas las comunicaciones escritas o notificaciones judiciales o extrajudiciales que el BANCO le dirija. Sin perjuicio de ello, el BANCO podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en este contrato para comunicarse con el CLIENTE.

Para que surta efectos, todo cambio de domicilio deberá ser comunicado por el CLIENTE al BANCO por escrito o por cualquiera de las otras vías que éste ponga a disposición del CLIENTE. El nuevo domicilio debe estar ubicado en esta misma ciudad.

13. El CLIENTE se somete a la competencia y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, para todos los efectos derivados de él.

14. Las informaciones y documentos proporcionados por el CLIENTE al BANCO tienen carácter de Declaración Jurada, debiendo actualizarlas o corregirlas cuando éstas sufran algún cambio.

15. El BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE en todas sus Oficinas, canales de atención al cliente y su página web www.viabcp.com la versión vigente de este contrato y las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas aplicables a ellos. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido notificados

en cualquiera de las formas que señala la ley, dándose preferencia a mensajes a través de los estados de cuenta.

Para todos los efectos de este contrato, EL BANCO podrá informar también mediante comunicaciones al domicilio y/o al correo electrónico del CLIENTE, avisos en vouchers, comunicaciones o publicaciones en las oficinas del BANCO, publicaciones, mensajes en la página web del BANCO (www.viabcp.com) o a través de los demás medios que el BANCO ponga a disposición del CLIENTE. El CLIENTE deberá consultar el costo antes y cada vez que solicite un servicio. La realización de operaciones hará presumir que el CLIENTE se ha informado a su satisfacción sobre sus costos.

16. Los términos y condiciones pactadas en este contrato, incluyendo todas las condiciones bajo las cuales se brindan los servicios que el BANCO presta, así como las tasas de interés, comisiones, gastos y demás conceptos mencionados en el numeral 1.a., podrán ser modificados por el BANCO, debiendo comunicar los cambios al CLIENTE con una anticipación de 15 días tratándose de modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos, y de 30 días en caso de cualquier otra modificación de cláusulas contractuales, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan, mediante aviso efectuado conforme al numeral 15 anterior.

Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser efectuadas por el BANCO –a su solo criterio– como consecuencia de (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional; (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) impacto de las políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; (v) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por el BANCO; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; (ix) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO; (x) crisis financiera; y (xi) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

De no encontrarse conforme con las modificaciones comunicadas por el BANCO, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y resolver este contrato, conforme a lo indicado en el numeral 5 precedente, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente este contrato y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente.

De no ejercer el CLIENTE este derecho de resolución en la forma y condiciones previstas en el párrafo precedente o de continuar el CLIENTE en el uso de las cuentas, aún cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, se entenderá que el CLIENTE las acepta en su totalidad. Para estos efectos, el CLIENTE expresamente consiente que su silencio constituye manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en el párrafo precedente.



1500001

12



El BANCO podrá elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con el CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el primer párrafo de esta cláusula, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia del CLIENTE.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considerará que hay falta de transparencia del CLIENTE cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por éste antes de la contratación o durante la relación contractual con el BANCO, se desprenda que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el CLIENTE al BANCO y ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal del BANCO.

Si el BANCO decidiese resolver el contrato suscrito con el CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en el tercer y cuarto párrafos de esta cláusula, remitirá una comunicación al CLIENTE, dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación o resolución, en la que señalará que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

17. El CLIENTE reconoce que las sumas de dinero que entrega al BANCO y que éste recibe en alguna de las diferentes modalidades establecidas en el presente contrato se entregan en calidad de depósito en la modalidad de depósito irregular, conforme a las normas del Código Civil y la Ley de Bancos. En ese sentido, las sumas de dinero que el BANCO recibe en depósito son de libre uso y disposición por el BANCO, el mismo que debe devolverlas al CLIENTE en los términos y condiciones pactados en cada operación.

18. El CLIENTE reconoce que en el marco de la relación que este contrato genera entregará al BANCO información sobre su situación personal, financiera y crediticia (la "Información"), y autoriza expresamente al BANCO a dar tratamiento (conforme este término está definido por las normas pertinentes) a la Información y a procesarla de la manera más amplia permitida por las normas pertinentes (ya sea directamente o a través de terceros, incluyendo en el extranjero) y conforme a los procedimientos que este último determine en el marco de sus operaciones habituales. Asimismo, el CLIENTE autoriza al BANCO a utilizar la Información a efectos de: (i) ofrecerle cualquiera de los productos o servicios del activo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a créditos directos e indirectos, tarjetas de crédito y otras líneas de crédito; (ii) ofrecerle cualquiera de los productos o servicios del pasivo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas CTS y depósitos a plazo; (iii) ofrecerle cualquier otro producto o servicio del BANCO, sus subsidiarias o sus afiliadas; (iv) evaluar permanentemente la calidad crediticia y capacidad de pago del CLIENTE, y la ejecución de las relaciones contractuales que el CLIENTE tenga con el BANCO; (v) ofrecerle productos o servicios por medio de las distintas asociaciones comerciales que el BANCO pueda tener; y (vi) transferir la Información que sea necesaria a sus subsidiarias, afiliadas y socios comerciales a efectos de que se puedan ofrecer los productos o servicios señalados en los párrafos anteriores.

El CLIENTE declara que estarán incluidos dentro del concepto de Información todos aquellos datos del



CLIENTE, sus operaciones y referencias a los que el BANCO pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el propio CLIENTE o por terceros, tanto en forma física como oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos Personales" conforme a la legislación de la materia.

El CLIENTE reconoce también que: (i) la Información podrá ser conservada por el BANCO de forma indefinida, (ii) conoce que su Información está protegida por las leyes aplicables y que el BANCO implementará y publicitará los procedimientos para el ejercicio de sus derechos y (iii) la revocación de la autorización antes indicada será una causal de terminación de los contratos que el CLIENTE y el BANCO hubieran suscrito y tengan vigentes.

19. El CLIENTE autoriza al BANCO a enviar, a través de mensajes de texto a su teléfono celular (SMS), llamadas telefónicas a su teléfono fijo o celular, mensajes de correo electrónico a su correo personal o comunicaciones enviadas a su domicilio, promociones e información relacionada a los servicios y productos que el BANCO, sus subsidiarias o afiliadas ofrecen directa o indirectamente a través de las distintas asociaciones comerciales que el BANCO pueda tener, e inclusive requerimientos de cobranza respecto de las deudas que pueda mantener el CLIENTE con el BANCO. Tratándose de información promocional, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar al BANCO el no envío de este tipo de información.

20. Las modalidades de cuentas y/o depósitos mencionados en las siguientes secciones se regirán por estas Condiciones Generales y por las especiales que a continuación se señalan para cada una de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables.

Condiciones Especiales

En forma adicional a las Condiciones Generales antes señaladas, las cuentas y servicios del BANCO se rigen por las siguientes condiciones:

De las cuentas corrientes: bancanás

1. Al abrir cuentas corrientes, se especificará si ellas operarán con chequera o sin ella. No está autorizado el giro de cheques sin fondos observándose la ley aplicable en materia de giro de cheques y sanciones por falta de fondos. Eventualmente el BANCO podrá atender el pago de cheques u órdenes de pago por encima del saldo disponible del CLIENTE, sujeto a que de inmediato el CLIENTE reembolse el importe que el BANCO cubrió, y sin que este acto obligue al BANCO a conceder nuevos sobregiros. En el caso de depósito de cheques girados contra otro banco, el CLIENTE declara conocer que el BANCO podrá otorgarle adelantos contra los cheques de otro banco, adelantados que tendrán la calidad de sobregiro. En caso de que esos cheques no fueran efectivamente pagados, el CLIENTE deberá devolver al BANCO las sumas entregadas en sobregiro.

2. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que al final de cada período se enviará al domicilio del CLIENTE o, si así hubiera sido pactado entre las partes, en forma electrónica a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya señalado, adonde además se le remitirá toda la información relacionada con la cuenta.



000052

Si el CLIENTE no recibiera el Estado de Cuenta dentro de los 10 días calendario siguientes al cierre del periodo, deberá solicitarlo por escrito o a través de los canales que el BANCO haya habilitado para tal fin, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción.

Si dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formulara observaciones al Estado de Cuenta o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerarán aprobados los registros y el saldo al cierre del periodo.

3. La validez de los abonos y cargos que consten en boletas, extractos o resúmenes de movimientos u otros documentos está sujeta a que figuren en el Estado de Cuenta por ser aquellos referenciales, siendo el Estado de Cuenta el único documento definitivo y válido sobre tales movimientos.

4. Todo saldo deudor en cuenta corriente devenga las comisiones e intereses indicados en la Cartilla Informativa anexa, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula décima quinta de las Condiciones Generales.

5. Los cheques se emitirán solo en los talonarios entregados por el BANCO o en los que éste autorice a pedido del CLIENTE, por lo que el CLIENTE acepta asumir expresamente la responsabilidad por cualquier perjuicio y responsabilidad derivado de su empleo.

6. El CLIENTE, aún cuando no tenga fondos en la cuenta, se obliga a dar inmediato aviso por escrito en caso de pérdida, extravío o sustracción de cheques, debiendo dar de inmediato inicio a la acción judicial de ineficacia, con notificación al BANCO conforme a ley.

7. Si de la liquidación definitiva al cierre de la cuenta resultase un saldo deudor, el BANCO procederá -en caso de no atenderse su requerimiento- a girar una Letra de Cambio a la Vista, que incluirá intereses hasta la fecha de su giro conforme a ley, y dará inicio a la acción legal correspondiente. La acción se hará extensiva al cobro de las comisiones y los intereses compensatorios y moratorios que seguirán generándose con las tasas vigentes de acuerdo al Tarifario, aún cuando no estén anotadas en la Letra de Cambio a la Vista.

8. El BANCO queda autorizado a proporcionar informaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE a centrales de riesgo y terceras personas, pudiendo difundirse y/o comercializarse dichas informaciones. El BANCO se obliga a rectificar las informaciones que no correspondan.

9. El CLIENTE autoriza al BANCO a verificar las informaciones proporcionadas por él, intercambiarlas con otros acreedores, incluso centrales de riesgo. Asimismo, autoriza al BANCO a obtener información sobre su patrimonio, cumplimiento de pagos con terceros y transacciones bancarias y crediticias, siendo de su cargo -cuando corresponda- los costos que ello demande.

Depósitos de ahorros

1. Los saldos, cargos y abonos en estas cuentas constarán en hojas móviles expedidas por medios mecánicos o electrónicos que se entregarán al CLIENTE. El CLIENTE podrá solicitar los registros de los movimientos de estas cuentas.

2. El CLIENTE declara reconocer que las cuentas operan con Tarjetas de Débito prescindiendo del uso de libretas y firmas manuscritas, siendo suficiente para realizar abonos o retiros que el CLIENTE utilice su Tarjeta y firma electrónica (o clave secreta) y observe las condiciones que rijan su operativa.

3. Si el único titular de la cuenta fuera un menor de edad, los retiros podrán ser hechos por sus representantes legales, siempre que cuenten con autorización judicial para tal efecto.

4. El BANCO podrá establecer un plazo fijo, un número limitado de retiros dentro de un periodo determinado, u otras condiciones especiales, según la modalidad de depósito que haya elegido el CLIENTE. La tasa de interés y frecuencia de capitalización son fijadas por el BANCO, de conformidad con lo indicado en la cláusula décima quinta de las Condiciones Generales.

5. Las cuentas de ahorros también podrán operar como cuentas en las que se recibe abonos de fondos provenientes de remuneraciones, en cuyo caso podrán ser incluidas en alguno de los programas de beneficios que el BANCO ofrece a sus clientes conforme se indica en la Hoja Resumen adjunta a este contrato. Estas cuentas tienen como característica conceder a su titular una línea de crédito siempre y cuando cumpla con los requisitos y condiciones establecidos por el BANCO para el otorgamiento de dicho beneficio, los que se indican en la Hoja Resumen de la referida cuenta, que el CLIENTE declara conocer y aceptar en su totalidad.

Depósitos a plazo fijo

1. El CLIENTE podrá elegir cualquiera de las siguientes modalidades de depósito a plazo:

- (i) Renovación automática al vencimiento;
- (ii) Cancelación al vencimiento; o
- (iii) Cancelación al vencimiento con abono en cuenta.

El CLIENTE declara conocer y aceptar expresamente que, en caso de renovación automática al vencimiento, ésta se hará por el mismo plazo y con la tasa de interés vigente en el BANCO en ese momento para ese tipo de depósitos.

En caso de cancelación al vencimiento, si el CLIENTE no retira sus depósitos, se le pagará en lo sucesivo la tasa de ahorros menor vigente en el BANCO. El CLIENTE podrá optar por las siguientes modalidades de pago de intereses:

- (i) Abono en la misma cuenta a plazo al vencimiento;
- (ii) Abono en otra cuenta al vencimiento; o
- (iii) Abono en otra cuenta cada 30 días.

2. En estas cuentas no podrán hacerse retiros ni abonos durante el plazo pactado; en caso de retiros, el CLIENTE pagará las penalidades pactadas que constan en la Cartilla Informativa atendiendo al

000093



plazo pactado y el transcurrido efectivamente.

3. La tasa de interés será fijada por el BANCO según el plazo efectivo del depósito conforme consta en la Cartilla Informativa

4. Estas condiciones pueden ser modificadas por el BANCO conforme a ley o conforme a los términos señalados en el presente documento.

Compensación por tiempo de servicios (CTS)

1. El BANCO mantendrá el depósito CTS en una cuenta sujeta a las condiciones de la ley de la materia y que tendrá carácter de intangible e inembargable.

2. Las comunicaciones a los titulares de cuentas CTS se remitirán al domicilio del respectivo empleador. Eventualmente el BANCO podrá enviarlas al domicilio del CLIENTE. El registro del domicilio del CLIENTE no impide que las comunicaciones se le continúen cursando a través de su empleador, conforme a la ley de la materia.

3. Los retiros se atenderán siempre que no se haya recibido aviso del cónyuge/comviniente en que indique su necesaria concurrencia. El retiro total de los fondos sólo procederá al cese del trabajador notificado por el empleador y previo cumplimiento de las demás formalidades que el BANCO o la ley tengan establecidos para estos casos.

4. Los traslados a otro depositario autorizado se atenderán conforme a ley.

Custodia de valores

1. Los valores representados en títulos físicos o mediante anotación en cuenta y los documentos en general (los "Valores") que el BANCO reciba en calidad de custodia y/o depósito, serán registrados a su entrega y retiro en una cuenta corriente especial denominada Cuenta Custodia.

