



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE**

**ADMINISTRATIVO N° 697-2013/CC1**

**PRESENTADO POR**

**SABINA MERCEDES RAMOS VELARDE**

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

**LIMA - PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 697-2013/CC1**

<b><u>MATERIA</u></b>	<b>: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>
<b><u>ENTIDAD PÚBLICA</u></b>	<b>: INDECOPI</b>
<b><u>DENUNCIANTE</u></b>	<b>: LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO CASTILLO NARREA</b>
<b><u>DENUNCIADOS</u></b>	<b>: SCOTIABANK PERÚ S.A.A. BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. BANCO RIPLEY PERÚ S.A. CITIBANK DEL PERÚ S.A. ISAIAS HECTOR SALVADOR CHAVEZ SAGA FALABELLA S.A. KAREN VIVIANA CASA CASTRO ECKERD PERÚ S.A. AGRONEGOCIOS VENTUROSA S.A.</b>
<b><u>BACHILLER</u></b>	<b>: SABINA MERCEDES RAMOS VELARDE</b>
<b><u>CÓDIGO</u></b>	<b>: 2013100879</b>

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor. La denuncia fue interpuesta ante la Secretaría Técnica de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Scotiabank Perú S.A.A., Banco de Crédito del Perú S.A., Banco Ripley Perú S.A., Citibank del Perú S.A., Isaías Héctor Salvador Chávez, Saga Falabella S.A., Karen Viviana Casa Castro, Eckerd Perú S.A. y Agronegocios Venturosa S.A. por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. El denunciante manifestó que el 21.04.2013 fue víctima de un asalto en el cual perdió su documento de identidad y cuatro tarjetas de crédito, las cuales bloqueó posteriormente; sin embargo, no recibió por parte de los bancos alguna comunicación a través de la cual se le alertara de la realización de consumos con cargo a sus tarjetas de crédito; permitiendo así que se efectuaron los mismos. Adicionalmente, indicó que en los establecimientos en los cuales se realizaron los consumos no se implementaron las medias de seguridad mínimas para verificar la identidad de la persona que portaba las tarjetas de crédito. En sus descargos los bancos indicaron que las tarjetas de crédito del denunciante se encontraban activas al momento de realizarse los consumos, dado que no se había cumplido con bloquear las mismas de manera oportuna, por lo que ellos no eran responsables de dichos consumos. Por otro lado, en sus escritos de descargo los establecimientos comerciales indicaron que, de la revisión de los vouchers de pago, se desprendía que el número y la firma que se consignaban en estas eran similares a las consignadas en el documento de identidad del denunciante. El expediente analizado contiene materias jurídicas relevantes tales como los deberes de información e idoneidad de los proveedores, la responsabilidad administrativa de los bancos y establecimientos comerciales, medidas correctivas, graduación de la sanción pecuniaria, entre otros. La Comisión de Protección al Consumidor N° 01 resolvió declarar Infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., Banco de Crédito del Perú S.A., Banco Ripley del Perú S.A., Banco Citibank del Perú S.A., Isaías Héctor Salvador Chávez y Karen Viviana Casa Castro, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, en la medida que no quedó acreditado que los bancos no adoptaron las medidas de seguridad pertinentes, a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los consumos realizado con cargo a sus tarjetas de crédito, y en la medida que no quedó acreditado que los establecimientos comerciales cumplieron con verificar la identidad de la persona que realizó los consumos con cargo a estas tarjetas. La Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró la nulidad parcial de la resolución, al haberse verificado que vulneró los principios de congruencia y debida motivación al omitir pronunciarse respecto de la responsabilidad del proveedor en relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes, a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas y confirmó la misma en el extremo que declaró infundada la denuncia en contra de Isaías Héctor Salvador Chávez y Karen Viviana Casa Castro. A raíz de esto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 emitió nuevo pronunciamiento donde declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Scotiabank Perú S.A.A en referencia al extremo en cuestión. No obstante, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó esta resolución y la declaró Fundada, toda vez que se verificó que Scotiabank Perú S.A.A. sí omitió adoptar las medidas de seguridad ofrecidas para detectar y alertar al denunciante sobre la realización de operaciones sospechosas con cargo a su tarjeta de crédito.

## Índice

CAPÍTULO 1 .....	3
Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento .....	3
<b>1.1. Síntesis de la denuncia:</b> .....	3
<b>1.2. Síntesis de los descargos:</b> .....	5
<b>1.2.1. Falabella:</b> .....	5
<b>1.2.2. Inkafarma:</b> .....	7
<b>1.2.3. Banco de Crédito:</b> .....	8
<b>1.2.4. Scotiabank:</b> .....	9
<b>1.2.5. Citibank:</b> .....	10
<b>1.3. Síntesis de la primera apelación presentada por el denunciante:</b> .....	11
<b>1.4. Síntesis de la segunda apelación presentada por el denunciante:</b> .....	13
CAPÍTULO 2 .....	15
Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente .....	15
<b>2.1. La presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las entidades bancarias:</b> .....	15
<b>2.2. La presunta infracción de los artículos 18° y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de los establecimientos comerciales:</b> .....	20
CAPÍTULO 3 .....	25
Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados .....	25
<b>3.1. Respecto de las resoluciones de puro trámite:</b> .....	25
<b>3.2. Respecto a las resoluciones que pusieron fin a la primera y segunda instancia:</b> .....	27
CONCLUSIONES .....	30
BIBLIOGRAFÍA .....	31

## **CAPÍTULO 1.**

### **Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento**

#### **1.1. Síntesis de la denuncia:**

Mediante escrito de fecha 01 de octubre de 2013, subsanado mediante escrito de fecha 21 de noviembre del mismo año, el Sr. Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea (en adelante, el Sr. Castillo) denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank), Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, Banco de Crédito), Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco Ripley), Citibank del Perú S.A. (en adelante, Citibank), Saga Falabella S.A. (en adelante, Falabella), Agronegocios Venturosa S.A. (en adelante, Santa Natura), Eckerd Perú S.A. (en adelante, Inkafarma), el Sr. Isaías Héctor Salvador Chávez (en adelante, el Sr. Salvador) y la Sra. Karen Viviana Casa Castro (en adelante, la Sra. Casa) ante la Comisión De Protección Al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa De La Competencia Y De La Protección De La Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup>; en atención a los siguientes fundamentos:

---

#### **<sup>1</sup> 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.

- (i) Que, el 21 de abril de 2013 fue dopado y asaltado a las 04:30 a.m.; acto en el cual le sustrajeron su documento de identidad, tarjetas de crédito y celular.
- (ii) Que, siendo las 07:00 p.m. del mismo día y habiendo transcurrido el efecto del dopaje, tomó conocimiento de la sustracción y procedió a bloquear sus tarjetas; dándose con la sorpresa que, en el transcurso del día, se habían realizado retiros y consumos por aproximadamente S/ 24, 109.90 (Veinticuatro mil ciento nueve con 90/100 soles) con cargo a sus tarjetas de crédito.
- (iii) Al respecto, el Sr. Castillo indicó que, pese al requerimiento efectuado mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de octubre de 2013 (a través del cual el INDECOPI le solicitó que, entre otros, precisara el monto, canal y fecha en que se realizaron cada uno de los retiros y consumos que señalaba no reconocer), solo precisaría el monto de los consumos mas no de los retiros, puesto que no disponía de material sustentable que acreditara los mismos.
- (iv) Siendo esto así, el Sr. Castillo procedió a detallar los consumos efectuados a través de sus tarjetas de crédito de la siguiente manera:

Fecha	Banco	Operación	Establecimiento	Monto
21/04/2013	Scotiabank	Consumo	Falabella	S/10,998
21/04/2013	Scotiabank	Consumo	Sra. Casa	S/4,350
21/04/2013	Banco de Crédito	Consumo	Sr. Salvador	S/2,500
21/04/2013	Banco Ripley	Consumo	Sr. Salvador	S/2,695
21/04/2013	Banco Ripley	Consumo	Sr. Salvador	S/1,500
21/04/2013	Citibank	Consumo	Inkafarma	S/481.51
21/04/2013	Citibank	Consumo	Santa Natura	S/150