2. La custodia de los Valores conlleva su administración general, estando el BANCO facultado a recibir los pagos de su valor, sus frutos y rentas, canjes y, en general, todos los derechos según su naturaleza, registrando ello en la Cuenta Custodia. El CLIENTE acepta que los abonos correspondientes se harán al tipo de cambio vigente en el BANCO en el momento de la operación, sin responsabilidad del BANCO por cualquier diferencia de cambio. El ejercicio de derechos especiales distintos a los antes indicados, serán de cargo del CLIENTE, salvo que éste faculte al BANCO proveyéndolo de los medios, instrucciones y recursos respectivos.

3. Los gastos y comisiones que la custodia de los Valores devengue serán cargados en cualquiera de las cuentas del CLIENTE, conforme a lo previsto en el numeral 1. a. de las Condiciones Generales.

Tarjetas de Débito y otras

1. El BANCO entrega al CLIENTE, en sobre cerrado, una Tarjeta de Débito CREDIMÁS (la "Tarjeta"), para su exclusivo uso personal e intransferible, magnetizada y numerada, que cuenta con elementos electrónicos y/o digitales que identifican a su titular como tal. Su empleo sustituye al documento oficial de identidad. La clave secreta correspondiente a la Tarjeta sustituye a la firma gráfica o manuscrita del CLIENTE, y para todos los fines de este contrato se denominará Firma Electrónica, con igual validez que la firma gráfica o manuscrita conforme a los arts. 141 y 141-A del Código Civil.

2. El CLIENTE acepta que, sin necesidad de identificarse con su documento oficial de identidad, la Tarjeta le permite realizar las diversas transacciones que admite el sistema electrónico del BANCO, así como acceder a otros servicios prestados por redes, a bancos corresponsales, inclusive vía Internet, de acuerdo a los procedimientos y condiciones establecidos por el BANCO.

El CLIENTE declara conocer que los servicios prestados a través de bancos corresponsales o entidades asociadas, se rigen por los límites y otras condiciones que establezcan dichos bancos o entidades para sus propios canales y las condiciones de cada país, de las mismas que el CLIENTE deberá informarse antes de su uso.

3. Toda operación efectuada con la Tarjeta (físicamente o con su numeración), requiere el empleo de la Firma Electrónica, y se reputa indubitadamente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que se realice.

4. El CLIENTE se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física la Tarjeta, así como en total reserva la Firma Electrónica, la misma que debe modificar directamente las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ésta pudiera haber trascendido a terceros. El CLIENTE asume la responsabilidad total por las transacciones que se efectúen utilizando la Firma Electrónica.

5. La Tarjeta permite el acceso en la secuencia establecida por el BANCO, a las distintas cuentas o depósitos, en moneda nacional o extranjera, que el CLIENTE hubiera afiliado; así como a otros servicios que el BANCO ofrece bajo las respectivas condiciones. Opera a través de las oficinas, cajeros automáticos, vía Internet u otros medios y/o servicios del BANCO, así como de una amplia red de establecimientos, puntos de venta y Bancos corresponsales del país y del exterior.

6. Cuando el titular de la Tarjeta es una persona jurídica, su uso está limitado a los servicios que el BANCO determine. Las personas jurídicas podrán ser usuarias de una o más Tarjetas, siempre que sus representantes tengan suficiente para disponer de los fondos a su sola firma.

7. La utilización de la Tarjeta dentro o fuera del país procederá solamente si las cuentas o depósitos tienen fondos disponibles o líneas de crédito o sobregiros que el BANCO queda facultado mas no obligado a conceder. La concesión de créditos a favor del CLIENTE podrá concertarse con el uso de la Tarjeta y Clave Secreta.

8. El tipo de cuenta, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las



modalidades y restricciones de su empleo, pueden ser modificados o suprimidos por el BANCO, lo que será informado al CLIENTE conforme a ley y a este documento. EL CLIENTE se obliga a seguir las normas y condiciones aplicables a cada servicio.

9. El BANCO no asume responsabilidad en caso los establecimientos afiliados a los sistemas de tarjetas de débito se negasen a aceptarlas. Tampoco se responsabiliza por la negativa a la devolución, ni por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios que adquiere el CLIENTE en los puntos de venta y/o prestación de servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta.

10. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para tal efecto, la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico del BANCO o de la red de bancos correspondientes, oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo registrando el día y la hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Las consecuencias por la falta de observancia de esta obligación, aun por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que de al BANCO para bloquear la Tarjeta.

11. Podrán emitirse tantas Tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, para operar con las Firmas Electrónicas que cada usuario establezca, sobre todas o aquellas cuentas que señalen, siempre y cuando las cuentas sean de disposición indistinta de ellos.

12. Cuando las transacciones que realice el CLIENTE usando la Tarjeta, o por otros medios autorizados por el BANCO, sean en monedas distintas a las de la cuenta, el BANCO podrá cargar su importe en las secuencias que tenga establecidas, por el equivalente al monto de la moneda pertinente y al tipo del cambio venta (o compra si se carga una cuenta de moneda extranjera) que tenga vigente el BANCO en el momento del cargo para el canal en que se realiza la operación, y cuyo producto abonará al beneficiario, quedando liberado de toda responsabilidad por eventuales diferencias de cambio.

13. En casos de suspensión de servicios o de cierre de cuentas conforme a lo establecido en las Condiciones Generales, el BANCO puede exigir al CLIENTE devolver de inmediato la Tarjeta, en cuyo caso el CLIENTE asumirá todas las responsabilidades por el uso irregular de la misma. El BANCO está autorizado a retener, directamente o a través de otras entidades afiliadas a su sistema, aquellas Tarjetas que le sean presentadas para cualquier transacción y cuya vigencia haya expirado o caducado por cualquier causa.

14. El BANCO podrá poner a disposición del CLIENTE, además de la Tarjeta, otras tarjetas distintas para su empleo en otros servicios que pueda establecer. A éstas les serán de aplicación las presentes condiciones en lo que les resulten aplicables y aquellas otras que el BANCO establezca para cada tarjeta según su destino y finalidad.

Afiliación a servicios por Internet

1. El CLIENTE podrá afiliarse al sistema de Clave Internet del BANCO para efectuar operaciones y contratar créditos o servicios y recibir información en línea a través de Banca por Internet, Banca Celular u otros canales que el BANCO implemente. El uso de estos canales está sujeto a la disponibilidad técnica que los proveedores de dichos servicios otorguen.

2. Para el empleo de la Clave Internet será indispensable que el CLIENTE utilice su Tarjeta o el número de ésta, recurriendo a una firma electrónica consistente en una clave secreta y confidencial adicional a la que ya pueda tener, denominada "Clave Internet", conformada por 6 dígitos u otra forma de codificación que establezca el BANCO. La Clave Internet es generada por el propio CLIENTE, sin intervención del BANCO, y debe modificarse con la frecuencia que estime conveniente, bajo las mismas condiciones ya previstas para el uso de la Firma Electrónica de la Tarjeta de Débito.

3. El CLIENTE declara conocer los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en línea vía Internet (incluyendo phishing, pharming y otras modalidades de fraude electrónico), asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo aquellos casos que sean de exclusiva responsabilidad del BANCO. El CLIENTE es responsable por la realización de operaciones en equipos y redes seguras, que cuenten con programas antivirus actualizados y de realizar sus operaciones cuidando de seguir pautas y recomendaciones de seguridad informática.

4. Una vez que el CLIENTE haya generado la Clave Internet, el BANCO le enviará un correo electrónico a la dirección indicada por aquel, señalando que su Clave Internet se encuentra activada, pudiendo hacer uso del sistema de operaciones en línea a través de Banca por Internet.

5. En caso el CLIENTE desee desafiliar su Tarjeta del sistema de Clave Internet deberá solicitarlo por escrito. Esta desafiliación se hará efectiva cuando el BANCO comunique en vía de confirmación y a través del correo electrónico al CLIENTE que su Tarjeta ha sido desafiliada.

Clave Digital

1. El CLIENTE declara conocer que la Clave Digital es un dispositivo de seguridad (hardware) que despliega un número de identificación o clave de acceso a cada usuario periódicamente y que es una medida adicional a la Clave Internet, que le es entregada por el BANCO en la medida que el la solicite.

2. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO que, desde el momento en que reciba la Clave Digital, podrá efectuar operaciones en línea a través de Banca por Internet en todas las cuentas que mantenga en el BANCO y que se encuentren afiliadas a la Clave Internet, debiendo emplear su Clave Internet y la clave que genere el dispositivo de Clave Digital. El CLIENTE reconoce que la Clave Internet en combinación con la Clave Digital sustituye a la firma gráfica o

000095



manuscrita, y para todos los fines de este contrato se denominará Firma Electrónica, con igual validez que la firma gráfica o manuscrita conforme a los Arts. 141 y 141-A del Código Civil.

3. El CLIENTE declara -siendo esta declaración únicamente aplicable en caso de que el CLIENTE haya solicitado al BANCO la Clave Digital- que en este acto recibe del BANCO el dispositivo de Clave Digital con su respectivo Manual de Uso, tomando conocimiento en este acto de su fecha de expiración, cuyo detalle se encuentra a la vista del CLIENTE en el mismo dispositivo, fecha en la que deberá gestionar la entrega de un nuevo dispositivo de Clave Digital a efecto de poder continuar efectuando operaciones en sus cuentas a través de Internet. Asimismo, el CLIENTE declara conocer que deberá portar la Clave Digital para realizar sus operaciones a través de la Banca por Internet así como en otros canales que el BANCO pueda implementar a futuro y que requieran el uso de la Clave Digital. En caso contrario, el CLIENTE no podrá realizar ninguna operación por el canal de atención que necesite del uso de la Clave Digital.

4. El CLIENTE se obliga a custodiar la Clave Digital y mantenerla bajo su posesión en todo momento. El CLIENTE debe comunicar al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para ese efecto, del extravío o sustracción de la Clave Digital, oportunidad en que se asignará un código de bloqueo registrando el día y hora de dicha comunicación y se procederá a desactivarla. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Las consecuencias por la falta de observancia de esta obligación, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para desactivar la Clave Digital.

5. Toda operación efectuada por Internet con la clave de seis dígitos, o en el futuro, por el resto de canales con la clave respectiva, conjuntamente con la Clave Digital que genere el dispositivo, se reputa indubitablemente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que ésta se realice.

6. Las solicitudes para la entrega de Clave Digital adicionales y/o por reposición serán atendidas por el BANCO después de que el CLIENTE haya realizado el pago correspondiente por dicho servicio, el cual se encuentra detallado en el Tarifario.

7. Las condiciones para el uso de la Clave Digital podrán ser modificadas por el BANCO, bastando para ello que lo comunique al CLIENTE en la forma y plazo señalados en las Condiciones Generales de este documento. La continuación en la realización de operaciones a través de Internet u otro canal mediante el empleo de la Clave Internet o la clave aplicable al canal utilizado y la clave de acceso que genere la Clave Digital significará su total aceptación de las nuevas condiciones.

8. El CLIENTE declara conocer de los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en los canales respectivos, asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del BANCO.

Afiliación al Servicio Banca Celular SMS

1. El CLIENTE podrá afiliarse a la Tarjeta de Débito al servicio de Banca Celular SMS para efectuar las operaciones establecidas por el BANCO a través del sistema de envío de mensajes de texto cortos (SMS) por teléfono celular. Dichas operaciones podrán ser ampliadas, modificadas o suprimidas por el BANCO, observando la forma y plazo señalado en las Condiciones Generales.

2. El CLIENTE declara conocer que para la prestación de este servicio deberá contar con una Tarjeta de Débito activa y un teléfono celular activo afiliado al servicio de envío de mensajes de texto (SMS), debiendo asignar un seudónimo a las cuentas y teléfonos celulares que registre y observar el procedimiento establecido por el BANCO para la realización de sus operaciones por Banca Celular. Una vez que el BANCO haya procesado las operaciones solicitadas por el CLIENTE a través del servicio de Banca Celular, dichas operaciones se tendrán como efectuadas, válidas y aceptadas por el CLIENTE.

3. El CLIENTE se obliga a comunicar al BANCO, de manera inmediata y por cualquiera de los medios que el BANCO ponga a su disposición, la pérdida o sustracción del teléfono celular, con la finalidad de que el BANCO suspenda este servicio. Ante la falta de comunicación del CLIENTE, éste será responsable de todas las operaciones que se realicen mediante la utilización de su número de teléfono celular. Será obligación y de absoluta responsabilidad del CLIENTE comunicar la pérdida de su equipo de teléfono celular a la compañía de telecomunicaciones respectiva y anular y/o suspender dicho servicio.

4. Asimismo, el CLIENTE declara conocer que en caso de pérdida, destrucción, extravío o cambio de su Tarjeta de Débito, este servicio será suspendido hasta que afilie una nueva tarjeta electrónica a este servicio.

5. El BANCO no asume ninguna responsabilidad por cualquier problema o inconveniente de índole técnico, físico, caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución, o no permita la realización exitosa del servicio Banca Celular SMS.

6. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO de las comisiones aplicables a este servicio, las cuales se encuentran detalladas en el Tarifario del BANCO.

000056





Fecha

Cargo Recepción

Declaro haber recibido una copia del Contrato que contiene las Condiciones Generales de las Cuentas Corrientes, Ahorros, Plazo Fijo, CTS, Custodia de Valores, de las Tarjetas electrónicas, de Servicios de Banca Remota y otros servicios conexos que he suscrito con el Banco de Crédito, contrato que declaro aceptar en su integridad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro del plazo señalados en el numeral 17 de las Condiciones Generales contenidas en este documento.

Las referidas Condiciones de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en Escritura Pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Mario Gino Benvenuto Mur- guía, con fecha 11 de enero de 2012 (Kardex: 022265).

(*Todas las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N° 12248-2011

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

DNI

Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

Imprimir cartilla informativa (2 copias)

01 copia para el cliente
01 copia para el banco (con firma del cliente y sello y firma del representante del banco)

Fecha

Cargo Recepción

Declaro haber recibido una copia del Contrato que contiene las Condiciones Generales de las Cuentas Corrientes, Ahorros, Plazo Fijo, CTS, Custodia de Valores, de las Tarjetas electrónicas, de Servicios de Banca Remota y otros servicios conexos que he suscrito con el Banco de Crédito, contrato que declaro aceptar en su integridad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro del plazo señalados en el numeral 17 de las Condiciones Generales contenidas en este documento.

Las referidas Condiciones de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en Escritura Pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Mario Gino Benvenuto Mur- guía, con fecha 11 de enero de 2012 (Kardex: 022265).

(*Todas las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N° 12248-2011

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

DNI

Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

00005



Indecopi

2018 MAR 12 PM 4 17

Adm: 7 + (Comite) 1ES11E
000199

EXPEDIENTE N°	1115-2017/CC1
SECRETARIO	EVELING ROA QUISPE
ASUNTO	INFORMA



A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
DEL INDECOPI - SEDE CENTRAL:

035392

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, debidamente representado por la persona que suscribe el presente escrito, según poder cuya copia obra en el expediente, en los seguidos por la señora **Carmen Luzmila Arce Viuda de Kaiserberger** (en adelante, la señora Arce), sobre presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, respetuosamente nos presentamos y decimos:

Que, complementando nuestro escrito de descargos de fecha 2 de febrero de 2018, cumplimos con reiterar que la Tarjeta Credimás N° 4557-8807-1859-7630 fue bloqueada el día 19 de junio de 2017 a las 15:23:16 horas; tal como consta en la constancia de bloqueo que adjuntamos al presente escrito.

Asimismo, adjuntamos al presente escrito, la copia de los estados de cuenta de la cuenta de ahorros de la denunciante del periodo de enero a abril de 2017.

POR TANTO:

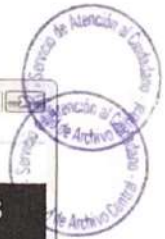
Solicitamos a la Comisión tener presente lo expuesto y proveer conforme a Ley.

Lima, 12 de marzo de 2018.


BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RICARDO ZÚÑIGA NAVARRO



000110



EXTRA - myEXTRA Enterprise
File Edit View Tools Session Options Help

ADMINISTRACION DE TARJETAS 05/02/18
111-000 BANCO DE CREDITO CONSULTAS POR NUMERO DE TARJETA BCJTA45
INGRESE EL CODIGO=> 455788 - 071859763 - 0

NOMBRE : ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARME	ARCE VDA.DE KAISERBERGER C
DIRECCION : JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174	P. 3 URB.LOMAS MOLINA E. 2
DOCUMENTO : LE 10063366	SUC/AGEN.ORIGEN: 193 - 012
SITUACION : 03 TARJETA EXTRAVIADA	FECHA INGRESO : 04 - 06 - 14
*** BCA.EXCLUSIVA ** **** DEPURADO *****	
OFC. BLOQ.: 111 - 000 COD.BLOQ.: 79246 S/PIN	FECHA D BLOQUEO: 19 - 06 - 17
ESTADO : 0 ACTIVA	FECHA ULT.UTIL.: 04 - 06 - 14
DATO CONF.: A SOL DE TIT X RETIROS	FECHA NACIMNTO.: 18 - 04 - 47
	FECHA ULT.ACT. : 19 - 06 - 17
	FECHA EXPIRAC. : - 04 - 18
SERVIC.RELACIONA:MN: AHO/ ME: AHO/	T.AMEX MN:000000-000000000
TCR.: MN: 0000-0000-0000-0000	ME: 0000-0000-0000-0000
CTE.: MN: 000-0000000-0-00	ME: 000-0000000-0-00
AHO.: MN: 193-36943878-0-46 CO	ME: 193-17784636-1-77 CO
CTS.: MN: 000-00000000-0-00	ME: 000-00000000-0-00
C.MA: FL: 000-0000000000-0-00	FP: 000-000000000000-00
T.MAS MN: 000000-0000000000	IDC EN CIF : -

FP1:X NOMB FP3:OPC.ANT FP4:ULT.OPE FP5:X CTAS FP6:CLA.VIABCP FP7:DATA CIF
FP8:MAS DATOS CLEAR:M.PRINC

NUM 03/40

Connected to host 130.1.20.150 (TC124622) NUM 04:15 p.m.

Luz Jessenia Ramon C.
Luz Jessenia Ramon C.
Analista Regulador
DNI 42095162 / MAT 221926
Area de Operaciones

000111

EXTRA - myEXTRA Enterprise

File Edit View Tools Session Options Help

ADMINISTRACION DE TARJETAS 05/02/18
 111-000 BANCO DE CREDITO CONSULTAS POR NUMERO DE TARJETA BCJTA45
 INGRESE EL CODIGO=> 455788 - 071859763 - 0

NOMBRE : ARC DIRECCION : JR. DOCUMENTO : LE SITUACION : 03 *** BCA.EXCLUSI OFC. BLOQ.: 111 ESTADO : 0 DATO CONF.: A S SERVIC. RELACION TCR.: MN: 0000- CTE.: MN: 000-0 AHO.: MN: 193-3 CTS.: MN: 000-0 C.MA: FL: 000-0000000000-0-00 T.MAS MN: 000000-0000000000	ULTIMA OPERACION: 4. BLOQUEO SUC/AGE.: 111-000 FECHA 19/06/17 15:32:16 OPERADOR: 0552082 - CLAVE NO EXISTE	AISERBERGER C AS MOLINA E. 2 EN: 193 - 012 : 04 - 06 - 14 EO: 19 - 06 - 17 L.: 04 - 06 - 14 O.: 18 - 04 - 47 . : 19 - 06 - 17 . : - 04 - 18 000-000000000 -0000-0000 00-0-00 636-1-77 CO 000-0-00 FP: 000-000000000000-00 IDC EN CIF : -
--	---	---

FP1:X NOMB FP3:OPC.ANT FP4:ULT.OPE FP5:X CTAS FP6:CLA.VIABCP FP7:DATA CIF
 FP8:MAS DATOS CLEAR:M.PRINC

Connected to host 130.1.20.180 (TC124622) 03/40

@:00.1

NUM 04:15 p.m.



Luz Jessenia Ramon C.
 Luz Jessenia Ramon C.
 Analista Regulador
 ONI 42095162 / MAT 221926
 Área de Operaciones

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 189,850

PAGINA		1	DE	1
CODIGO DE CUENTA		MONEDA		
193-17784636-1-77		US DOLARES		
FECHA DE ESTADO DE CUENTA				
DEL 01/01/17 AL 31/01/17				



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		15,969.95
12ENE	12ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.82	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	123.45	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.72	
16ENE	16ENE	MANT TD ORO	1.50	
17ENE	17ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
18ENE	18ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
22ENE	22ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
23ENE	23ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
24ENE	24ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
25ENE	25ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
25ENE	25ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
27ENE	27ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
30ENE	30ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
31ENE	31ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
31ENE	31ENE	INTERES GANADO		1.64
31ENE	31ENE	COM.MANTENIM	0.00	
31ENE	31ENE	COM.OPE.VENT	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			1,453.77	1.64
SALDO				14,517.82

Advertencia: Si aparece alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme a la cuenta y aprobado al cliente. Si existe alguna duda o reclamo en todos los casos acértese en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9999. Recuerde que también usted a su disposición el Defensor del Cliente Financiero y los servicios de atención a la SRE.

MENSAJE AL CLIENTE

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA. DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR. MOLINOS DE SAN MIGUEL N. 174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 190,579

PAGINA	1 DE 1
CODIGO DE CUENTA	MONEDA
193-17784636-1-77	US DOLARES
FECHA DE ESTADO DE CUENTA	
DEL 01/02/17 AL 28/02/17	



FECHA PROC	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		14,517.82
03FEB	03FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
04FEB	04FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
05FEB	05FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
07FEB	07FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
08FEB	08FEB	RET EFECT DOL ATM	800.00	
08FEB	08FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
10FEB	10FEB	RET EFECT DOL ATM	800.00	
11FEB	11FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
13FEB	13FEB	RET EFECT DOL ATM	200.00	
14FEB	14FEB	RET EFECT DOL ATM	100.00	
15FEB	15FEB	MANT TD ORO *	1.50	
15FEB	15FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
16FEB	16FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
16FEB	16FEB	TRA O/CTA - AGENTE	94.79	
17FEB	17FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
18FEB	18FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
20FEB	20FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
20FEB	20FEB	TRA O/CTA - AGENTE	158.48	
21FEB	21FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
21FEB	21FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
22FEB	22FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
22FEB	22FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
23FEB	23FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
27FEB	27FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
28FEB	28FEB	INTERES GANADO *		1.17
28FEB	28FEB	COM.MANTENIM 1	0.00	
28FEB	28FEB	COM.OPE.VENT 2	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			3,805.71	1.17
SALDO				10,713.28

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acérrese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Intercepi o de la SBS.

MENSAJE AL CLIENTE



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
LIMA-12 (9SIET0)000 66666
192,740

PAGINA
CODIGO DE CUENTA
193-17784636-1-77

1 DE 1
MONEDA
US DOLARES



FECHA DE ESTADO DE CUENTA
DEL 01/03/17 AL 31/03/17

FECHA PROC	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
01MAR	01MAR	SALDO ANTERIOR		10,713.28
03MAR	03MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
04MAR	04MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
04MAR	05MAR	RET. VENTANILLA	1,500.00	
06MAR	06MAR	IMPUESTO ITF	0.05	
06MAR	06MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
07MAR	06MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
07MAR	07MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
07MAR	07MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
08MAR	08MAR	RET. VENTANILLA	3,500.00	
08MAR	08MAR	IMPUESTO ITF	0.15	
09MAR	09MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
09MAR	09MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
14MAR	14MAR	DEP.EN EFECTIVO	5.66	
14MAR	14MAR	RET EFECT DOL ATM		461.92
15MAR	15MAR	RET EFECT DOL ATM	200.00	
15MAR	15MAR	RET. VENTANILLA	800.00	
23MAR	23MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	100.00	
25MAR	25MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	60.00	
27MAR	27MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
28MAR	28MAR	USO CAJER OTR INS	200.00	
29MAR	29MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
29MAR	29MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
30MAR	30MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
31MAR	31MAR	RET. VENTANILLA	5.66	
31MAR	31MAR	INTERES GANADO	1,070.00	
31MAR	31MAR	COM.OPE.VENT		0.58
31MAR	31MAR	IMPUESTO ITF	5.64	
31MAR	31MAR	COM.MANTENIM	0.05	
			1	0.00
TOTAL MOVIMIENTO			8,435.51	462.50
SALDO				2,740.27

Aviso: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme a la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS.

MENSAJE AL CLIENTE

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 192,137

PAGINA

1 DE

CODIGO DE CUENTA
 193-17784636-1-77

MONEDA
 US DOLARES



FECHA DE ESTADO DE CUENTA
 DEL 01/04/17 AL 30/04/17

FECHA PROC	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		2,740.27
10ABR	10ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
10ABR	10ABR	TRA O/CTA - AGENTE	95.01	
12ABR	12ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	128.00	
12ABR	12ABR	TRA O/CTA - AGENTE	188.98	
15ABR	15ABR	TRA O/CTA - AGENTE	188.98	
15ABR	15ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
17ABR	17ABR	RET EFECT DOL ATM	200.00	
17ABR	17ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
18ABR	18ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
19ABR	19ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
28ABR	28ABR	COM.MANTENIM	0.00	
28ABR	28ABR	COM.OPE.VENT	0.00	
29ABR	29ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
29ABR	30ABR	INTERES GANADO		0.21
		TOTAL MOVIMIENTO	1,377.95	0.21
		SALDO		1,362.53

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acerque a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme a la cuenta y aprobado el saldo. Si tener alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Director del Cliente Financiero y las oficinas de Intersup o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

AMPLIACIÓN DE CARGOS



EXPEDIENTE N° : 1115-2017/CC1
 DENUNCIANTE : CARMEN LUZMILA ARCE VDA. DE KAISERBERGER
 (SEÑORA ARCE)
 DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. (BANCO)
 MATERIA : AMPLIACIÓN DE CARGOS
 RESOLUCIÓN N° : 4

Lima, 29 de mayo de 2018

I. ANTECEDENTES

1. El 13 de octubre de 2017, la señora Arce denunció al Banco por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:

- (i) El 9 de agosto de 2017, al revisar los movimientos de su Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-77, tomó conocimiento que, entre enero y abril de 2017, se habían realizado un total de treinta (30) operaciones entre retiros por cajero automático de un banco foráneo y retiros por agente del mismo banco, por un importe total de US\$ 6 535,00, operaciones que no reconoce, en la medida que solamente realizó retiros en los cajeros automáticos del propio Banco, conforme a los siguientes cuadros:

	Fecha	Operación	Monto
1	10/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 95.01
2	12/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
3	15/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
Total			\$ 472.97

	Fecha	Operación	Monto US\$
1	12/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.82
2	16/01/2017	Retiro cajero otro banco	123.45
3	16/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.72
4	18/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
5	22/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
6	24/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
7	27/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
8	30/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
9	03/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
10	05/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
11	11/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
12	16/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
13	17/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
14	18/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
15	20/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
16	22/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
17	01/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00

¹ Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 10 enero 2017.



18	03/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
19	06/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
20	07/03/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
21	23/03/2017	Retiro cajero otro banco	60.00
22	25/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
23	27/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
24	10/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
25	12/04/2017	Retiro cajero otro banco	128.00
26	15/04/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
27	29/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
Total			4,754.99

- (ii) Asimismo, que se le habrían cobrado veintiocho (28) comisiones producto de los retiros realizados, que no reconoce.
2. La señora Arce solicitó que, en calidad de medida correctiva, el Banco cumpla con efectuar la devolución del importe correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como de las comisiones debitadas por estas.
 3. Mediante Resolución N° 2 del 19 de diciembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra el Banco, conforme a lo siguiente:
 - (i) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que, entre enero y abril del 2017, se realicen treinta (30) consumos no reconocidos por un total de US\$ 6 535,00, con cargo a la tarjeta de débito de la cuenta de ahorros de titularidad de la interesada, los cuales no reconoce.*
 4. El 8 de enero de 2018, el Banco solicitó que se le otorgue un plazo adicional para presentar sus descargos, el cual les fue concedido, por única vez, mediante la Resolución N° 3 del 24 de enero de 2018.
 5. El 2 de febrero de 2018, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) Las medidas de seguridad se encuentran determinadas por los mecanismos establecidos por el Banco para el retiro de dinero mediante cajero automático y agente BCP, los cuales son el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos.
 - (ii) En los reportes "Coldview" operaciones autorizadas, se puede verificar la fecha, hora y monto de las operaciones no reconocidas, la cuenta de ahorros de cargo; asimismo, dicho reporte acredita que las operaciones cuestionadas efectuadas en cajero automático administrado por otro Banco se han realizado con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta de exclusiva responsabilidad del señor Arce.
 - (iii) Por otro lado, dichos reportes acreditan que las operaciones realizadas en cajeros automáticos de otros Bancos materia de denuncia, se han realizado con la lectura del chip de la tarjeta de débito de la señora Arce.
 - (iv) Teniendo en cuenta que varias de las operaciones se realizaron en cajeros automáticos de otros bancos y en aplicación del principio de verdad material, solicitan a la Comisión de



Protección al Consumidor N° 1 se sirva oficiar a los bancos administradores de dichos cajeros automáticos, con el fin de que exhiban las winchas auditoras de las operaciones no reconocidas.