- (v) Ahora bien, con relación a los bancos denunciados (Scotiabank, Banco de Crédito, Banco Ripley y Citibank), el Sr. Castillo manifestó que le brindaron una pésima información y asesoramiento en cuanto al procedimiento interno de investigación por robo de tarjeta debido a que, la investigación que llevaron a cabo solo consistió en comprobar si los consumos se habían realizado mediante el uso de la banda magnética de las tarjetas de crédito y con su documento de identidad; no cumpliendo con entregarle los comprobantes de pago respectivos y llegando a inscribirlo en INFOCORP en el caso de Scotiabank.
- (vi) Por otro lado, con relación a los establecimientos denunciados (Falabella, Sra. Casa, Sr. Salvador, Inkafarma y Santa Natura), el Sr. Castillo afirmó que no cumplieron con las normas de seguridad pertinentes visto que, aceptaron una firma falsa en los comprobantes de pago y no verificaron la identidad del portador de su documento de identidad para corroborar si se parecía a la imagen que constaba en citado documento.
- (vii) Finalmente, el Sr. Castillo solicitó en calidad de medidas correctivas que, en primer lugar, se ordenara a los bancos la anulación y posterior reembolso de los cobros indebidos; en segundo lugar, que los establecimientos asumieran los consumos que en ellos se efectuaron y; en último lugar, que los denunciados se encargaran del pago de las costas y costos del procedimiento.

## **1.2. Síntesis de los descargos:**

### **1.2.1. Falabella:**

Con fecha 27 de mayo de 2014 y fuera del plazo otorgado por la Comisión De Protección Al Consumidor, mediante Resolución N° 02 de fecha 28 de abril del mismo año, Falabella presentó su escrito de descargo. En dicho documento, el establecimiento comercial manifestó los siguientes:

- (i) Que, en cada transacción comercial realizada en sus establecimientos, el personal cumplía con lo previsto en el artículo 11° de la Resolución N° 264-2008-SBS que aprobaba el Reglamento de Tarjetas de crédito<sup>2</sup>; reglamento que se encontraba vigente al momento en que se efectuó el consumo.
- (ii) Que, la tarjeta de crédito del Sr. Castillo se encontraba activa y vigente al momento de la transacción ya que, el señor en cuestión no había cumplido con bloquear la misma de manera oportuna. En ese sentido, la empresa no resultaba responsable por el consumo realizado.
- (iii) Que, de la revisión de la orden de pago, se advertía que la firma consignada en esta era similar a la registrada en el documento de identidad del Sr. Castillo. Sobre el particular, Falabella precisó que existía jurisprudencia emitida por el INDECOPI que determinaba que no podía exigirse a los establecimientos comerciales que la firma consignada tanto en las ordenes de pago como en el documento de identidad fueran idénticas, solo que presentaran cierta similitud. Ello, debido a que el personal encargado de las transacciones no tenía el conocimiento de un perito grafotécnico.
- (iv) Que, al haber acreditado que sí cumplieron con lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas Crédito, podían afirmar válidamente que no infringieron los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En ese

---

**<sup>2</sup> Artículo 11º.- Medidas de seguridad**

Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito.

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.

1.2. La verificación de la identidad del usuario.

1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

(...)

sentido, solicitaron a la autoridad se sirviera a declarar infundada la denuncia en todos sus extremos.

- (v) Que, en atención a lo expuesto en los acápites anteriores, no correspondía la imposición de medidas correctivas ni el pago de costas y costas del procedimiento.
- (vi) Finalmente, solicitaron la programación de una audiencia de conciliación; indicando que el mismo se solicitaba sin perjuicio de los argumentos expuestos y sin reconocer responsabilidad alguna.

### **1.2.2. Inkafarma:**

Con fecha 18 de junio de 2014 y fuera del plazo otorgado por la Comisión De Protección Al Consumidor, mediante Resolución N° 02 de fecha 28 de abril del mismo año, Inkafarma presentó su escrito de descargo. En dicho documento, el establecimiento comercial manifestó los siguientes:

- (i) Que, la tarjeta de crédito se encontraba activa y en funcionamiento al momento del consumo y muestra de esto, es que el Sr. Castillo no adjuntó a su denuncia medio probatorio alguno que acreditara que sí cumplió con su deber legal de reportar oportunamente al banco la sustracción de la misma. Ello, con la finalidad que el banco procediera a bloquearla de forma inmediata y así evitar que la misma fuera utilizada.
- (ii) Que, de conformidad con lo establecido por el INDECOPI en reiteradas oportunidades, de la comparación de la firma del voucher con la del documento de identidad se advierte que, a simple vista, resultan similares; por lo que, se podría afirmar que cualquier persona promedio que las vea llegaría a la conclusión que pertenecen al mismo sujeto.
- (iii) Que, el número del documento de identidad era el mismo al consignado en la orden de pago. En tal sentido, habiendo demostrado que cumplieron con las obligaciones

establecidas en el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, solicitaron al INDECOPI que declarara infundada la denuncia en todos sus extremos.

- (iv) Finalmente, señalaron que tenían la voluntad de hacer entrega al Sr. Castillo del monto de S/ 481.50 (Cuatrocientos ochenta y uno con 50/100 soles), más los intereses que, de ser el caso, se hubieran generado en relación a dicho consumo y se encontraran debidamente acreditados.

### **1.2.3. Banco de Crédito:**

Con fecha 18 de junio de 2014 y dentro del plazo otorgado por la Comisión De Protección Al Consumidor, mediante Resolución N° 03 de fecha 09 de junio del mismo año, el Banco de Crédito presentó su escrito de descargo. En dicho documento, la entidad bancaria manifestó los siguientes:

- (i) Que, de conformidad a la cláusula décimo segunda del contrato suscrito con el Sr. Castillo, se estableció que el banco no tenía responsabilidad alguna por las operaciones realizadas antes del bloqueo (la misma que debía ser solicitada por el propio cliente). Por consiguiente, era el Sr. Castillo el indicado a asumir la responsabilidad de las operaciones ejecutadas con su tarjeta de crédito antes de que solicitara su bloqueo; más aún si el referido bloqueo se realizó el 22 de abril de 2013.
- (ii) Que, el banco no era responsable por el uso indebido de la tarjeta; debiendo el Sr. Castillo entenderse directamente con el establecimiento comercial donde se realizó el consumo cuestionado; sobre todo si es dicho establecimiento el indicado a corroborar la identidad y firma del cliente.
- (iii) Que, la operación cuestionada se efectuó en un establecimiento afiliado al sistema de tarjetas de crédito visa y no así en sus páginas transaccionales y establecimientos

de manera que, desconocen el procedimiento y mecanismos de seguridad que puedan mantener los mismos.

- (iv) Finalmente, solicitaron al INDECOPI se sirviera a declarar infundada la denuncia en todos sus extremos.

#### **1.2.4. Scotiabank:**

Con fecha 23 de julio de 2014 y fuera del plazo otorgado por la Comisión De Protección Al Consumidor, mediante Resolución N° 03 de fecha 09 de junio del mismo año, Scotiabank presentó su escrito de descargo. En dicho documento, la entidad bancaria manifestó los siguientes:

- (i) Que, el banco había implementado diversas medidas de seguridad a fin de evitar que terceros realizaran consumos no autorizados con las tarjetas de créditos de sus clientes. Es así, que los mismos recibían indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad; con la finalidad que tomaran ciertas medidas para evitar futuros fraudes, robos de identidad y/o tarjetas, entre otros.
- (ii) Que, el banco realizaba el monitoreo de las transacciones que pudieran tener posibilidad de fraude por lo que, en caso de sospecha, se contactaban de inmediato con el cliente con el objetivo que este corroborara la transacción y de no ser posible ello, acotaron que procedían con el bloqueo temporal de la tarjeta.
- (iii) Que, de la verificación de las transacciones, corroboraron que las mismas se habían efectuado sin anomalías, con el uso de la banda magnética y clave; puesto que, la tarjeta de crédito del Sr. Castillo se encontraba activa en dichos momentos al no haber solicitado el bloqueo correspondiente hasta un día después de realizadas estas.
- (iv) Que, de conformidad con lo señalado en artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, el cliente no respondería por el uso irregular o fraudulento de su tarjeta de

crédito en la medida que, de forma previa, hubiera comunicado al banco el extravío o sustracción de esta; lo que, en el presente caso, no sucedió.