- (v) Puesto que no hubo comunicación alguna por parte de la denunciante de usos irregulares en su tarjeta antes de las indicadas operaciones, por lo que las operaciones fueron realizadas válidamente, bajo el estricto cumplimiento de las normas técnicas impuestas por la entidad bancaria.
 - (vi) La Tarjeta Credimás N° 4557-****-****-7630 fue bloqueada el día 19 de junio de 2017 a las 15:23:16 horas.
6. El 12 de marzo de 2018, el Banco presentó escrito mediante el cual adjuntó *print* de pantalla del cual se advierte el bloqueo de la tarjeta de débito, así como, copia de los estados de cuenta de la referida tarjeta correspondiente al periodo de enero a abril de 2017.

II. DE LA AMPLIACIÓN DE CARGOS

7. De acuerdo al artículo 105° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones contenidas en dicho cuerpo legal². El artículo 44° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, establece que la Comisión vela por el cumplimiento de las leyes de la materia que protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores³.
8. El artículo 27° de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033, establece que la Comisión vela por el cumplimiento de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.
9. El literal c) del artículo 24° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807 (en adelante, Decreto Legislativo N° 807), dispone que el Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento, para lo cual cuenta con la facultad de admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.
10. Al respecto, el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807 establece que el procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 1 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

Artículo 105°.- Autoridad competente

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

³ REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009.

Artículo 44°.- Comisión de Protección al Consumidor

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor aprobada por Decreto Legislativo N° 716 y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.



conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi.

11. Asimismo, el artículo 234° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, Ley N° 27444) establece como deber de la autoridad a cargo de la instrucción del procedimiento, el notificar a los administrados los hechos que se le imputan a título de cargo.
12. Sobre el particular, el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444⁴, establece respecto del principio de impulso de oficio el cual señala que la actuación de la autoridad administrativa se orienta a dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.
13. De la revisión del expediente, la Secretaría Técnica considera que corresponde ampliar los cargos imputados mediante la Resolución N° 1, debido a que no se habría considerado el hecho denunciado, consistente en que el Banco habría cobrado indebidamente comisiones generadas producto de las operaciones no reconocidas por el denunciante, entre enero y abril de 2017.
14. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades⁵, considera que el hecho denunciado, consistente en que el Banco habría cobrado indebidamente al denunciante un total de veintiocho (28) montos por conceptos de comisiones; lo cual involucraría una afectación a sus expectativas, al no haber encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° del Código⁶.

⁴ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001 y modificada por Decreto Legislativo N° 1272.

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1.3. Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 1 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308

Artículo 105.- Autoridad competente

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

LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, publicado el 25 de junio de 2008

Artículo 27.- De la Comisión de Protección al Consumidor

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807, publicada el 18 de abril de 1996

Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores



III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

15. A efectos de tener mayores elementos de juicio que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica, en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁷, conviene en requerir al Banco que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con presentar lo siguiente:
- (i) Precisar los conceptos por los cuales efectuó el cobro de las veintiocho (28) comisiones con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-177 de titularidad del denunciante.
 - (ii) Presentar los medios probatorios que acrediten el cobro justificado de las comisiones generadas entre enero y abril de 2017 con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-177.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: ampliar la imputación de cargos establecida en la Resolución N° 2 del 19 de diciembre de 2017, respecto a la denuncia interpuesta por la señora Carmen Luzmila Arce Vda. De Kaiserberger contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría cobrado indebidamente al denunciante un total de veintiocho (28) montos por conceptos de comisiones.

SEGUNDO: correr traslado de la ampliación de cargos imputados a Banco de Crédito del Perú S.A., para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, presenten sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

TERCERO: requerir a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con presentar lo siguiente:

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.

⁷ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO 807, publicada el 18 de abril de 1996**

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura, así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
(...)

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)

f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)




- (i) Precisar los conceptos por los cuales efectuó el cobro de las veintiocho (28) comisiones con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-177 de titularidad del denunciante.
- (ii) Presentar los medios probatorios que acrediten el cobro justificado de las comisiones generadas entre enero y abril de 2017 con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-177

CUARTO: comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807⁸, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación⁹. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

QUINTO: informar a las partes que, conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

SEXTO: poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.


EVELING ROA QUISPE
Secretaria Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

VRP/lss

⁸ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807, publicada el 18 de abril de 1996.**

Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes ambaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 23 de abril de 1993.**

Artículo 74.- Facultades Generales.-

La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado.

Artículo 75.- Facultades Especiales.- Se requiere el otorgamiento de facultades especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, alianarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal y para los demás actos que exprese la ley. El otorgamiento de facultades especiales se rige por el principio de literalidad. No se presume la existencia de facultades especiales no conferidas explícitamente.

DESCARGOS

Indecopi

2018 JUN 13 PM 3:30

EXPEDIENTE N°	1115-2017/CC1
SECRETARIO	EVELING ROA QUISPE
ASUNTO	DESCARGOS

CC1
081317



A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
DEL INDECOPI - SEDE CENTRAL:

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, identificado con Registro Único de Contribuyente N° 20100047218, con domicilio real en la Calle Centenario N° 156, Urbanización Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, y señalando domicilio procesal para estos fines en la **Calle Monte Rosa N° 256, Oficina N° 502, Urbanización Chacarilla del Estanque, Distrito de Santiago de Surco**, debidamente representado por la persona que suscribe el presente escrito, según poder cuya copia obra en el expediente, en los seguidos por la señora **Carmen Luzmila Arce Viuda de Kaiserberger** (en adelante, la señora Arce), sobre presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, respetuosamente nos presentamos y decimos:

El día 29 de mayo de 2018, fuimos notificados con la Resolución N° 4 de fecha 29 de mayo de 2018, mediante la cual se amplió la imputación de cargos establecida en la resolución N° 2 del 19 de diciembre de 2017, respecto a la denuncia interpuesta por la señora Arce, por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificados en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En tal sentido, cumplimos con apersonarnos al presente procedimiento y dentro del plazo de 5 días hábiles concedido mediante Resolución N° 5, procedemos a presentar nuestros descargos en los siguientes términos:

I. DE LA INFRACCIÓN QUE SE NO IMPUTA:

La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) nos imputa como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el siguiente hecho:

- 1.1. "Que, el Banco habría cobrado indebidamente al denunciante un total de veintiocho (28) montos por concepto de comisiones."

II. DESCARGOS:



2.1. Respecto del hecho de que el Banco habría cobrado indebidamente al denunciante un total de veintiocho (28) montos por concepto de comisiones:



La Comisión nos imputa como presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor el hecho de que el Banco habría cobrado indebidamente al denunciante un total de veintiocho (28) montos por concepto de comisiones.

Al respecto, cumplimos con señalar que las veintisiete (27) comisiones materia de denuncia, corresponden a los veintisiete (27) retiros efectuados por la denunciante en cajeros automáticos administrados por otros bancos y que han sido materia de denuncia en el presente procedimiento; tal como consta en la copia de los estados de cuenta de la cuenta de ahorros de la señora Arce, que adjuntamos al presente escrito.

En efecto, dicha comisión, ascendente a la suma de US\$ 5.66, se carga en la cuenta de nuestros clientes, cuando estos efectúan retiros en cajeros automáticos de otra entidad bancaria.

Es importante tener en consideración, que el inciso e) del artículo 13° de la Resolución SBS N° 8181-2012 - Reglamento de Transparencia de la Información con Usuarios del Sistema Financiero, establece lo siguiente:

Artículo 13°.- Mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios

*Para hacer posible la difusión de la información referida a tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; **COMISIONES Y GASTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS OFERTADOS**, según corresponda, las empresas deberán considerar lo siguiente:*

- e. **Página web: PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE DIFUSIÓN CONSTANTE REFERIDA A SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, LAS EMPRESAS DEBERÁN PRESENTAR EN SUS PÁGINAS WEB LOS TARIFARIOS, FORMULARIOS CONTRACTUALES Y AQUELLA INFORMACIÓN DETALLADA EN EL ANEXO N° 4 DEL REGLAMENTO.** *En caso de modificación, deberá*

000193

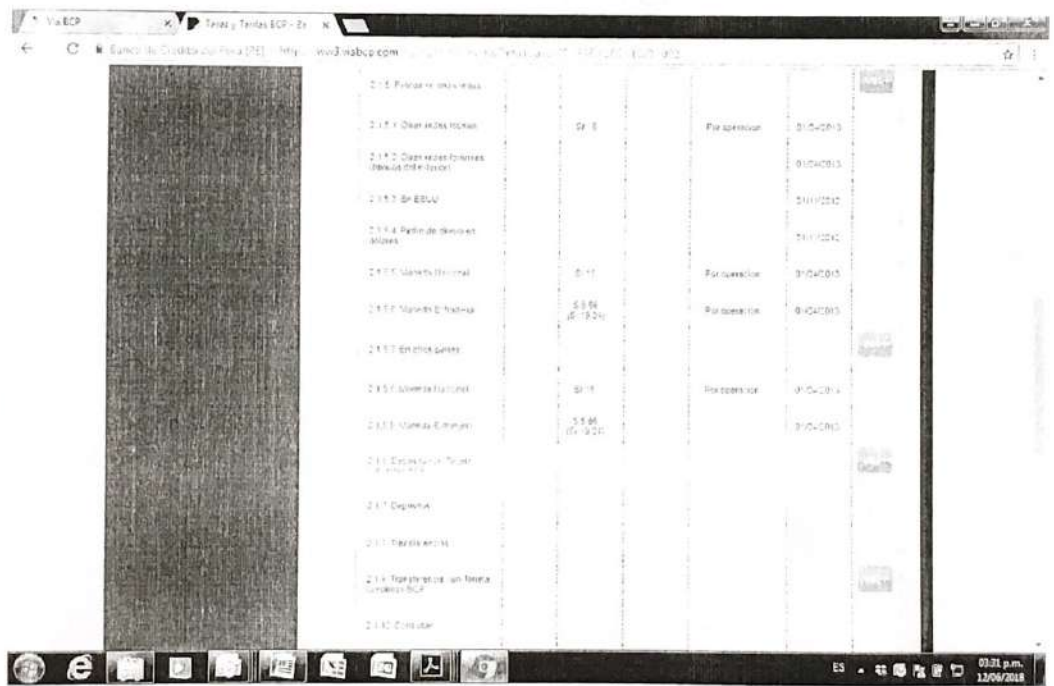
incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa.



La difusión de la referida información deberá realizarse en un espacio de fácil acceso como parte de la información sobre cada producto y servicio ofrecido, debiendo ser idéntica a la información que la empresa difunde en sus oficinas de atención al público. Asimismo, las empresas deberán mantener un enlace permanente con la sección "Portal del Usuario" de la página web de la Superintendencia, así como con otras secciones que señale este órgano de control.

Dentro de dicho contexto, el Banco cumplió con informar a la denunciante a través de su página web (www.viabcp.com) a la cual tienen libre acceso todos nuestros clientes y usuarios; que para el caso de retiros en cajeros automáticos de otros bancos, procedía el cobro de una comisión por la suma de US\$ 5.66 por cada retiro efectuado.

Se inserta la parte pertinente de nuestra mencionada página web:



800176

Por lo expuesto, rechazamos la imputación realizada por la señora Arce en el presente procedimiento administrativo.

POR TANTO:

Solicitamos al OR se sirva tener por presentados nuestros descargos y declare **INFUNDADA** la denuncia presentada en nuestra contra.



OTROSÍ DECIMOS: Que, ofrecemos como medio probatorio de nuestro descargo, los siguientes documentos:

- Copia de los estados de cuenta de la cuenta de ahorros de la señora Arce.
- Copia de la parte pertinente de nuestra página web; la cual se inserta al presente escrito.

Lima, 13 de junio de 2018.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RICARDO ZÚNIGA NAVARRO

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 189,850

PAGINA	1 DE 1
CODIGO DE CUENTA	193-17784636-1-77

MONEDA	US DOLARES
--------	------------



FECHA DE ESTADO DE CUENTA	DEL 01/01/17 AL 31/01/17
---------------------------	--------------------------

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		15,969.95
12ENE	12ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.82	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	123.45	
16ENE	16ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	61.72	
16ENE	16ENE	MANT TD ORO *	1.50	
17ENE	17ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
18ENE	18ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
19ENE	19ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
22ENE	22ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
23ENE	23ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
24ENE	24ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
25ENE	25ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
25ENE	25ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
27ENE	27ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
28ENE	28ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
30ENE	30ENE	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
31ENE	31ENE	USO CAJER OTR INS	5.66	
31ENE	31ENE	INTERES GANADO *		1.64
31ENE	31ENE	COM.MANTENIM 1	0.00	
31ENE	31ENE	COM.OPE.VENT 2	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			1,453.77	1.64
SALDO				14,517.82

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tiene alguna duda o reclamo no dude en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerde que también tiene a su disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Inspección de la SBS.

MENSAJE AL CLIENTE

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
190,579

PAGINA	1 DE 1
CODIGO DE CUENTA	MONEDA
193-17784636-1-77	US DOLARES
FECHA DE ESTADO DE CUENTA	
DEL 01/02/17 AL 28/02/17	



FECHA PROC	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		14,517.82
03FEB	03FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
04FEB	04FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
05FEB	05FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
07FEB	07FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
08FEB	08FEB	RET EFECT DOL ATM	800.00	
08FEB	08FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
10FEB	10FEB	RET EFECT DOL ATM	800.00	
11FEB	11FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
13FEB	13FEB	RET EFECT DOL ATM	200.00	
14FEB	14FEB	RET EFECT DOL ATM	100.00	
15FEB	15FEB	MANT TD ORO *	1.50	
15FEB	15FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
16FEB	16FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
16FEB	16FEB	TRA O/CTA - AGENTE	94.79	
17FEB	17FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
18FEB	18FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
20FEB	20FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
20FEB	20FEB	TRA O/CTA - AGENTE	158.48	
21FEB	21FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
21FEB	21FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
22FEB	22FEB	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
22FEB	22FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
23FEB	23FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
27FEB	27FEB	USO CAJER OTR INS	5.66	
28FEB	28FEB	INTERES GANADO *		1.17
28FEB	28FEB	COM.MANTENIM 1	0.00	
28FEB	28FEB	COM.OPE.VENT 2	0.00	
		TOTAL MOVIMIENTO	3,805.71	1.17
		SALDO		10,713.28

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tiene alguna duda o reclamo no dude en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerde que también tiene a su disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Inspección de la SBS.

MENSAJE AL CLIENTE

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA. DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR. MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 192,740

PAGINA
 CODIGO DE CUENTA
 193-17784636-1-77

1 DE 1
 MONEDA
 US DOLARES



FECHA DE ESTADO DE CUENTA
 DEL 01/03/17 AL 31/03/17

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		10,713.28
01MAR	01MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
03MAR	03MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
04MAR	04MAR	RET. VENTANILLA	1,500.00	
04MAR	05MAR	IMPUESTO ITF *	0.05	
06MAR	06MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
06MAR	06MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
07MAR	07MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
07MAR	07MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
08MAR	08MAR	RET. VENTANILLA	3,500.00	
08MAR	08MAR	IMPUESTO ITF *	0.15	
09MAR	09MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
09MAR	09MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
14MAR	14MAR	DEP. EN EFECTIVO		461.92
14MAR	14MAR	RET EFECT DOL ATM	200.00	
15MAR	15MAR	RET EFECT DOL ATM	800.00	
15MAR	15MAR	RET. VENTANILLA	100.00	
23MAR	23MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	60.00	
25MAR	25MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
27MAR	27MAR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
28MAR	28MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
29MAR	29MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
30MAR	30MAR	USO CAJER OTR INS	5.66	
31MAR	31MAR	RET. VENTANILLA	1,070.00	
31MAR	31MAR	INTERES GANADO *		0.58
31MAR	31MAR	COM. OPE. VENT 2	5.64	
31MAR	31MAR	IMPUESTO ITF *	0.05	
31MAR	31MAR	COM. MANTENIM 1	0.00	
		TOTAL MOVIMIENTO	8,435.51	462.50
		SALDO		2,740.27

Atención: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tiene alguna duda o reclamo no dude en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9595. Recuerde que también puede acudir a la disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SPS.

MENSAJE AL CLIENTE

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

ARCE VDA.DE KAISERBERGER CARMEN LUZMILA

JR.MOLINOS DE SAN MIGUEL N.174 P. 3 URB.
 LA MOLINA-LIMA LOMAS MOLINA E. 2
 LIMA-12 (9S1ET0)000 66666
 192,137

PAGINA
 CODIGO DE CUENTA
 193-17784636-1-77

1 DE
 MONEDA
 US DOLARES



FECHA DE ESTADO DE CUENTA
 DEL 01/04/17 AL 30/04/17

FECHA PROC	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		2,740.27
10ABR	10ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
10ABR	10ABR	TRA O/CTA - AGENTE	95.01	
12ABR	12ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	128.00	
12ABR	12ABR	TRA O/CTA - AGENTE	188.98	
15ABR	15ABR	TRA O/CTA - AGENTE	188.98	
15ABR	15ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	160.00	
17ABR	17ABR	RET EFECT DOL ATM	200.00	
17ABR	17ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
18ABR	18ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
19ABR	19ABR	USO CAJER OTR INS	5.66	
28ABR	28ABR	COM.MANTENIM 1	0.00	
28ABR	28ABR	COM.OPE.VENT 2	0.00	
29ABR	29ABR	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
29ABR	30ABR	INTERES GANADO *		0.21
TOTAL MOVIMIENTO			1,377.95	0.21
SALDO				1,362.53

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acérrese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tiene alguna duda o reclamo no dude en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9598. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Intelecpi o de la SBS.

MENSAJE AL CLIENTE

RESOLUCIÓN PRIMERA INSTANCIA



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

**RESOLUCIÓN FINAL N° 1409-2017/CC1**

DENUNCIANTE : CARMEN LUZMILA ARCE VDA. DE KAISERBERGER
(SEÑORA ARCE)

DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.¹ (BANCO)

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

ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

SANCIÓN : *BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.: 3,83 UIT*

Lima, 20 de junio de 2018

I. ANTECEDENTES

1. El 13 de octubre de 2017, la señora Arce denunció al Banco por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:

- (i) El 9 de agosto de 2017, al revisar los movimientos de su Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-77, tomó conocimiento que entre enero y abril de 2017, se habían realizado un total de treinta (30) operaciones entre retiros por cajero automático de otra entidad bancaria y retiros por agente del mismo banco, por un importe total de US\$ 6 535,00, operaciones que no reconoce, en la medida que solamente ha realizado retiros en los cajeros automáticos del propio Banco, conforme a los siguientes cuadros:

	Fecha	Operación	Monto
1	10/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 95.01
2	12/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
3	15/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
	Total		\$ 472.97

¹ Con Registro Único del Contribuyente N° 20100047218.

² Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 10 enero 2017.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

	Fecha	Operación	Monto US\$
1	12/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.82
2	16/01/2017	Retiro cajero otro banco	123.45
3	16/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.72
4	18/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
5	22/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
6	24/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
7	27/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
8	30/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
9	03/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
10	05/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
11	11/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
12	16/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
13	17/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
14	18/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
15	20/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
16	22/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
17	01/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
18	03/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
19	06/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
20	07/03/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
21	23/03/2017	Retiro cajero otro banco	60.00
22	25/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
23	27/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
24	10/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
25	12/04/2017	Retiro cajero otro banco	128.00
26	15/04/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
27	29/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
	Total		4,754.99

- (ii) Asimismo, que se le habrían cobrado veintiocho (28) comisiones producto de los retiros realizados, que no reconoce.
2. La señora Arce solicitó que, en calidad de medida correctiva, el Banco cumpla con efectuar la devolución del importe correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como de las comisiones debitadas por estas.
 3. Mediante Resolución N° 2 del 19 de diciembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra el Banco, conforme a lo siguiente:



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

M-CPC-05/01

000180



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



- (i) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que, entre enero y abril del 2017, se realicen treinta (30) consumos no reconocidos por un total de US\$ 6 535,00, con cargo a la tarjeta de débito de la cuenta de ahorros de titularidad de la interesada, los cuales no reconoce.*
4. El 8 de enero de 2018, el Banco solicitó que se le otorgue un plazo adicional para presentar sus descargos, el cual les fue concedido, por única vez, mediante la Resolución N° 3 del 24 de enero de 2018.
5. El 2 de febrero de 2018, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) Las medidas de seguridad se encuentran determinadas por los mecanismos establecidos por el Banco para el retiro de dinero mediante cajero automático y agente BCP, los cuales son el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos.
- (ii) En los reportes "coldview" operaciones autorizadas, se puede verificar la fecha, hora y monto de las operaciones no reconocidas, la cuenta de ahorros de cargo; asimismo, dicho reporte acredita que las operaciones cuestionadas efectuadas en cajero automático administrado por otro Banco se han realizado con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta de exclusiva responsabilidad del señor Arce.
- (iii) Dichos reportes acreditan que las operaciones realizadas en cajeros automáticos de otros Bancos materia de denuncia, se han realizado con la lectura del chip de la tarjeta de débito de la señora Arce.
- (iv) Teniendo en cuenta que varias de las operaciones se realizaron en cajeros automáticos de otros bancos y en aplicación del principio de verdad material, solicitó a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 oficiar a los bancos administradores de dichos cajeros automáticos, con el fin de que exhiban las winchas auditoras de las operaciones no reconocidas.
- (v) No hubo comunicación alguna por parte de la denunciante de usos irregulares en su tarjeta antes de las indicadas operaciones, por lo que las operaciones fueron realizadas válidamente, bajo el estricto cumplimiento de las normas técnicas impuestas por la entidad bancaria.
- (vi) La Tarjeta Credimás N° 4557-****-****-7630 fue bloqueada el día 19 de junio de 2017 a las 15:23:16 horas, esto es, de manera posterior a las operaciones cuestionadas.



M-CPC-05/01

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

6. El 12 de marzo de 2018, el Banco presentó un escrito mediante el cual adjuntó un *print* de pantalla del cual se advierte el bloqueo de la tarjeta de débito, así como, copia de los estados de cuenta de la referida tarjeta, correspondientes al periodo comprometido entre enero y abril de 2017.
7. Por Resolución N° 6 del 18 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la secretaria técnica) requirió al Banco que, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, cumpliera con presentar lo siguiente:
 - (i) Copia de las "Winchas Auditoras" y/o reportes "Tandem" correspondientes a las operaciones presuntamente realizadas por la denunciante a través de cajero automático y en las cuales se aprecie íntegramente el proceso de dispensación de dinero, las cuales deberán encontrarse debidamente visadas por el funcionario responsable con la debida explicación de la información que contenga.
 - (ii) Copia de las impresiones o *prints* de la pantalla del sistema que acredite la realización de retiros por agente BCP, así como la explicación de las siglas y códigos que figuran en este, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria.
8. El 25 de abril de 2018, el Banco respondió el requerimiento de información solicitando prórroga, a efectos de presentar las copias de las "winchas auditoras" y/o reportes "Tándem", presentando copia de los reportes "coldview" a efectos de acreditar la realización válida de los retiros por agente del Banco.
9. Mediante Resolución N° 7 del 9 de mayo de 2018, se le concedió el plazo adicional de dos (2) días hábiles a efectos de que cumpla con presentar lo solicitado a través de la Resolución N° 6; sin embargo, atendió el requerimiento presentado escrito el 16 de mayo de 2018, reiterando los argumentos señalados en sus descargos, en el que manifestaba que bajo el principio de verdad material la Comisión debía solicitar las "winchas auditoras" y/o reportes "Tándem" al banco foráneo.
10. Mediante Resolución N° 9 del 29 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica amplió los cargos de la denuncia presentada por la señora Arce, en los siguientes términos:

"PRIMERO: ampliar la imputación de cargos establecida en la Resolución N° 2 del 19 de diciembre de 2017, respecto a la denuncia interpuesta por la señora Carmen Luzmila Vda. De Kaiserberger contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría cobrado indebidamente al denunciante un total de veintiocho (28) montos por conceptos de comisiones."
11. Del mismo modo, mediante Resolución N° 9 se requirió al Banco lo siguiente:



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

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

000181



- (i) Precisar los conceptos por los cuales efectuó el cobro de las veintiocho (28) comisiones con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-177 de titularidad del denunciante.
 - (ii) Presentar los medios probatorios que acrediten el cobro justificado de las comisiones generadas entre enero y abril de 2017 con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 193-****4636-1-177.
12. El 5 de junio de 2018, el Banco solicitó que se le otorgue un plazo adicional para presentar sus descargos, el cual les fue concedido, mediante la Resolución N° 10 del 11 de junio de 2018.
13. El 13 de junio de 2018, el Banco presentó sus descargos en atención a la ampliación de cargos realizada a través Resolución N° 9 del 29 de mayo de 2018, manifestando lo siguiente:
- (i) Las veintisiete (27) comisiones materia de denuncia corresponden a los veintisiete (27) retiros efectuados por la denunciante en cajeros automáticos administrados por otros bancos, los cuales se advierten de la copia de los estados de cuenta de la cuenta de ahorros de la señora Arce.
 - (ii) La comisión ascendente a US\$ 5,66, se carga en la cuenta de sus clientes cuando estos efectúan retiros en cajeros automáticos de otra entidad bancaria.
 - (iii) Cumplió con informar a la señora Arce a través de la página web a la cual tienen acceso todos los clientes y usuarios, que para el caso de retiros en cajeros automáticos de otros bancos, procedía el cobro de una comisión por la suma de US\$ 5,66 por cada retiro efectuado.

II. ANÁLISIS

Cuestión previa: *sobre la imputación de cargos*

14. El artículo 145° de la LPAG establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento³. Asimismo, el numeral 3 del artículo 234° de la LPAG señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento

³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 145. - Impulso del procedimiento

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



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

sancionador contenga la calificación de las presuntas infracciones de los hechos imputados a título de cargo⁴.

15. En el presente caso, mediante Resolución N° 2 del 19 de diciembre de 2017 y Resolución N° 9 del 29 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica imputó dos (2) cargos, siendo ellos los siguientes:
 - (i) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que, entre enero y abril del 2017, se realicen treinta (30) consumos no reconocidos por un total de US\$ 6 535,00, con cargo a la tarjeta de débito de la cuenta de ahorros de titularidad de la interesada, los cuales no reconoce.*
 - (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría cobrado indebidamente al denunciante un total de veintiocho (28) montos por conceptos de comisiones.*
16. De la revisión de las imputaciones mencionadas, se desprende que estas están estrechamente relacionadas entre sí, en tanto están referidas a que el Banco habría permitido que se realicen treinta (30) consumos no reconocidos por un total de US\$ 6 535,00, los que trajeron como consecuencia el cobro de veintiocho (28) montos por conceptos de comisiones.
17. En ese sentido, esta Comisión considera que, en la medida que ambas imputaciones están estrechamente relacionadas entre sí, corresponde realizar un análisis conjunto de estas, como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, tomando como punto de partida la validez de las treinta (30) operaciones no reconocidas realizadas entre enero y abril de 2017 por un total de US\$ 6 535,00, materia de cuestionamiento, para lo cual se verificarán los medios probatorios que lo acreditan.
18. Cabe indicar que la precisión efectuada no ha afectado los derechos del Banco dentro del procedimiento, pues la entidad bancaria ha ejercido su derecho de defensa respecto de las imputaciones efectuadas (tal como se puede apreciar en sus descargos).