- (v) Que, el Sr. Castillo no actuó con la debida diligencia respecto de su tarjeta de crédito y ello quedó acreditado al momento de haber solicitado el bloqueo de esta un día después de efectuadas las transacciones; en consecuencia, no existiría responsabilidad alguna por parte de Scotiabank.
- (vi) Finalmente, solicitaron al INDECOPI que declarara infundada en todos sus extremos la denuncia interpuesta por el Sr. Castillo.

#### **1.2.5. Citibank:**

Con fecha 29 de septiembre de 2014 y fuera del plazo otorgado por la Comisión De Protección Al Consumidor, mediante Resolución N° 03 de fecha 09 de junio del mismo año, Citibank presentó su escrito de descargo. En dicho documento, la entidad bancaria manifestó los siguientes:

- (i) Que, las transacciones objeto de cuestionamiento se realizaron mediante la lectura correcta de la banda magnética de la tarjeta de crédito, la cual se encontraba activa; visto que, la misma fue bloqueada el 21 de abril de 2013 a las 19:20 p.m. Al respecto, precisaron que la transacción se realizó dentro de la línea de crédito otorgada al Sr. Castillo; la cual ascendía a la suma de US \$ 544.00. (Quinientos cuarenta y cuatro con 00/100 dólares americanos), hecho que motivó que se llevara a cabo el cargo respectivo.
- (ii) Que, las transacciones únicamente fueron posibles debido a la negligencia y falta de cuidado del Sr. Castillo, ya que no existió una comunicación inmediata al banco respecto de lo suscitado; omisión que tuvo como consecuencia que solo pudieron bloquear la tarjeta de crédito el 21 de abril de 2013 a las 19:50 p.m.

- (iii) Que, de acuerdo a lo indicado en la cláusula décimo segunda del contrato de afiliación de tarjetas de crédito, el titular se obligaba a conservar y custodiar diligentemente sus tarjetas de crédito, a fin de evitar su uso por terceras personas, y a no divulgar ni transmitir la clave de identificación personal.
- (iv) Que, el banco contaba con mecanismos idóneos de prevención de consumos fraudulentos o no autorizados dado que, mantenían sistemas que generaban alertas utilizando parámetros de riesgos basados en criterios diversos como lo son: situaciones de mercado, montos de transacciones, experiencias pasadas de fraudes, patrones de consumos normales de los clientes, etc.
- (v) Que, en el presente caso no existió alerta en tanto los consumos se efectuaron en establecimientos comerciales de carácter serio, con los cuales no habían mantenido algún tipo de cuestionamiento, y que estas transacciones no consumieron la totalidad de la línea de crédito del Sr. Castillo en dos modalidades puntuales: pocos consumos por montos fuertes o muchos consumos por montos bajos (situación que ocurre en la mayoría de casos de fraude).
- (vi) Finalmente, solicitaron al INDECOPI que declarara improcedente en todos sus extremos la denuncia interpuesta por el Sr. Castillo.

### **1.3. Síntesis de la primera apelación presentada por el denunciante:**

Con fecha 06 de febrero de 2015, de conformidad con lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 (modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor), el Sr. Castillo presentó su recurso de apelación, en atención a lo dispuesto por el INDECOPI en los resolutivos cuarto, octavo y noveno de la Resolución Final N° 0131-2015/CC1 de fecha 22 de enero de 2015, que declaraba infundada la denuncia presentada por el Sr. Castillo contra Scotiabank, el Sr. Salvador y la Sr. Casa.

En los precitados resolutivos, el INDECOPI declaró que el referido banco y establecimientos comerciales no habían vulnerado los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que, por un lado, no quedó acreditado que el banco no adoptara las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al Sr. Castillo sobre los dos consumos realizados con su tarjeta de crédito y, por otro lado, en la medida que sí quedó acreditado que los establecimientos comerciales cumplieron con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo con cargo a la tarjeta de crédito del Sr. Castillo.

Ahora bien, en su recurso de apelación el Sr. Castillo solicitó al INDECOPI que elevara el mismo para los tramites correspondientes, con arreglo a los siguientes fundamentos:

- (i) Que, Scotiabank le ofreció como uno de sus mecanismos de seguridad ante posibles fraudes, una llamada de seguridad con el objetivo de verificar si los consumos sospechosos realmente habían sido efectuados por su persona y, en caso no pudieran contactarse con él, procederían con el bloqueo temporal de la tarjeta de crédito; sin embargo, dicha medida nunca se llegó a dar.
- (ii) Que, no era la primera vez que Scotiabank no informaba a sus clientes sobre movimientos sospechosos; situación que dejaba en evidencia que este banco no contaba con los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de sus clientes. Prueba de ello, era la existencia de la Resolución N° 590-2011/ILN-CPC; a través de la cual se sancionó a Scotiabank por no comunicarse con su cliente y advertirle sobre esta clase de movimientos que se venían realizando con su tarjeta de crédito.
- (iii) Que, los establecimientos comerciales no solo debían verificar la firma y número de su documento de identidad, sino que también tenían la obligación de corroborar si la persona que estaba firmando era la misma que aparecía en la fotografía del citado documento.

- (iv) Finalmente, el Sr. Castillo hizo hincapié en que era altamente sospechoso que las compras se realizaran en un lapso de minutos, en dos establecimientos comerciales que tenían la misma dirección fiscal, pero que se dedicaban a rubros diferentes en su actividad comercial.

Sobre el particular, se precisa que el recurso de apelación en cuestión fue concedido con efecto suspensivo mediante Resolución N° 9 de fecha 19 de febrero de 2015, emitida por la Comisión De Protección Al Consumidor.

#### **1.4.Síntesis de la segunda apelación presentada por el denunciante:**

Con fecha 11 de julio de 2016, de conformidad con lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 (modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor), el Sr. Castillo presentó su recurso de apelación, en atención a lo dispuesto por el INDECOPI mediante Resolución Final N° 1319-2016/CC1 de fecha 24 de junio de 2016, que declaraba infundada la denuncia interpuesta por el Sr. Castillo contra Scotiabank por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría quedado acreditado que el banco no implementara las medidas de seguridad pertinentes para evitar que se realizaran los dos consumos con cargo a su tarjeta de crédito y que denegaba, a su vez, la imposición de medidas correctivas y pago de costas y costos del procedimiento a Scotiabank.

Dicho recurso fue presentado en atención a los siguientes fundamentos:

- (i) Que, Scotiabank le ofreció comunicarse con su persona mediante vía telefónica en caso detectaran posibles fraudes, a fin de corroborar si los consumos realizados fueron efectuados por él o no.
- (ii) Que, Scotiabank le confirmó que consideraron que las transacciones objeto de cuestionamiento eran sospechosas por lo que, intentaron contactarse con él, sin

embargo, no pudieron hacerlo; hecho que debió generar que el banco bloqueara de forma inmediata y con carácter de temporal su tarjeta de crédito.

- (iii) Que, Scotiabank no bloqueo preventivamente su tarjeta de crédito como medida de seguridad, puesto que fue él mismo quien solicitó el bloqueo respectivo.

Sobre el particular, se precisa que el recurso de apelación en cuestión fue concedido con efecto suspensivo mediante Resolución N° 11 de fecha 06 de octubre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.

## **CAPÍTULO 2**

### **Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente**

#### **2.1. La presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las entidades bancarias:**

En el presente caso, tenemos que el Sr. Castillo denunció a los bancos Scotiabank, Banco de Crédito, Banco Ripley y Citibank por no haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, a fin de detectar y alertar a su persona sobre las operaciones realizadas por terceros con cargo a sus tarjetas de crédito.

Dicha omisión, habría generado una afectación a las expectativas del Sr. Castillo puesto que, no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir por parte de las entidades bancarias y lo que efectivamente recibió.

Esta situación fue calificada por la Comisión De Protección Al Consumidor como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que hacen referencia a la obligación que tiene todo proveedor de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrece dentro del mercado.