⁴ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

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

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

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

Marco teórico

19. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores⁵, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado⁶.
20. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁷.
21. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.**
Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 30 de diciembre de 2016.**
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.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 30 de diciembre de 2016.**
Artículo 18.- Idoneidad. - Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

22. No obstante, lo mencionado en los párrafos precedentes, existen supuestos en los que la carga probatoria debe flexibilizarse. En ese sentido, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI (en adelante, la Sala) señaló mediante Resolución N° 270-2008/TDC-INDECOPI del 13 de febrero de 2008, que la comprobación de un hecho negativo –como la no realización de consumos– no es factible para el interesado. Siendo ello así, el proveedor del servicio es quien debe probar que dicho hecho negado sí se produjo, esto es, que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

(i) Sobre las operaciones no reconocidas

23. En su denuncia, la señora Arce señaló que el Banco no cumplió con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que entre enero y abril de 2017 se realicen treinta (30) operaciones no reconocidas, con cargo a su cuenta de ahorros N° 193-****4636-1-77 asociada a su Tarjeta Credimás N° 4557-****-****-7630, así como, el cobro de veintiocho (28) comisiones. Las cuales se detallan a continuación:

Cuadro N° 1: Detalle de los retiros por agente BCP

Fecha	Operación	Monto
1 10/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 95.01
2 12/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
3 15/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
Total		\$ 472.97

Cuadro N° 2: Detalle de los retiros por cajero foráneo (Global Net)

Fecha	Operación	Monto US\$
1 12/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.82
2 16/01/2017	Retiro cajero otro banco	123.45
3 16/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.72
4 18/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
5 22/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
6 24/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
7 27/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
8 30/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
9 03/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
10 05/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
11 11/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
12 16/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
13 17/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
14 18/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00



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

000183



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CCI



15	20/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
16	22/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
17	01/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
18	03/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
19	06/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
20	07/03/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
21	23/03/2017	Retiro cajero otro banco	60.00
22	25/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
23	27/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
24	10/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
25	12/04/2017	Retiro cajero otro banco	128.00
26	15/04/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
27	29/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
Total			4,754.99

24. En sus descargos, el Banco manifestó que las medidas de seguridad se encuentran determinadas por los mecanismos establecidos por este para el retiro de dinero mediante cajero automático de otro banco y agente BCP, los cuales son el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos.
25. El Banco, agregó que teniendo en cuenta que los retiros por cajero automático fueron realizados a través de cajeros de un banco foráneo (Global Net), y en aplicación al principio de verdad material, solicitó a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 se sirva oficiar a los bancos administradores de dichos cajeros automáticos, con el fin de que exhiban las *winchas* auditoras de las operaciones no reconocidas.
26. Por otro lado, precisó que las comisiones cobradas fueron veintisiete (27), producto de los retiros efectuados por cajeros automáticos de otro banco, siendo el monto cobrado por cada una de ellas de US\$ 5,66.
27. En el presente caso, corresponde evaluar si los retiros de efectivo cuestionados se realizaron válidamente, en cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas, es decir con la lectura del plástico y el ingreso de la clave secreta.
28. A continuación, se procederá a dividir el análisis entre las operaciones que fueron realizados en cajeros del Banco, las que se realizaron en cajeros de otro banco y las operaciones efectuadas a través de agente corresponsal.
- a) **Sobre los retiros de efectivo en cajeros automáticos de otro Banco**
29. Las operaciones de retiro cuestionadas por la señora Arce realizadas en cajeros del Banco, son las siguientes:



M-CPC-05/01

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

	Fecha	Operación	Monto US\$
1	12/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.82
2	16/01/2017	Retiro cajero otro banco	123.45
3	16/01/2017	Retiro cajero otro banco	61.72
4	18/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
5	22/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
6	24/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
7	27/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
8	30/01/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
9	03/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
10	05/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
11	11/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
12	16/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
13	17/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
14	18/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
15	20/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
16	22/02/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
17	01/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
18	03/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
19	06/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
20	07/03/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
21	23/03/2017	Retiro cajero otro banco	60.00
22	25/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
23	27/03/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
24	10/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
25	12/04/2017	Retiro cajero otro banco	128.00
26	15/04/2017	Retiro cajero otro banco	160.00
27	29/04/2017	Retiro cajero otro banco	200.00
	Total		4,754.99

30. Al respecto, es preciso señalar que el numeral 6 del artículo 17° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito⁸, aprobada por Resolución SBS N° 6523-2013, establece

⁸ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014

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

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

(...)

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

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

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



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



que las empresas cumplan con brindar, como mínimo, seguridad a las operaciones de retiro o disposición de efectivo, realizadas con una tarjeta bancaria, al requerir el ingreso de la clave secreta del usuario en cada oportunidad de efectuar dichas operaciones, sin importar el canal o medio utilizado.

31. En efecto, esta Comisión ha señalado, en anteriores pronunciamientos que para determinar la validez de una operación de retiro de efectivo, será necesario que la entidad financiera acredite a través de los reportes generados por su sistema informático que se respetó íntegramente el proceso de la operación por su canal, los cuales deberán estar suscritos por el funcionario responsable⁹.
32. En ese sentido, cabe precisar que los medios de prueba usuales presentados por las empresas del sistema financiero para acreditar la validez de las operaciones por cajero automático son los siguientes:
 - a) Las "winchas auditoras" de los cajeros automáticos: Son documentos emitidos por el propio cajero automático, se indica la fecha, hora y monto de la operación, así como el número de tarjeta;
 - b) los "print de pantalla": estos documentos reproducen la imagen en pantalla del sistema que generó la *wincha* auditora;
 - c) los reportes Tandem: son emitidos por el mismo sistema continuo en un formato de texto y contiene la información relativa a las operaciones autorizadas de un determinado cajero automático; y,
 - d) los reportes en formato "TXT": en dichos documentos se consigna la misma información de las *winchas* auditoras, pero en formato de texto. Se suelen emitir cuando la operación reclamada tiene una antigüedad mayor a los 6 meses.
33. Así pues, a criterio de esta Comisión, los medios probatorios antes descritos, deberán contener, ya sea una indicación expresa o a través de un código, abreviatura o texto generado por su propio programa informático empleado para tal fin, la información correspondiente a la lectura de la tarjeta que se emplee para realizar la operación y el ingreso de la clave secreta.
34. A fin de acreditar la validez de los retiros de efectivo realizados a través de cajeros automáticos del Banco, este presentó la impresión de su sistema denominado "Coldview" de las veintisiete (27) operaciones¹⁰. A continuación, procederemos a mostrar un ejemplo del documento presentado por el Banco, a fin de poder advertir la información que contiene, la cual se muestra a continuación:

(Ver imagen en la página siguiente)

6. 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.

⁹ Cfr. Ver Resolución N° 708-2014/CC1 del 16 de julio de 2014, emitida en el marco del procedimiento seguido por la señora Paulina Judith Gonzales Saldaña en contra de Banco de Crédito del Perú.

¹⁰ Ver a fojas 73 a 104 del expediente.

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



M-CPC-05/01



Imagen N° 1: Reporte del sistema de los retiros de efectivo por cajero foráneo

OPERAC	BD	MOVIM	IMPORTE ORIGINAL	IMPORTE VISA	IMPORTE AFECTADO	CUENTA AFECTADA	FECHA	HORA	FECHA EXPIRACION
032428	00	A.T.M	504	500,00	500,00	12012017	212859	12012017	00-00
10001544	0011	M00	RDEN LA	M00	RDEN LA	77	701221355329	07	NO 60NORMAL

BANCO DE CREDITO
 B I - OPERACIONES AUTORIZADAS - BCP AL 13/01/2017
 MONEDA NACIONAL - OTRA RED LOCAL - CAJENOS
 OPERAC BD MOVIM IMPORTE ORIGINAL IMPORTE VISA IMPORTE AFECTADO CUENTA AFECTADA FECHA HORA FECHA EXPIRACION
 TERMINAL TIPO IDENTIFICACION ESTABLECIMIENTO CIUDAD SAIS BIN ADQUIR. BIN REFER. VISA TRXO CAUV POS. C. CODX
 CAP. TIPO. MODO LECT. CHECK VAL. CMR USUARIO
 - TARJETA 4537880718597830 HOMBRE ANCE VDA. DE RAIGERDRBREN CARNE 61.02 AHO 193-17794636-1 77 12012017 212859 12012017 00-00
 032428 00 A.T.M 504 M00 RDEN LA BUS LIMA PE 454775 BI 701221355329 07 NO 60NORMAL
 NO TERMIN. N BE 0000 TRQA33

Lechura de clip
 Ingreso de clave

35. De la revisión de los medios probatorios mencionados, se verifica que el Banco presentó los reportes de sus sistemas los retiros efectuados desde cajeros Global Net.
36. Por ello, mediante Resolución N° 6 del 18 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica requirió al Banco que cumpliera con presentar lo siguiente; (i) copia de las "Winchas Auditoras" y/o reportes "Tandem" correspondientes a las operaciones presuntamente realizadas por la denunciante a través de cajero automático y en las cuales se aprecie íntegramente el proceso de dispensación de dinero; y, (ii) copia de las impresiones o *prints* de la pantalla del sistema que acredite la realización de retiros por agente BCP, así como la explicación de las siglas y códigos que figuran en este.
37. No obstante, la entidad financiera no cumplió con presentar las *winchas* auditoras de los veintisiete (27) retiros por cajero de otro banco, en el cual se realizaron las operaciones a fin de contrastar la información que figura en el referido sistema.
38. Cabe señalar que la presentación de la *wincha* auditora cobra singular relevancia a fin de cotejar la información del retiro mencionado con aquella consignada en los documentos del sistema informático, en atención a ello, este Colegiado considera que no existe certeza respecto al ingreso de la clave secreta en la referida transacción, lo cual es un factor determinante para considerar si la misma fue realizado de manera válida o no.
39. En su escrito del 16 de mayo de 2018, el Banco ante el requerimiento de la *wincha* auditora de los veintisiete (27) retiros realizados entre enero y abril de 2017, señaló que al realizarse las operaciones en cajeros que pertenecen a la red de cajeros automáticos de Interbank, por lo que no contaba con la documentación señalada, solicitando que esta sea requerida a dicha entidad financiera.
40. De lo actuado en el procedimiento, ha quedado acreditado que el cajero automático en el que se realizaron las operaciones cuestionadas pertenece a Interbank. Al respecto, este Colegiado considera que frente a un consumidor, el Banco





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



administrador de la cuenta de ahorros y emisor de la tarjeta de débito, es responsable por las operaciones que se realicen con cargo a las cuentas de sus clientes. Por tanto, si bien hay entidades financieras que ponen a disposición de sus clientes puntos de atención que pertenecen a otras, son las primeras las que finalmente brindan el servicio y realizan el cargo de las operaciones.

41. En efecto, las entidades financieras pueden establecer convenios entre sí a fin de generar mayores beneficios a sus clientes (como la disposición de efectivo de un cajero automático ajeno a su red), no obstante, un consumidor esperaría que sea el proveedor con el que contrató el responsable frente a un determinado problema, aun cuando se haya validado de la infraestructura de otro, pues no deja de mantener una relación comercial con su proveedor. Afirmar lo contrario, sería trasladar al consumidor la carga de gestionar la solución a dicho problema con ambos proveedores, en lugar de que sea aquel con el que contrató quien haga las coordinaciones correspondientes con la entidad a través de la cual se prestó sus servicios.
42. Por tanto, este Colegiado considera que correspondía al Banco, en su calidad de administrador de la cuenta de ahorros asociada a la tarjeta de débito de titularidad de la señora Arce, proporcionar las pruebas que acreditaran la lectura de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta, toda vez que la relación de consumo se produjo con éste.
43. En consecuencia, esta Comisión considera que el Banco no cumplió con presentar la documentación pertinente que acredite que las veintisiete (27) operaciones de retiro realizadas por cajero automático de un banco foráneo, se efectuaron válidamente, con la lectura de la banda magnética del plástico y la validación de la clave secreta correspondiente.
44. Con relación a las comisiones cuestionadas, el Banco indicó que los veintisiete (27) cargos por este concepto se realizaron por cada retiro vía cajero automático de un banco de otra entidad bancaria, la cual ascendía a US\$ 5,66.
45. En ese sentido, si bien las veintisiete (27) operaciones fueron realizadas en cajeros de otras entidades bancarias (cajeros foráneos), en la medida que no ha quedado acreditado que estas operaciones fueron realizadas de forma válida, no correspondía el cobro de dichas comisiones.

b) Sobre los retiros de efectivo mediante agente

	Fecha	Operación	Monto
1	10/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 95.01
2	12/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
3	15/04/2017	Retiro o/cta - agente	\$ 188.98
Total			\$ 472.97



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

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC

- 46. El Banco señaló que las operaciones de retiro realizadas a través de agente BCP fueron correctamente efectuadas por la denunciante con el ingreso de tarjeta y clave, lo que se acredita con las impresiones del sistema informático proporcionado "coldview", del cual se advierte la lectura de chip e ingreso de clave secreta.
- 47. Cabe señalar que el Banco informó a la Comisión la leyenda del mencionado reporte coldview "Detalle de Transacciones Procesadas Agente BCP", conforme a la siguiente imagen y detalle:

Extracto de la leyenda explicativa del Banco

R : Operación Rechazada
 En blanco : Procesada correctamente
 IM = S - Sí emitió voucher
 I.TAR - N: primera posición - Agente No Marca Clave
 N: segunda posición - Agente No pasa Tarjeta
 S: tercera posición - Cliente Sí Marca Clave
 B: cuarta posición - Cliente Sí Pasa Tarjeta.

- 48. En el presente caso, a fin de acreditar la validez de las operaciones de retiro realizadas mediante "Agente BCP", el Banco ha presentado el documento denominado "Coldview", donde se aprecia la siguiente información: (i) la fecha y hora; (ii) el número de tarjeta utilizada; (iii) el importe retirado; (iv) ingreso de clave, entre otros, conforme a lo siguiente¹¹:

Imagen N° 2: Retiro por US\$ 95,01 el 10/04/2017 a las 10:46:14 horas

TIPO OPER.	N.OPER	CTA.DESDE	CTA.HACIA	MUNTO M	T.CAMBIO	EQUIV.	EC IN	I.TAR	FECHA	HORA
RETIRO	049416	193-17784636-1-77	194-1530565-0-51	300.00 0	3.1975	95.01	00	S	10-04-17	10:46:14

Ingreso de clave cliente: Si
 Pase de tarjeta de cliente: Si

Imagen N° 3: Retiro por US\$ 188,98 el 12/04/2017 a las 15:36:14 horas

TIPO OPER.	N.OPER	CTA.DESDE	CTA.HACIA	MUNTO M	T.CAMBIO	EQUIV.	EC IN	I.TAR	FECHA	HORA
RETIRO	0968137	193-17784636-1-77	194-1530565-0-51	600.00 0	3.1750	188.98	00	S	12-04-17	15:36:14

Ingreso de clave cliente: Si
 Pase de tarjeta de cliente: Si



¹¹ Ver fojas 69 a 71 del expediente.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



Imagen N° 4: Retiro por US\$ 188,98 el 15/07/2017 a las 16:22:15 horas

BANCO DE CREDITO										
DETALLE DE TRANSACCIONES PROCESADAS AGENTE BCP AL 17/04/2017										
TIPO OPER.	N. OPER.	CTA. DESDE	CTA. HACIA	MONTO M	T. CAMBIO	EQUIV.	NO IN T. TAR	FECHA	HORA	
RETIVOS	0084054	193-17786636-1-77	124-1530565-0-51	600.00 0	3.1750	188.98 00 6	INRSC	15-04-17	16:22:15	

Ingreso de clave cliente: Si
Pase de tarjeta de cliente: Si

49. De la revisión de los medios probatorios presentados por el Banco ("Coldview"), se aprecia que las operaciones cuestionadas se realizaron con la lectura de chip (C) y el ingreso correcto de la clave secreta (S: Si), con lo que se acredita que se realizaron respetando las medidas de seguridad establecidas por el Banco.
50. Habiéndose verificado que los retiros por agente corresponsal de un monto total de US\$ 472,97 se efectuaron con lectura del chip y el ingreso de la clave secreta, corresponde desestimar lo alegado por la denunciante respecto a estos puntos.
51. En consecuencia, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada en parte la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código presentada por la señora Arce, toda vez que no ha quedado acreditado que los veintisiete (27) retiros vía cajero automático de otra entidad bancaria por el importe total de US\$ 4 754,99 se realizaron válidamente, por lo que no correspondía el cobro de las comisiones correspondientes.

De las medidas correctivas

52. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias¹².
53. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

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.

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

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

administrativa a su estado anterior¹³. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁴.

¹³ LEY N° 29571.- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras 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.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

¹⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

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 7600 / Fax: 224 0348

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



000187



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



54. En el presente caso, no ha quedado acreditado que los retiros efectuados en los cajeros de otro Banco (Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank) por el monto de US\$ 4 754,99 se efectuaron válidamente.
55. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe ascendente a US\$ 4 754,99, más intereses legales, comisiones por uso de cajero de otro Banco, y entre otros gastos correspondientes que pudiera haberse generado, hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
56. Asimismo, dentro del referido plazo, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹⁵.
57. Es pertinente informar que si la señora Arce comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y el Banco no presentó ante este órgano colegiado los medios probatorios que acreditan que cumplió con el referido mandato, la autoridad

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

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

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

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

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



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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

administrativa resolverá con la documentación que obra en el expediente e impondrá la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva¹⁶.

58. Cabe precisar que, no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

Sobre la graduación de la sanción

59. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad del Banco, al autorizar indebidamente que se realicen veintisiete (27) retiros de efectivo vía cajero automático de otro Banco, por el monto de US\$ 4 754,99.
60. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.
61. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales

¹⁶ DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD y publicada el 2 de mayo de 2017

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

4.11 Ejecución de Mandatos

- 4.11.1 En caso de incumplimiento de algún mandato de medida correctiva, pago de costas y costos liquidados o medida cautelar, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, además especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
- 4.11.2 Recibida la comunicación, el órgano resolutorio de primera instancia podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento.
- 4.11.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato, procederá la imposición de la multa coercitiva.
- 4.11.4 No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.
- 4.11.5 En caso el órgano resolutorio verifique el cumplimiento de la medida correctiva, pago de costas y costos o medida cautelar, enviará una comunicación al beneficiado informándole este hecho e indicando que, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento sancionador por incumplimiento de mandatos previsto en el artículo 106 del Código.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁷.

62. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹⁸.

¹⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

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, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

¹⁸ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precizarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos



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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

Beneficio ilícito

63. En el presente caso, el beneficio ilícito de la entidad financiera se traduce en el ahorro obtenido por parte de la entidad bancaria al no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar que se autoricen operaciones con cargo a la Tarjeta Credimás N° 4557-****-****-7630, de titularidad de la señora Arce.
64. Dicho ahorro no es fácil de cuantificar, pues la Comisión no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; por tal razón, la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

Daño al consumidor

65. El daño resultante, luego de verificarse la infracción respecto, parte de la entidad bancaria, debe asociarse necesariamente a la afectación a los intereses económicos de los consumidores. Resulta relevante señalar que en el caso analizado, la señora Arce, en su calidad de tarjetahabiente del Banco, ha visto afectado su patrimonio de forma indebida, toda vez que se efectuaron veintisiete (27) retiros de efecto vía cajero automático de otro Banco, sin su autorización.
66. La Comisión reconoce que el tipo de daño que causa una práctica de esta naturaleza puede ser reparado en virtud a las medidas correctivas que se otorgan a favor de los consumidores; sin embargo, dichas medidas no generan el desincentivo suficiente para prevenir una futura conducta infractora de carácter semejante. Por ello, la sanción a imponer deberá considerar el daño patrimonial sufrido por la señora Arce y la naturaleza económica del perjuicio causado.
67. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso, es el daño ocasionado al consumidor, consistente en que el Banco permitió la realización de veintisiete (27) retiros con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante por un importe de US\$ 4 754,99, sin acreditar que se activaron las medidas de seguridad pertinentes, permitiendo de este modo que se vea afectado su patrimonio, al no poder la denunciante disponer de su dinero.

Efectos al mercado

68. Asimismo, debe tomarse en consideración el efecto negativo en el mercado de servicios financieros consistente en la desconfianza causada entre los consumidores o usuarios de dichos servicios, los cuales podrían sentirse expuestos a que se realicen operaciones indebidas con cargo a sus cuentas, lo que produce, además, un desincentivo para contratar productos con las entidades financieras.

en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.



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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

*Multa Final*

69. Considerando que la potestad sancionadora otorgada a la Administración debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 230° de la LPAG, la Comisión considera que se debe sancionar a al Banco con una multa ascendente a 3,83 UIT.

Sobre el pago de las costas y costos

70. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁹, aprobada por Decreto Legislativo 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
71. En el presente caso, de lo actuado en el procedimiento ha quedado acreditada las infracciones cometidas por el Banco, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a dicha institución financiera que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la señora Arce.
72. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar a la señora Arce las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución²⁰.
73. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Arce podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por la señora Carmen Luzmila Arce Vda. De Kaiserberger contra Banco de Crédito del Perú S.A., por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que los veintisiete (27) de los treinta (30) operaciones de retiros, las que fueron realizadas en cajeros automáticos de otra

¹⁹ FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobado por DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicado el 18 de abril de 1996

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1

entidad por el importe total de US\$ 4 754,99, se efectuaron válidamente, por lo que no correspondía el cobro de las comisiones correspondientes.

SEGUNDO: ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe ascendente a US\$ 4 754,99, más intereses legales, comisiones por uso de cajero de otro Banco, y entre otros gastos correspondientes que pudiera haberse generado, hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva; para lo cual, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, la denunciada deberá presentar ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una multa de 3,83 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cabe precisar que, dicha sanción será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹.

CUARTO: ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Carmen Luzmila Arce Vda. De Kaiserberger las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00; sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

QUINTO: disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²².

²¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 30 de diciembre de 2016.

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

(...)

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

²² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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



000190



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1115-2017/CC1



SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación²³, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación²⁴, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán, Juan Carlos Zevillanos Gárnica.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

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

²³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 10 enero 2017.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

²⁴ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

²⁵ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 212.- Acto firme

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

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

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

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



M-CPC-05/01

RESOLUCIÓN SEGUNDA INSTANCIA



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000242

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

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPI EXPEDIENTE 1115-2017/CC



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 SEDE LIMA SUR - N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CARMEN LUZMILA ARCE VDA DE KAISERBERGER
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
 SERVICIOS BANCARIOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haberse acreditado que la entidad financiera cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a las veintisiete (27) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante, toda vez que se verificó la concurrencia de los requisitos de validez, por lo que las comisiones cobradas por dichas operaciones fueron válidas.*

Lima, 14 de enero de 2019

ANTECEDENTES

- El 13 de octubre de 2017, la señora Carmen Luzmila Arce Vda. de Kaiserberger (en adelante, la señora Arce) denunció a Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que el 19 de junio de 2017 se dirigió al establecimiento del Banco que siempre acudía (Av. Raúl Ferrero del distrito de La Molina) y al querer efectuar un retiro de su cuenta de ahorros N° ****-177, se percató que no contaba con saldo disponible, oportunidad en la cual tomó conocimiento de que entre enero y abril se realizaron un total de treinta (30) operaciones de retiro por agente y cajero automático de otro banco que no reconocía, en tanto nunca las autorizó, siendo dichas operaciones las siguientes:

	FECHA	OPERACIÓN	CANAL (OTRO BANCO)	DISTRITO	IMPORTE US\$
1	12/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	61,82
2	16/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	123,45
3	16/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	61,72
4	18/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00

M-SPC-13/1B

1/15



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOP
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1

000243



5	22/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
6	24/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
7	27/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
8	30/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
9	03/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
10	05/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
11	11/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
12	16/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
13	17/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
14	18/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
15	20/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
16	22/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
17	01/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
18	03/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
19	06/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
20	07/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	160,00
21	23/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	60,00
22	25/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
23	27/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
24	10/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
25	12/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	128,00
26	15/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	160,00
27	29/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
28	10/04/2017	RETIRO	AGENTE BCP	LA MOLINA	95,01
29	12/04/2017	RETIRO	AGENTE BCP	LA MOLINA	188,98
30	15/04/2017	RETIRO	AGENTE BCP	LA MOLINA	188,98

A

M-SPC-13/1B

2/15



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 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1

000244



2. En su denuncia, la señora Arce también señaló que por tales operaciones no reconocidas se le cobraron comisiones indebidas.

3. En sus descargos, el Banco manifestó lo siguiente:
 - (i) Las medidas de seguridad se encontraban determinadas por los mecanismos establecidos por el Banco para el retiro de dinero mediante cajero automático y agente BCP, los cuales eran el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta, conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos;
 - (ii) en los reportes "Coldview" se podía verificar la fecha, hora y monto de las operaciones no reconocidas, la cuenta de ahorros de cargo; asimismo, dicho reporte acreditaba que las operaciones cuestionadas efectuadas en cajero automático (Global Net) administrado por el Banco Interbank se habían realizado con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta de exclusiva responsabilidad de la señora Arce;
 - (iii) los reportes acreditaban que las operaciones realizadas en cajeros automáticos se habían realizado con la lectura del chip de la tarjeta de débito de la señora Arce;
 - (iv) teniendo en cuenta que varias de las operaciones se realizaron en cajeros automáticos de otros bancos y en aplicación del principio de verdad material, solicitaba oficiar a los bancos administradores de dichos cajeros automáticos, con el fin de que exhiban las winchas auditoras de las operaciones no reconocidas;
 - (v) no hubo comunicación alguna por parte de la denunciante respecto al uso irregular de su tarjeta antes de las indicadas operaciones, por lo que las operaciones fueron realizadas válidamente, bajo el estricto cumplimiento de las normas técnicas impuestas por la entidad bancaria;
 - (vi) la Tarjeta Credimás N° 4557-****-****-7630 fue bloqueada el día 19 de junio de 2017 a las 15:23:16 horas, esto es, de manera posterior a las operaciones cuestionadas; y,
 - (vii) las veintisiete (27) comisiones materia de denuncia correspondían a los veintisiete (27) retiros efectuados por la denunciante en cajeros automáticos administrados por otros bancos, los cuales se advertían de la copia de los estados de cuenta de la cuenta de ahorros de la señora Arce, además cumplía con informar a sus clientes a través de la página web que para el caso de retiros en cajeros automáticos de otros bancos, procedía el cobro de una comisión por la suma de US\$ 5,66 por cada retiro efectuado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000245

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1



4. Mediante Resolución 1409-2018/CC1 del 20 de junio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada en parte la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que los retiros efectuados por agente se efectuaron con lectura del chip y el ingreso de la clave secreta;
 - (ii) declaró fundada en parte la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que la entidad financiera no cumplió con presentar los medios probatorios idóneos (Winchas Auditoras) que acreditaran que las veintisiete (27) operaciones de retiro, las que fueron realizadas en cajeros automáticos de otra entidad por el importe total de US\$ 4 754,99, se efectuaron válidamente, por lo que no correspondía el cobro de las comisiones denunciadas, sancionándolo con 3,83 UIT;
 - (iii) ordenó al Banco en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe ascendente a US\$ 4 754,99, más intereses legales, comisiones por uso de cajero de otro Banco, y entre otros gastos correspondientes que pudiera haberse generado, hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva;
 - (iv) condenó al Banco al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 20 de julio de 2018, el Banco presentó recurso de apelación contra la Resolución 1409-2018/CC1 reiterando lo señalado en sus descargos, a su vez sostuvo que cumplía con presentar las Winchas Auditoras de las 27 operaciones efectuadas por cajero Global Net, operado por el Banco Interbank, en donde se verificaba que las operaciones no reconocidas se efectuaron con el uso conjunto de la lectura del chip de la tarjeta de débito, y el ingreso de la clave secreta.
6. Mediante escrito del 6 de setiembre de 2018, la señora Arce absolvió el recurso de apelación presentado por el Banco reiterando lo señalado en su denuncia, y solicitando tener por no presentado dicho recurso, en tanto que a lo largo del procedimiento el denunciado no presentó los medios probatorios que demostraran que las operaciones fueron válidas.

A

¹ Cabe mencionar que, si bien la Comisión imputó dos conductas infractoras contra el Banco, referido a las medidas de seguridad y el cobro indebido de las comisiones, lo cierto es que en la cuestión previa de dicho pronunciamiento señaló que, en la medida que ambas imputaciones estaban estrechamente relacionadas entre sí, correspondía tenerlas como una sola conducta, tomando como punto de partida la validez de las treinta (30) operaciones no reconocidas realizadas entre enero y abril de 2017 por un total de US\$ 6 535,00, materia de cuestionamiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000246

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CC



7. Considerando, que la parte denunciante no ha cuestionado el extremo declarado infundado, corresponde tenerlo por consentido.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

8. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos².
9. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
10. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable³.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

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

³ 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.

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000247

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPI EXPEDIENTE 1115-2017/CC1



11. En el presente caso, la señora Arce señaló que el 19 de junio de 2017, al revisar los movimientos de su cuenta de ahorros N° ****-177, se percató de que entre enero y abril se realizaron veintisiete (27) operaciones de retiro por cajero automático de otro banco que no reconocía, en tanto nunca las autorizó, siendo que dichas operaciones fueron las siguientes:

	FECHA	OPERACIÓN	CANAL (OTRO BANCO)	DISTRITO	IMPORTE US\$
1	12/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	61,82
2	16/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	123,45
3	16/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	61,72
4	18/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
5	22/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
6	24/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
7	27/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
8	30/01/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
9	03/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
10	05/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
11	11/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
12	16/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
13	17/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
14	18/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
15	20/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
16	22/02/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
17	01/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
18	03/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00

7

las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

M-SPC-13/1B

6/15

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

248

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1



19	06/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
20	07/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	160,00
21	23/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	60,00
22	25/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
23	27/03/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
24	10/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00
25	12/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	128,00
26	15/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	160,00
27	29/04/2017	RETIRO	CAJERO GLOBAL NET	LA MOLINA	200,00

12. En sus descargos, el Banco sostuvo que las medidas de seguridad se encontraban determinadas por los mecanismos que estableció para el retiro de dinero mediante cajero automático, los cuales eran el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta, conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos, siendo que en los reportes "Coldview" se podía verificar que las operaciones realizadas se habían efectuado con la lectura del chip de la tarjeta de débito de la señora Arce, y el ingreso de su clave secreta.
13. La Comisión declaró fundada en parte la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que la entidad financiera no cumplió con presentar los medios probatorios idóneos (Winchas Auditoras) que acreditaran que las veintisiete (27) operaciones de retiro, las que fueron realizadas en cajeros automáticos de otra entidad por el importe total de US\$ 4 754,99, se efectuaron válidamente, por lo que no correspondía el cobro de las comisiones correspondientes.
14. En su recurso de apelación, el Banco reiteró lo señalado en sus descargos, a su vez sostuvo que cumplía con presentar las Winchas Auditoras de las 27 operaciones efectuadas por cajero Global Net, operado por el Banco Interbank, en donde se verificaba que las operaciones no reconocidas se efectuaron con el uso conjunto de la lectura del chip de la tarjeta de débito, y el ingreso de la clave secreta.
15. Ahora bien, de la denuncia formulada por la señora Arce, la correspondiente imputación de cargos, el pronunciamiento de la Comisión y el recurso de apelación planteado por el Banco, se advierte que en el presente caso el cuestionamiento gira en torno a la presunta falta de adopción de medidas de seguridad del Banco, por haber autorizado indebidamente que se efectuaran operaciones con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante.