Habiendo dejado ello en claro, procederé a determinar si los referidos bancos infringieron o no los artículos en mención, en atención a los siguientes fundamentos:

- (i) De la revisión del expediente, se advierte que el Sr. Castillo suscribió contratos de tarjetas de créditos con los bancos Scotiabank, Banco de Crédito, Banco Ripley y Citibank.
- (ii) Dentro de las cláusulas denominadas pérdida, sustracción, extravío o robo de tarjetas de crédito y/o información, de los contratos suscritos con Soctiabank, Banco de Crédito y Citibank, los bancos en referencia informaron al Sr. Castillo sobre el procedimiento a seguir en caso necesitara reportar el suceso de cualquiera de estos supuestos y cuáles serían los medios de atención con los que contaba para realizar

ello; precisando que dicha comunicación debía ser inmediata, a fin de evitar o reducir el riesgo a que una operación no autorizada, fraudulenta o irregular se llevara a cabo. Asimismo, dejaron prescrito que en caso el cliente no cumpliera con ello, asumiría el pago de estas transacciones aún si las mismas superaran su línea de crédito.

- (iii) Estas cláusulas tuvieron su sustento en lo dispuesto por el artículo 15° de la Resolución S.B.S. N° 264-2008, Reglamento de las Tarjetas de Crédito, que disponía que, a fin de evitar que se produjeran transacciones no autorizadas, las empresas debían contar con infraestructura y sistemas de atención que permitieran a titulares y usuarios de las tarjetas de crédito comunicar su extravió o sustracción; determinado que los titulares y usuarios no asumirían el pago de las transacciones no autorizadas que se hubieran realizado con posterioridad a la referida comunicación.<sup>3</sup>
- (iv) Es a través de estos mecanismos, que los bancos ofrecen su primera medida de seguridad; ya que con ellos se reduce la posibilidad que se realicen transacciones fraudulentas, irregulares o sin autorización. Se señala ello, debido a que mediante la utilización de estos mecanismos el proveedor se entera de que la tarjeta de crédito ya no se encuentra en posesión del titular, en razón de que fue sustraída, robada o extraviada o, que la información que este tenía respecto de la misma ya no es privada, debido a que existen terceros que cuentan con ella.
- (v) En el presente caso, los bancos Scotiabank, Banco de Crédito y Citibank en sus cláusulas novena, décimo segunda y décimo tercera del contrato de tarjeta de crédito, respectivamente, determinaron cuales eran los canales de atención y que

---

<sup>3</sup> Resolución S.B.S. N° 264-2008, Reglamento de las Tarjetas de Crédito, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de febrero de 2008.

procedimiento debía seguir el Sr. Castillo para reportar el robo, sustracción, pérdida o extravío de sus tarjetas de crédito.

- (vi) Es así, que la utilización de dichas medidas de seguridad por parte del Sr. Castillo, se configurarían como sustentos legítimos para determinar si las transacciones que se realizaron con las tarjetas de crédito fueron válidas o no y quien era la persona indicada a asumir la responsabilidad de tales transacciones.
- (vii) En el presente caso, se advierte que el Sr. Castillo no hizo uso de estas medidas de seguridad de forma inmediata, procediendo a solicitar el bloqueo de sus tarjetas de crédito horas después de realizados los consumos; de acuerdo al siguiente detalle:
  - ✓ Respecto del Banco de Crédito: De la revisión del voucher emitido por el Sr. Salvador, se advierte que la transacción se realizó el 21 de abril de 2013 a las 10:44 a.m.; sin embargo, el Sr. Castillo solicitó el bloqueo de su tarjeta de crédito el 22 de abril de 2013, es decir, un día después de efectuado el consumo.
  - ✓ Respecto de Scotiabank: De la revisión de los vouchers emitidos por Falabella y la Sra. Casa, se advierte que las transacciones se realizaron el 21 de abril de 2013 a las 14:14 p.m. y 10:52 a.m., respectivamente; sin embargo, el Sr. Castillo solicitó el bloqueo de dicha tarjeta el día 21 de abril de 2013 a las 19:36 p.m., es decir, aproximadamente cinco horas después de efectuados los consumos.
  - ✓ Respecto de Citibank: De la revisión del incoming presentado por el banco, se advierte que las transacciones se realizaron el 21 de abril de 2013 a las 12: 47 p.m. y 13:55 p.m. en Santa Natura e Inkafarma respectivamente; sin embargo, el Sr. Castillo solicitó el bloqueo de su tarjeta de crédito el 22 de

abril de 2013 a las 10:45 a.m., es decir, un día después de efectuados los consumos.

- (viii) Ahora bien, de la revisión del escrito de descargo presentado por Scotiabank, se advierte que la entidad había implementado como una medida de seguridad adicional a las ya indicadas, el monitoreo de las transacciones con posibilidad de fraude; precisando que, en caso de sospecha, se contactarían de inmediato con el Sr. Castillo a fin de corroborar la validez de las misma. Al respecto, dejaron claro que, en caso no pudieran hacerlo, procederían con el bloqueo temporal de la tarjeta.
- (ix) Asimismo, de la revisión del téngase presente de fecha 22 de octubre de 2014 presentado por Scotiabank, se advierte que el referido banco bloqueó la tarjeta de crédito del Sr. Castillo, de forma temporal, el día 21 de abril de 2013 a las 19:36 p.m., es decir, aproximadamente cinco horas después de efectuada la última transacción con dicha tarjeta.
- (x) En tal sentido, se puede determinar que, en un principio, los bancos Scotiabank, Banco de Crédito y Citibank sí implementaron medidas de seguridad con la finalidad de detectar posibles transacciones que se realizaran sin autorización, fueran fraudulentas o irregulares; estableciendo para ello ciertas condiciones y características que eran de conocimiento del Sr. Castillo.
- (xi) Dichas condiciones y características fueron observados por los referidos bancos; sin embargo, se debe tener en cuenta que Scotiabank ofreció un servicio adicional que fue brindado de manera diferente a la ofrecida al Sr. Castillo.
- (xii) Es por ello, que se determina que el Banco de Crédito y Citibank no infringieron los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto sí contaban con medidas de seguridad que les permitían

detectar transacciones no autorizadas y, en tanto aplicaron las mismas de conformidad con lo ofrecido.

(xiii) Por otro lado, se determina que Scotiabank sí infringió los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no aplicó la medida de seguridad adicional, para detectar y alertar al Sr. Castillo sobre consumos no autorizadas, de conformidad con lo ofrecido.

(xiv) Ahora bien, de la revisión de los documentos que obran en el expediente, se advierte que Banco Ripley no presentó sus descargos, copia de contrato de la tarjeta de crédito suscrito con el Sr. Castillo y copia de la orden de pago de los consumos no reconocidos, pese a los diversos requerimientos realizados por la Secretaría Técnica.

(xv) Si bien es cierto, los contratos de tarjetas de crédito que se suscriben con los bancos son estandarizados (hecho que puede brindar una idea general de cuales fueron los derechos, obligaciones, características y condiciones del contrato), se advierte que con los escritos presentados en el transcurso del procedimiento se pusieron en conocimiento de la Comisión De Protección Al Consumidor medidas de seguridad que no se encontraban de forma taxativa dentro de los mismos; por lo que no se podría determinar con validez si es que Banco Ripley ofreció otro tipo de medidas de seguridad.

(xvi) En tal sentido, considero que en el caso en particular la Secretaría Técnica debió hacer efectivo el apercibimiento decretado mediante resolutive cuarto de la Resolución N° 2 de fecha 28 de abril de 2014, la cual indicaba que:

*“De conformidad con lo establecido por el numeral 223.1 del artículo 223° de la Ley 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los*

*hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negados en la contestación, se tendrán por aceptados o meritados como ciertas.”*

(xvii) Solo en atención a la aplicación del referido artículo es que se podría señalar que Banco Ripley vulneró los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **2.2. La presunta infracción de los artículos 18° y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de los establecimientos comerciales:**

En el primer párrafo del artículo 18° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.<sup>4</sup>

Para determinar si un producto o servicio es idóneo o no, se debe comparar el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Dichas garantías podrán ser legales, explícitas o implícitas y van a versar sobre aquellas características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. (Maraví, 2013, pág. 7)<sup>5</sup>

En el presente caso, los establecimientos comerciales se encontraban obligados a brindar una garantía de carácter legal establecida en el artículo 11° de la Resolución N° 264-2008-SBS que aprobaba el Reglamento de Tarjetas de crédito y que imponía como requisito que el proveedor cumpliera con verificar la vigencia de la tarjeta de crédito, la identidad del usuario y que la

---

<sup>4</sup> Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 02 de setiembre de 2010.