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 0093-2019/SPC-INDECOPÍ
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1

000249



16. Cabe precisar que la presunta autorización indebida de las operaciones cuestionadas constituye una eventual falta de adopción de medidas de seguridad por parte del Banco. En ese sentido, esta Sala analizará la responsabilidad de la entidad financiera por ello, en el marco de los requisitos exigidos para la autorización de operaciones realizadas mediante cajero automático, pues tal hecho (autorización indebida) es el supuesto denunciado e imputado en el presente procedimiento.
17. Al respecto, en principio, debe señalarse que a efectos de utilizar una tarjeta de débito para efectuar una operación, el portador deberá pasar la banda magnética de la misma (o actualmente, el chip del plástico) y luego de que el sistema reconozca la información contenida en dicha tarjeta, tendrá que introducir la clave secreta, siendo a partir de dicho momento que se habilitará a dicho usuario a realizar transacciones con cargo a la cuenta de ahorros del titular, siempre que la referida tarjeta se encuentre activa.
18. No obstante, en los casos de operaciones con tarjeta de débito no se desconoce la posibilidad de que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos dos elementos, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
19. Teniendo en cuenta lo señalado, este Colegiado considera que en el presente caso se deberá verificar si las operaciones realizadas por cajero automático (ATM) se realizaron aplicando los dos mecanismos de seguridad mencionados, esto es, el uso conjunto de la tarjeta física e ingreso de la clave secreta, a efectos de tenerlas como válidamente realizadas, lo que traerá como consecuencia eximir de responsabilidad al Banco.
20. En virtud de lo expuesto, corresponde a este Colegiado analizar los medios probatorios ofrecidos por el Banco a efectos de determinar si las operaciones cuestionadas en el presente extremo se encontraban debidamente autorizadas.
21. En anteriores pronunciamientos, la Sala ha señalado que la comprobación de un hecho negativo -como la no realización de los retiros de efectivo- no es factible para un consumidor. Por el contrario, son los proveedores del servicio financiero quienes deben probar que tales operaciones se realizaron utilizando la tarjeta y la clave del cliente. 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 efectuaron⁴.

⁴ Expediente 161-2007/CPC. Resolución 0270-2008/TDC-INDECOPÍ del 13 de febrero de 2008, en el procedimiento seguido por la señora María Emperatriz Azalde Delgado contra el Banco de Crédito del Perú.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000250

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPI EXPEDIENTE 1115-2017/CC1



22. Así, debe precisarse que los medios de prueba usuales presentados por las empresas del sistema financiero para acreditar que los retiros realizados mediante cajeros automáticos fueron efectuados con una tarjeta y la clave secreta del cliente son los siguientes:
- a) Las "winchas auditoras" de los cajeros automáticos: Son documentos emitidos por el propio cajero automático, se indica la fecha, hora y monto de la operación, así como el número de tarjeta;
 - b) los "print de pantalla": Estos documentos reproducen la imagen en pantalla del sistema que generó la wincha auditora;
 - c) los reportes Tandem y Coldview: Son emitidos por el mismo sistema continuo en un formato de texto y contiene la información relativa a las operaciones autorizadas en un determinado cajero automático; y,
 - d) los reportes en formato "TXT": En dichos documentos se consigna la misma información de las winchas auditoras, pero en formato de texto. Se suelen emitir cuando la operación reclamada tiene una antigüedad mayor a los 6 meses.
23. Si bien por regla general, la wincha auditora es el documento que refleja de manera integral la realización de las transacciones de disposición de efectivo, pueden existir otros reportes o *journals* que, valorados de manera conjunta, puedan acreditar la validez de determinadas transacciones, puesto que de cuyo contenido debería apreciarse: (i) el número de la tarjeta utilizada; (ii) el número de la cuenta asociada a dicha tarjeta; (iii) el proceso de validación de la operación; (iv) la fecha y hora de la operación cuestionada; (v) el monto requerido en la operación; y, (vi) la afectación del saldo disponible de la cuenta; información que es similar a la que contendría una wincha auditora.
24. Ahora bien, de los actuados en el expediente, se advierte que las operaciones no reconocidas se procesaron mientras la tarjeta de débito Tarjeta de Débito N° 4557-****-****-7630 se encontraba activa, en tanto recién fue bloqueada el día 19 de junio de 2017 a las 15:23:16 horas.
25. De la revisión del expediente, se ha podido verificar lo siguiente:

	FECHA	OPERACIÓN	IMPORTE US\$	MEDIOS PROBATORIOS
1	12/01/2017	RETIRO	61,82	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
2	16/01/2017	RETIRO	123,45	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
3	16/01/2017	RETIRO	61,72	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

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

000251

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOP
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1



4	18/01/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
5	22/01/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
6	24/01/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
7	27/01/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
8	30/01/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
9	03/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
10	05/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
11	11/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
12	16/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
13	17/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
14	18/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
15	20/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
16	22/02/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
17	01/03/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
18	03/03/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
19	06/03/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
20	07/03/2017	RETIRO	160,00	REPORTE COLDVIEW
21	23/03/2017	RETIRO	60,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
22	25/03/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
23	27/03/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
24	10/04/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
25	12/04/2017	RETIRO	128,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW
26	15/04/2017	RETIRO	160,00	REPORTE COLDVIEW
27	29/04/2017	RETIRO	200,00	WINCHA AUDITORA Y REPORTE COLDVIEW



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 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1

000252



26. En base a lo anterior, este Colegiado puede evidenciar que el Banco ha cumplido con aportar el material probatorio pertinente a efectos de acreditar la validez de 27 operaciones de retiro materia de denuncia. Así, de los medios probatorios citados, los mismos que no han sido objeto de ninguna objeción con relación a su validez, se puede obtener la siguiente información: (i) fecha y hora de la transacción; (ii) número de tarjeta; (iii) número de ATM; (iv) número de operación; (v) monto de retiro; y, (vi) la validación de la operación.
27. En consecuencia, esta Sala advierte que, en base a los medios probatorios aportados en el marco del presente procedimiento, ha quedado acreditada la validez de las 27 operaciones realizadas por cajero automático, materia de cuestionamiento.
28. Al respecto, este Colegiado considera importante mencionar que, al contratar un producto financiero, los consumidores asumen responsabilidades de cuidado dirigidas a atender un correcto y válido uso del producto. Así, en el marco de la tarjeta de débito adquirida por la denunciante, la Sala estima conveniente enfatizar que, de acuerdo a los términos contractuales acordados, la usuaria se hallaba en el deber de custodia del plástico, así como de la respectiva clave secreta, debiendo esta ser de su exclusivo conocimiento, a efectos de evitar el acceso por parte de terceros a los fondos que ostentaba la cuenta de ahorros.
29. En tal sentido, correspondía a la denunciante realizar el constante seguimiento a los movimientos de su cuenta de ahorros a través de los estados de cuenta, con la finalidad de verificar que las operaciones cargadas atendían a las disposiciones efectuadas y autorizadas por ella, pudiendo, tras apreciar lo contrario, comunicar inmediatamente a la entidad financiera para su oportuna investigación.
30. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Arce contra el Banco por infracción de los artículos 18º y 19º del Código; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al haberse acreditado que la entidad financiera cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a las veintisiete (27) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante, toda vez que se verificó la concurrencia de los requisitos de validez, por lo que las comisiones cobradas por dichas operaciones fueron válidas.
31. En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, así como la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictadas en contra del Banco.



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 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1

000253




RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1409-2018/CC1 del 20 de junio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Carmen Luzmila Arce Vda. de Kaiserberger contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al haberse acreditado que la entidad financiera cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a las veintisiete (27) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante, toda vez que se verificó la concurrencia de los requisitos de validez, por lo que las comisiones cobradas por dichas operaciones fueron válidas.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la Resolución 1409-2018/CC1, en los extremos referidos a la multa impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, así como la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictados en contra del denunciado.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.


JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente

El voto en discordia de la señora vocal Roxana María Irma Barrantes Cáceres es el siguiente:

1. El artículo 10° del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez⁵.

⁵ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad. - Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)

107



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

000254

RESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPÍ
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1



2. El artículo 3º del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ establece como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular. En atención a dicho requisito, el artículo 3.5º de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.
3. En este punto, cabe mencionar que el artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General regula como dos de los principios del procedimiento administrativo, el impulso de oficio y la verdad material⁷.
4. Asimismo, en materia probatoria, los artículos 172º y 175º del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General prescriben que, cuando la naturaleza del procedimiento lo exija, la autoridad debe disponer la actuación de todos los medios probatorios necesarios para acreditar los hechos invocados o que fueren conducentes a su pronunciamiento⁸.

⁶ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos. - Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, (...)
4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁷ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. (...)

- 1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (...)
- 1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

⁸ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 172º.- Actuación probatoria.
172.1 Cuando la administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados o la naturaleza del procedimiento lo exija, la entidad dispone la actuación de prueba, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres días ni mayor de quince, contados a partir de su planteamiento. Sólo podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.

Artículo 175º.- Medios de prueba. Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.

AG



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al ConsumidorRESOLUCIÓN 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CC1

5. En el presente caso, la señora Arce señaló que el 19 de junio de 2017, al revisar los movimientos de su cuenta de ahorros N° ****-177, se percató de que entre enero y abril se realizaron veintisiete (27) operaciones de retiro por cajero automático de otro banco que no reconocía, en tanto nunca las autorizó.
6. En sus descargos, el Banco sostuvo que las medidas de seguridad se encontraban determinadas por los mecanismos que estableció para el retiro de dinero mediante cajero automático, los cuales eran el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta, conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos, siendo que en los reportes "Coldview" se podía verificar que las operaciones realizadas se habían efectuado con la lectura del chip de la tarjeta de débito de la señora Arce, y el ingreso de su clave secreta.
7. La Comisión declaró fundada en parte la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que la entidad financiera no cumplió con presentar los medios probatorios idóneos (Winchas Auditoras) que acreditaran que las veintisiete (27) operaciones de retiro, las que fueron realizadas en cajeros automáticos de otra entidad por el importe total de US\$ 4 754,99, se efectuaron válidamente, por lo que no correspondía el cobro de las comisiones correspondientes.
8. En su recurso de apelación, el Banco reiteró lo señalado en sus descargos, a su vez sostuvo que cumplía con presentar las Winchas Auditoras de las 27 operaciones efectuadas por cajero Global Net, operado por el Banco Interbank, en donde se verificaba que las operaciones no reconocidas se efectuaron con el uso conjunto de la lectura del chip de la tarjeta de débito, y el ingreso de la clave secreta.
9. Sobre el particular, se debe tener en consideración que, respecto de operaciones cuestionadas realizadas con tarjeta de débito o crédito⁹ es una condición implícita en los servicios financieros ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad, la garantía que otorgan sus proveedores de que adoptarán las medidas de seguridad que fueran necesarias para garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado.

3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.

4. Consultar documentos y actas.

5. Practicar inspecciones oculares.

⁹ Resolución 2354-2015/PSC-INDECOPI del 23 de julio de 2015.



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 0093-2019/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 1115-2017/CCF

000250



10. De este modo, al constituir las operaciones fraudulentas un riesgo típico derivado del desarrollo de actividades de intermediación financiera, los bancos deben adoptar medidas de seguridad que contribuyan a reducir la posibilidad de que este tipo de transacciones se realicen.
11. Teniendo en cuenta lo señalado, la vocal que suscribe el presente voto considera que, correspondía a la Comisión actuar mayores elementos probatorios a efectos de verificar si la entidad financiera cumplió con adoptar todas las medidas de seguridad necesarias, en tanto no solo se debía verificar los requisitos de validez, sino también si las operaciones eran inusuales de acuerdo al historial bancario de la denunciante.
12. Por lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no se observaron los principios del debido procedimiento, conforme se ha expuesto precedentemente.

ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES

260.

Sala Especializada en Protección al Consumidor
anexo 8716



MEMORÁNDUM N° 739-2019/SPC

A : **Eveling Roa Quispe**
Secretaria Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

DE : **Clelia Alfaro Ramos**
Ejecutivo 1 – Coordinadora Legal
Sala Especializada en Protección al Consumidor

ASUNTO : **Devolución de Expedientes Resueltos**

Me dirijo a usted a fin de remitir adjunto los expedientes que a continuación detallo, los mismos que han sido resueltos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

Atentamente,

Lima, 12 febrero de 2019

Adj.: 11 Expedientes

CAR/ggg



Indecopi
Servicio de Atención al Ciudadano-Archivo Central
CERTIFICA:

Que el presente documento consiste en 02 hoja (s)
es copia fiel del que he tenido a la vista y confrontado, el mismo que
corresponde al Expediente N° 739-2019/001

Lima, 04/02/19

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE PIÑERA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

Memorandum N° 0739-2019/SPC

FORMATO DE EXP. CONCLUIDOS / REVOCATORIAS/NULIDADES

ITEM	N° EXP. ORIGEN	N° EXP. AP.	N° FOLIOS	FECHA : 12 DE FEBRERO DE 2019			NULIDAD
				N° TOMOS	CONCLUIDO	MEDIO PROBATORIO / INFORMACION CONFIDENCIAL	
1	1160-2017/CC1	2270-2018/SPC	228	2	X		
2	1311-2017/CC1	2343-2018/SPC	170	1	X		
3	1361-2017/CC1	2422-2018/SPC	157	1	X		
4	371-2018/CC1	2269-2018/SPC	165	1	X		
5	1301-2017/CC1	1370-2018/SPC	241	2	X		
6	953-2016/CC1	2427-2018/SPC	402	2	X	- 01 Sobre confidencial	
7	034-2018/cc1	2881-2018/SPC	344	2	X	- 01 Sobre confidencial - 01 CD en el folio N° 229	
8	955-2015/CC1	1981-2018/SPC	238	2			X
9	1115-2017/CC1	2236-2018/SPC	259	2	X		
10	1185-2017/CC1	2033-2018/SPC	177	1	X		
11	1095-2017/CC1	2161-2018/SPC	1445	7	X	- CDs en los folios 671, 672 y 674	