<sup>5</sup> Maraví, Alfredo (2013). Breves Apuntes Sobre el Sistema de Protección al Consumidor en el Perú. *EDM-Revista de Actualidad Mercantil* (N° II), 7. Recuperado de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/12897-Texto%20del%20art%C3%ADculo-51318-1-10-20150604%20(2).pdf

firma consignada en la orden de pago coincida con la consignada en su tarjeta de crédito o documento de identidad.

De la revisión, de los medios probatorios ofrecidos en el presente proceso, se advierte que los establecimientos comerciales sí cumplieron con su obligación de verificar tales requisitos, en atención a los siguientes fundamentos:

- (i) Las tarjetas de Créditos del Sr. Castillo se encontraban vigentes y activas al momento en que se realizaron las operaciones de consumo no reconocidas; dado que el señor en cuestión no reportó la sustracción de las mismas a los bancos, hasta horas después de que estas se llevasen a cabo; conforme se advierte de lo expuesto en el acápite (vii) del numeral 2.1. del capítulo 2 del presente informe.
- (ii) La verificación de la identidad de una persona se determina con relación a su documento de identidad y a los datos que en está se consignen, como lo son: los nombres y apellidos, el número del documento, la firma.
- (iii) Con la presentación de la copia del DNI del denunciante, que consta en fojas 10, se aprecia que los datos referidos al número del documento de identidad y firma son replicados en las órdenes de pagos que constan en fojas 27, 28, 101, 286, 321, 322 y 389 del presente expediente.
- (iv) Un establecimiento comercial verificará la identidad del usuario con la recepción de la tarjeta de crédito con la que se realizarán las transacciones y el documento de identidad, ya que el usuario deberá dejar consignado en las órdenes de pago el número de dicho documento y su firma.
- (v) Siendo ello así, se establece que los establecimientos comerciales si cumplieron con la obligación de verificar la identidad del usuario al monto de realizar las transacciones objeto de cuestionamiento.



Firmas consignadas en las órdenes de pago:

ACABADOS DE CONSTRUCCION  
**HS ASOCIADOS**  
DE SALVADOR CHAVEZ ISAS HECTOR  
VENTA DE ACABADOS DE CONSTRUCCION Y AFINES  
Av. Pampa Alta Mz. X1 Ll. 26  
A.H. Jose Carlos Mariátegui  
R.U.C. 10473512471

**BOLETA DE VENTA**  
Nº 000012  
Calle Castillo

P. UNIT.	TOTAL
30	2330
1	1434.00
6.00	580.00
8.00	320.00
	008.00
TOTAL S/ 2142.00	

EMISOR

ACABADOS DE CONSTRUCCION  
**HS ASOCIADOS**  
DE SALVADOR CHAVEZ ISAS HECTOR  
VENTA DE ACABADOS DE CONSTRUCCION Y AFINES  
Av. Pampa Alta Mz. X1 Ll. 26  
A.H. Jose Carlos Mariátegui  
R.U.C. 10473512471

**BOLETA DE VENTA**  
Nº 000014  
Calle C

P. UNIT.	TOTAL
32.00	1504.00
TOTAL S/ 1504.00	

EMISOR

ACABADOS DE CONSTRUCCION  
**HS ASOCIADOS**  
DE SALVADOR CHAVEZ ISAS HECTOR  
VENTA DE ACABADOS DE CONSTRUCCION Y AFINES  
Av. Pampa Alta Mz. X1 Ll. 26  
A.H. Jose Carlos Mariátegui  
San Juan De Lurigancho - Lima  
Tel: 537-7056 / Telf: 1026610

**BOLETA DE VENTA**  
Nº 000011  
Calle 200670109

Emisor(es): Luis Enrique J. Castillo Nba  
Dirección: 200670109

P. UNIT.	TOTAL
TOTAL S/ 2100.00	

EMISOR

Tienda: 203 Data: 1315  
Fecha: 21/04/2013 Hora: 14:13  
TRA: 3773 VENDEDOR: 10071561

VIBAVNET  
VENTA - BANCO SCOTIABANK  
ID: 99133119942293  
CASA FALABELLA 83 - 10012014  
LIMA - PERU  
\*\*\*\*\*9226  
TER: 30007471 LOTE: 204 REF: 4337  
MP: 085091 FECHA: 21/04/2013 HORA: 14:14  
B/: 10,998.00

PREVENGA EL FRAUDE: CAMBIE SU CLAVE SECRETA CON FRECUENCIA  
FIRMAR  
DICIEMBRE 2012 TEL: 99246605  
ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA EL IMPORTE INDICADO EN ESTE TITULO.  
PREVENGA EL FRAUDE: FIRME SU TARJETA VISA AL REVES

PREVENGA EL FRAUDE: CAMBIE SU CLAVE SECRETA CON FRECUENCIA

FIRMAR  
DICIEMBRE 2012 TEL: 99246605

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA EL IMPORTE INDICADO EN ESTE TITULO.

- (viii) De la observación de las órdenes de pago, se advierte que, si bien las firmas consignadas en estas no son idénticas a la consignada en el documento de identidad del Sr. Castillo, a primera vista son similares, pues cuentan con trazos semejantes.
- (ix) Con relación a lo expuesto, es que se determina que los establecimientos comerciales no infringieron los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto sí cumplieron con verificar los requisitos establecidos en el artículo 11° de la Resolución N° 264-2008-SBS que aprobaba el Reglamento de Tarjetas de crédito.
- (x) Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente considero que en los casos referidos a los establecimientos comerciales propiedad de la Sra. Casa y el Sr. Salvador, la Secretaría Técnica debió hacer efectivo el apercibimiento decretado mediante resolutivo cuarto de la Resolución N° 2 de fecha 28 de abril de 2014, la cual indicaba que: *“De conformidad con lo establecido por el numeral 223.1 del artículo 223° de la Ley 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negados en la contestación, se tendrán por aceptados o meritados como ciertas.”*
- (xi) Con la aplicación de este artículo, la Comisión de Protección Al Consumidor pudo haber determinado que los señores en mención si infringieron los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **CAPÍTULO 3**

### **Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados**

#### **3.1. Respecto de las resoluciones de puro trámite:**

De la revisión de los documentos que obran en el expediente, se advierte que Banco Ripley, Santa Natura e Inkafarma no presentaron sus escritos de descargos u otro documento que refutara lo alegado por el Sr. Castillo en su denuncia. En tal sentido, era facultad de la Secretaría Técnica hacer efectivo el apercibimiento dispuesto en el resolutivo 4 de Resolución N° 2, de fecha 28 de abril de 2014.

En dicha resolución, se estableció que los denunciados contaban con un plazo de cinco (05) días hábiles para presentar sus descargos, vencido el cual, la Secretaría Técnica declarararía en rebeldía a aquellos que no hubieran cumplido con presentarlo; de conformidad con lo establecido en el numeral 223.1 del artículo 223° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Dicho acto traería como consecuencia que los hechos alegados por el Sr. Castillo en su denuncia fueran aceptados como ciertas, puesto que no existiría un descargo que refutara de forma expresa lo mencionado por el denunciante. A pesar de ello, la Secretaría Técnica no cumplió con hacer efectivo tal apercibimiento.

Se debe entender que era obligación del Banco Ripley, el Sr. Salvador y la Sra. Casa demostrar que habían adoptado medidas de seguridad que, en el caso de Banco Ripley, pudieran detectar y alertar al Sr. Castillo sobre consumos no autorizados y, en el caso del Sr. Salvador y la Sra. Casa, les permitieran verificar la identidad de la persona que realizaba la transacción. No obstante, la adopción de tales medidas por parte de estos proveedores nunca fue demostrada, en vista a que no presentaron descargos.

Dicha negativa por parte de la Secretaría Técnica (de declarar la rebeldía de las partes en cuestión) tuvo como consecuencia que la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor declarara infundada la denuncia respecto a estas.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que la figura de rebeldía nace con el objetivo de dinamizar el procedimiento administrativo, volverlo ágil y más sencillo; evitando que el mismo se dilate por la inobservancia de los plazos establecidos. Ello, debido a que determina consecuencias negativas para aquellas partes que entorpezcan el curso natural del procedimiento.

En el presente caso, se advierte que Falabella, Inkafarma, Scotiabank y Citibank presentaron sus descargos fuera del plazo otorgado, siendo que a los tres últimos, la autoridad les brindó un plazo adicional para la presentación de los mismo y, con posterioridad, un plazo excepcional para la presentación de los contratos de tarjeta de crédito y vouchers de los consumos objeto de cuestionamiento.

La precitada situación, generó que Inkafarma, Soctiabank y Citibank no se adecuaron a los plazos establecidos, abusando en sobremanera de los diversos plazos otorgados; llegando al extremo - en el caso de Citibank - de presentar el descargo solicitado luego de haber transcurrido tres meses desde que se otorgó el plazo correspondiente.

Lo anteriormente expuesto, deja en claro que, la reticencia de la Secretaría Técnica a declarar la rebeldía de las partes, vulnera el principio de celeridad del funcionamiento administrativo (regulado en el artículo 1.9, del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General), que dictamina que quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a

fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.<sup>7</sup>

### **3.2. Respecto a las resoluciones que pusieron fin a la primera y segunda instancia:**

Mediante Resolución N° 0145-2016/SPC-INDECOPI de fecha 18 de enero de 2016 la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió: *“PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0131-2015/CCI de 22 de enero de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N° 1, al haber verificado que se vulneró los principios de congruencia y debida motivación, al omitir pronunciarse respecto de la responsabilidad del proveedor en relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre las operaciones sospechosas, acorde a la imputación de la conducta infractora atribuida.”*

Por otro lado, mediante Resolución 1780-2017/SPC-INDECOPI de fecha 23 de mayo de 2017 la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió: *“PRIMERO: Revocar Resolución 1319-2016/CCI del 24 de junio de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el Sr. Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, declarar fundada la misma, toda vez que se verificó que omitió adoptar las medidas de seguridad ofrecidas para detectar y alertar al denunciante sobre la realización de operaciones sospechosas con cargo a su tarjeta de crédito.”*

Ambas resoluciones fueron emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, al determinar que las resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor no

---

<sup>7</sup> Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de abril de 2001.

se encontraban debidamente motivadas en relación a Scotiabank, siendo que dicho principio constituye un requisito de validez del acto administrativo.

Sobre el particular, debo indicar que concuerdo con la posición tomada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en tanto la Comisión no tomó en consideración lo expuesto por Scotiabank en su téngase presente de fecha 22 de octubre de 2014.

En el escrito en mención, Scotiabank precisó que había implementado medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realizaran consumos no autorizados con la tarjeta de crédito del Sr. Castillo, siendo una de estas medidas el monitoreo de las transacciones con posibilidad de fraude. Asimismo, informaron que, en caso de sospecha, se contactarían de inmediato con su cliente a fin de corroborar la información correspondiente; no obstante, si tal comunicación no llegara a darse, procederían de forma inmediata con el bloqueo temporal de la tarjeta.

Al respecto, Scotiabank indicó que de la revisión de unibanca se podía acreditar que realizaron el bloqueo preventivo el mismo día de los consumos a las 19:36 horas.

Esta información fue otorgada, en un primer momento, a través del Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, que fue adjuntada como medio probatorio en la denuncia presentada por el Sr. Castillo, con fecha 02 de octubre de 2013.

En el precitado documento se dejó establecido que el Sr. Castillo había tomado conocimiento de que unibanca de Scotiabank quiso comunicarse con él y que sí habían procedido con el bloqueo temporal de la tarjeta.

En atención a estos documentos, la Comisión de Protección al Consumidor debió determinar si Scotiabank había brindado la medida de seguridad en cuestión, de conformidad con lo ofrecido al Sr. Castillo.

Para ello, la Comisión debió tomar en consideración las horas en que se realizaron las transacciones y la hora en que se hizo efectivo el bloqueo temporal. Al respecto, tenemos que las transacciones se llevaron a cabo el día 21 de abril de 2013 las 10:52 a.m. y 14:14 p.m.; sin

embargo, el bloqueo se habría dispuesto en la misma fecha pero a las 19:36 p.m., es decir aproximadamente cinco horas después de ejecutada la última transacción; pese a haberle ofrecido al Sr. Castillo bloquear de forma inmediata la tarjeta de crédito en caso no pudieran contactarse con él; hecho que determinaba que Scotiabank sí había infringido los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto omitió a adoptar las medida de seguridad ofrecidas.

## CONCLUSIONES

1. La reticencia mostrada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, a declarar en rebeldía a los denunciados, generó como consecuencia que se vulnerara el principio de celeridad procedimental, en tanto el otorgamiento de diversos plazos para la presentación de descargos y/o documentos ocasionó que el dinamismo del procedimiento se perdiera y se extendiera más de lo debido.
2. En caso la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor hubiera declarado en rebeldía a Banco Ripley, Sr. Salvador y Sra. Casa, la Comisión, al momento de resolver en primera instancia, pudo haber determinado que dichas partes sí infringieron los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se tomarían por ciertas las alegaciones realizadas por el Sr. Castillo en su denuncia, puesto que las partes no habrían cumplido con contradecirlas.
3. La falta de motivación en las resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor fue consecuencia, en un primer momento, de una indebida revisión de los medios probatorios, dado que el Sr. Castillo y Scotiabank a través de su denuncia y descargo, informaron a dicho órgano sobre la adecuación de esta nueva medida de seguridad y, en un segundo momento, de una errónea interpretación de los alcances y condiciones de tal medida.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Molina, Alexandra (2001). Los Principios del Procedimiento Administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e Importancia. Derecho & Sociedad (17). Recuperado de [file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/16890-Texto%20del%20art%C3%ADculo-67095-1-10-20170424%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/16890-Texto%20del%20art%C3%ADculo-67095-1-10-20170424%20(4).pdf)
2. Maraví, Alfredo (2013). Breves Apuntes Sobre el Sistema de Protección al Consumidor en el Perú. EDM-Revista de Actualidad Mercantil (Nº II), 7. Recuperado de [file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/12897-Texto%20del%20art%C3%ADculo-51318-1-10-20150604%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/12897-Texto%20del%20art%C3%ADculo-51318-1-10-20150604%20(2).pdf)
3. Rodríguez, Gustavo (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. THEMIS (65). Recuperado de <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/10876-Texto%20del%20art%C3%ADculo-43200-1-10-20141114.pdf>
4. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de abril de 2001.
5. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 02 de setiembre de 2010.
6. Decreto Legislativo N° 807, Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 18 de abril de 1996.
7. Resolución S.B.S. N° 264-2008, Reglamento de las Tarjetas de Crédito, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de febrero de 2008.

Indecopi

**FORMATO DE POSTULACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

2013 OCT 1 PM 5 11

I. Indique el tipo de procedimiento que desea iniciar, marcando con una "x" alguna de las opciones que se muestran a continuación:

- 1. PROCEDIMIENTO SUMARISIMO<sup>1</sup> ( )
- 2. PROCEDIMIENTO ORDINARIO (X)

UNIDAD DE FOLIOS  
DESCUENTADO

II. En el caso de haber marcado la opción a) correspondiente a los procedimientos sumarísimos deberá marcar con una "x" el hecho que motiva su denuncia.

- 1. Producto o servicio materia de denuncia no supera las 3 UIT<sup>2</sup> ( )

El valor del producto o servicio materia de reclamo asciende a (en números y letras)

S/ 24,109.9 (Veinticuatro Mil Ciento Nueve y 09/100)

- 2. Falta de atención a requerimientos de información ( )
- 3. Métodos abusivos de cobranza ( )
- 4. Demora en la entrega de un producto ( )
- 5. Incumplimiento de medida correctiva ( )
- 6. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio ( )
- 7. Incumplimiento de pago de liquidación de costas y costos del procedimiento ( )
- 8. Liquidación de costas y costos del procedimiento. ( )

**Indecopi**  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR  
02 OCT 2013  
Por: ..... Hora: .....  
**RECIBIDO**

<sup>1</sup> Procedimiento célere tramitado por los Órganos de Procedimientos Resolutivos Sumarísimos en un plazo no mayor de 30 días hábiles. Es importante mencionar que este tipo de procedimiento únicamente puede ser postulado en los supuestos previstos en el acápite II del presente formato.

<sup>2</sup> El equivalente a 3 UIT asciende a S/. 11 100,00 nuevos soles. El valor de la UIT para el año 2013 es de S/. 3 700,00 nuevo soles

**ADVERTENCIA:** Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.

**DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA**

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE<sup>1</sup>:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

Luis Enrique Jesús Albeiro CASTILLO NARREA

DNI ó Número de RUC

10206105

Teléfonos

997276857

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)

CL. Leguía 135 - La Aurora - Miraflores

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

SCOTTABANK DEL PERÚ S.A.A.

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.

AV. JUAN DE ACONA 809 - SAN ISIDRO

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

**5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS**

Escrito de denuncia	X	Comprobante de pago de la tasa (1)	X
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-OPS-02), así como el formato de postulación de procedimiento	X	Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	
Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.			

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

<sup>1</sup> La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

<sup>2</sup> El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:  
Banco de Crédito : 193-1161125-0-34  
Banco Scotiabank : 000-0186511  
Banco de la Nación : 000-282545

Ciudad \_\_\_\_\_ fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201 \_\_\_\_.

  
\_\_\_\_\_  
Firma y Número de Documento Nacional de Identidad  
del Interesado / Denunciante o del representante

(EN CASO HUBIERA MAS DE UN INTERESADO O DENUNCIADO, ADJUNTAR ESTA HOJA)

ANEXO 1

**DATOS DEL INTERESADO 2**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

**DATOS DEL INTERESADO 3**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

**DATOS DEL INTERESADO 4**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

**DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 2**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Banco De Crédito BCP

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

Calle Centenario 156, LA MOLINA

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

**DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 3**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

CITI BANK DEL PERU

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

AV. CANAVAL Y MOREYRA 480, SAN ISIDRO

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

**DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 4**

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

BANCO RIPLEY PERU

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

AV. Republica Paseo de la Republica 3118, SAN ISIDRO

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

*cancelación del*  
RetPro de INFOCOMP, Retiro Automático de Mi Cuenta Sueldo  
Bcp, Que los Establecimientos se hagan Responsables del Robo.

Solicita de manera acumulativa la medida correctiva consignada en el literal h)?

SI

2. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas complementarias<sup>3</sup>?

SÍ

NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita?

---

---

---

---

---

---

---

---

3. ¿Desea usted solicitar costas y costos<sup>4</sup>?

SÍ

NO

*[Firma manuscrita]*  
Firma del Interesado

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- 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.

<sup>4</sup> Costas.- El pago efectuado por concepto de presentar la denuncia y demás gastos realizados en el procedimiento, tales como pericias e inspecciones.

Costos.- Pago de los honorarios profesionales del abogado.

En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

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

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

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

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

**SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y  
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS**

**MODELO A**

**EMPLEAR EN CASOS DE PRESUNTAS INFRACCIONES COMETIDAS A PARTIR DE LA  
ENTRADA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
(2 DE OCTUBRE DE 2010)**

1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas<sup>1</sup> reparadoras<sup>2</sup>?

SÍ

NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita? (Deberán presentarse los documentos que acrediten las consecuencias patrimoniales derivadas de la infracción cometida por el proveedor)

Que detengan el Proceso de Cobranza Hasta el Final del de la Investigación  
- Devolución y ANULACIÓN de Cobros Indevidos

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

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

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

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

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

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

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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

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 hará 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.

Atención : Org. Res. Pro.Sum. Nº 2

Lima, 16 de Setiembre de 2013

INDECOPI

Calle de la Prosa 104, San Borja

Presente:

Me es grato dirigirme a ustedes, a su vez, solicitar su apoyo en las investigaciones sobre el caso que describiré a continuación.

El día 21 de abril del presente año, fui asaltado y dopado a las 04.30 horas aproximadamente, perdí mi documento de identidad, así como mis tarjetas de crédito pertenecientes a los bancos de Scotiabank, Crédito, Ripley, y CitiBank.

Luego del efecto del dopamiento y haberme percatado del robo, bloqueé todas las tarjetas a las 19 horas del mismo 21 de abril, para lo cual ya las habían usado en diferentes establecimientos, falsificando mi firma de forma totalmente inescrupulosa, haciendo un total en retiro y consumo de **S/.24,109.9**

Posterior a esto, presenté los reclamos diferentemente a SCOTIABANK, CRÉDITO, RIPLEY y CITIBANK, cuya respuesta después de sus "investigaciones" alegaba que el consumo fue hecho por "banda magnética" siendo el reclamo "Improcedente", respuesta que me parece una burla, ya que ¿de que otra forma se puede hacer un robo por consumo?

**SCOTIABANK**

Ingreso de reclamo : 29 de abril  
 Medio : Vía Telefónica  
 Nº de Requerimiento : RQ 060-R-2013000139

**RESPUESTA****RESPUESTA 1**

Fecha : 3 de Mayo  
 Medio : Informe, Agencia av. Sucre 658-660  
 Resuelto : **No Procedente**  
 Observaciones : se usó banda magnética.

**RESPUESTA 2**

Fecha : 22 de Mayo  
 Medio : Carta  
 Resuelto : **No Procedente**  
 Observaciones : Describen los establecimientos y consumos y se comprometen a enviar los vouchers

**RESPUESTA 3**

Fecha : 24 de Junio  
Medio : Email  
Resuelto : montos de consumo, término de investigación  
Observaciones : en este email, dicen que envían adjunto documentos probatorios de los establecimientos, pero no enviaron nada adjunto.

**CITIBANK**

Ingreso de reclamo : 12 de mayo  
Medio : Vía Telefónica  
Nº de Requerimiento : 1072336  
Observaciones : 17 de Mayo, ingresa un formulario de reclamos en la agencia de Av. Benavides. Cuyo número de registro es 1.075.075

**RESPUESTA 1**

Fecha : 14 de Mayo  
Medio : carta  
Resuelto : Inicio de investigación, abono provisional  
Observaciones : solicitan que se ingrese un formulario en 3 días útiles.  
Solicitud cumplida el 17 de mayo, Registro 1.075.075

**RESPUESTA 2**

Fecha : 24 de Julio  
Medio : Carta  
Resuelto : **No Procedente**, retiro del bono provisional  
Observaciones : en esta carta adjuntan sólo un Voucher, del consumo en Santa Natura, faltando el voucher de Boticas Inka Farma

**RIPLEY**

Ingreso de reclamo : 5 de mayo  
Medio : Formulario / Ag. Primavera Park Plaza  
Nº de Requerimiento : F000505525

**RESPUESTA 1**

Fecha : 17 de Junio  
Medio : Carta  
Resuelto : **No Procedente**  
Observaciones : se usó banda magnética. Adjuntan Boletas de venta y vouchers de consumo.

Ingreso de apelación : 11 de Junio

Medio : Formulario / Ag. Plaza San Miguel  
Nº de Requerimiento : F000529077  
Observaciones : acepto cancelar la deuda, sin intereses. Se hizo una transacción extrajudicial el 25 de Julio del 2013, donde se renuncia a cualquier acción legal contra el Banco Ripley.

**BANCO DE CRÉDITO - BCP**

Ingreso de reclamo : 29 de abril  
Medio : Formulario  
Nº de Requerimiento : 2343816

**RESPUESTA****RESPUESTA 1**

Fecha : 2 de Mayo  
Medio : EMAIL  
Resuelto : se debe presentar solicitud al seguro de tarjetas.  
Observaciones : Dan detalles de documentos que se deben adjuntar.

Ingreso de reclamo : 13 de Mayo  
Medio : Carta/Formulario. Ag. Sucre  
Nº de Requerimiento : 2374206

**RESPUESTA 2**

Fecha : 15 de Mayo  
Medio : Carta  
Resuelto : La solicitud es derivada al área especializada.  
Observaciones : Número de Registro 2380028

**RESPUESTA 3**

Fecha : 29 de Mayo  
Medio : Carta  
Resuelto : La solicitud es derivada Pacífico Peruano Suiza

**RESPUESTA 4**

Fecha : 4 de Junio  
Medio : Email  
Resuelto : abono provisional hasta final de investigación

**RESPUESTA 5**

Fecha : 26 de Julio  
Medio : Email

Resuelto : **No Procedente.** Retiro de abono provisional  
 Observaciones : se usó banda magnética

Como podrá observar en los documentos adjuntos, las firmas impresas en los consumos, son totalmente diferentes a las mías, y como detalle en líneas anteriores, no he recibido todos los vouchers de parte del Citibank, del Scotiabank, ni del banco de Crédito, sin embargo, a pesar de ese incumplimiento, los bancos han dado por cerrada la investigación y me acosan vía telefónica, cobrándome intereses, en el caso de SCOTIABANK me ha derivado a INFOCORP malgrado todo mi record crediticio.

BANCO	TARJETA	MONTO	TIPO	DETALLE	RUC
BCP	T.C. LAN PASS	2,500	CONSUMO	Acabados de construcción Lima	10473512471
BCP	T.D. CREDIMASS	335.4	CONSUMO	OESHLE	
BCP	T.D. CREDIMASS	200	RETIRO	Cajero ATM	
BCP	T.D. CREDIMASS	500	RETIRO	Cajero ATM	
SCOTIABANK	T.C.	10,998	CONSUMO	Saga Falabella	
SCOTIABANK	T.C.	4,350	CONSUMO	Bazar Amira y Asoc. Lima	
RIPLEY	T.C.	400	RETIRO		
RIPLEY	T.C.	2,695	CONSUMO	Consumos en Acabados	10473512471
RIPLEY	T.C.	1,500	CONSUMO	Consumos en Acabados	10473512471
CITYBANK	T.C.	481.51	CONSUMO	Inka Farma	
CITYBANK	T.C.	150	CONSUMO	Santa Natura	

En este sentido, todos los bancos responsabilizan enteramente a los establecimientos por haber generado el consumo sin el correcto proceso de verificación de identidad, lo responsabilizan, sin embargo es a mí a quien cobran con creces, a pesar que son los bancos quienes deben garantizarme la seguridad de mi dinero. Peor aún, al ser trabajador del estado, todos mis sueldos son depositados automáticamente en mi cuenta del BANCO DE CRÉDITO, siendo descontado AUTOMÁTICAMENTE por el mismo, dejándome sin liquidez para mis gastos de necesidad básica.

A continuación le detallo el consumo/retiro ilegal:

Mis Pretensiones:

1. Que los bancos mencionados, paren el proceso de cobranza, hasta el final de la investigación.
2. Que todo interés generado por los montos extraídos ilegalmente sean eliminados, así como reembolsados todos los montos que he pagado por insistencia del banco causa del robo.
3. Que se me retire inmediatamente de INFOCORP.

000009

4. Que detengan todo retiro AUTOMÁTICO de mi cuenta sueldo BCP.
5. Que se compruebe, mediante peritos, la falsificación de mis firmas, y que los establecimientos en los cuales se hicieron los consumos/retiros, se hagan responsables del robo, saldando el total de las cuentas adeudadas.

Agradeciendo de antemano, la atención y el apoyo a ésta.  
Me despido, atentamente.

  
**LUIS E.J.A. CASTILLO NARREA**  
DNI Nº 10266105

#### Documentos adjuntos

- a) Copia simple de mi documento de Identidad
- b) Copia de denuncia policial
- c) SCOTIABANK – RESP.1 : Informe 3 de mayo
- d) SCOTIABANK – RESP.2 : Carta 22 de Mayo
- e) SCOTIABANK – RESP.3 : impreso Email 24 de junio
- f) CITIBANK – RESP.1 : Carta 14 de Mayo
- g) CITIBANK – Ing. Solicitud : 17 de Mayo Reg.1.075.075
- h) CITIBANK – RESP.2 : Carta 24 de Julio
- i) CITIBANK – VOUCHER : Consumo Santa Natura
- j) RIPLEY – Ing. Solicitud : 5 de mayo Reg. F000505525
- k) RIPLEY – RESP.1 : Carta 17 de Junio
- l) RIPLEY – VOUCHER : Acabados de Construcción “HS Asociados” monto S/.2695.00
- m) RIPLEY – VOUCHER : Acabados de Construcción “HS Asociados” monto S/.1500.00
- n) RIPLEY – Ing. Solicitud : 11 de junio Reg. F000529077
- o) RIPLEY – Transacción Extrajudicial
- p) BCP – Ing. Solicitud: 29 de abril
- q) BCP – RESP.1 : Impreso Email 2 de mayo.
- r) BCP – Ing. Solicitud: 13 de mayo
- s) BCP – RESP.2 : Carta 15 de mayo
- t) BCP – RESP.3 : Carta 29 de Mayo
- u) BCP – RESP.1 : impreso email 4 de junio





000012


**Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones**

Fecha: 03/05/2013

Hora: 01:32 p.m.

---

**Número del requerimiento:** 060-R-2013000139 **Fecha de Presentación:** 29/04/2013 05:47:03 p.m.
 

---

**CLIENTE :** CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO  
**NRO DOCUMENTO :** 10266105  
**DIRECCIÓN :** av san martin 923 pueblo libre  
**REFERENCIA :** EL BOLIVARIANO  
**DISTRITO :** Pueblo Libre  
**PROVINCIA :** Lima  
**DEPARTAMENTO :** Lima

**TELÉFONOS :** 2820856 - 997272857 -  
**CORREO ELECTRÓNICO :** LEJACN@GMAIL.COM -  
**TRAMITADO POR :** Jackelyn Susan Gamarra Ore  
**AGENCIA :** Ag. Sucre

AV. SUCRE 658 - 660  
 Pueblo Libre-Lima-Lima

**MEDIO DE RECEPCIÓN :** Telefónico  
**MEDIO DE RESPUESTA :** Teléfono - Abono en cuenta

**TIPO DE REQUERIMIENTO :** Reclamo  
**GENERAL :** SOLUCIONES DÍA A DÍA  
**FAMILIA :** TARJETAS DE CREDITO  
**PRODUCTO :** TARJETA VISA  
**TIPOLOGÍA :** Operaciones no reconocidas por el cliente  
**MOTIVO :** Consumos Locales  
**FECHA DE LA OPERACIÓN:** 21/04/2013  
**HORA DE LA OPERACIÓN :** 00.00

**MONEDA :** Soles  
**IMPORTE RECLAMADO :** 15348  
**NÚMERO DE TRANSACCIONES:** 2  
**NRO. TARJETA DE CRÉDITO :** 4539350102329324  
**DIRECCIÓN DE TARJETA :** AV. SAN MARTIN 923 - LIMA  
**TELÉFONO DE TARJETA :** 00002433132

**DESCRIPCIÓN :** cliente con tc visa no reconoce 2 consumos realizados el 21-04 de s/10998.00 en saga falabella y en bazar Amira y asociados por s/4350.00 , cliente no reconoce ningun movimiento , menciona que unibanca se trato de contactar con cliente , dejo mensaje de voz y bloquearon la tarjeta por (operador). desea pronta respuesta. gracias

**DÍAS ÚTILES PARA ATENCIÓN (\*) :** 3

**RESULTADO DEL REQUERIMIENTO :** Resuelto No Procede

**INFORMACIÓN DEL RESULTADO :** Las referidas operaciones de compra se realizaron sin anomalías en el proceso a través del Terminal de pago de los establecimientos mencionados anteriormente, mediante la lectura de banda magnética de la tarjeta de crédito, para lo cual es indispensable contar con la misma en el momento de las transacciones. De acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Tarjetas de Crédito, documento que usted firmó al recibir la tarjeta, en caso de extravío o hurto de la misma, el titular queda obligado a dar aviso inmediato al Banco. De no realizarse la comunicación, o si el aviso se realizara en fecha u hora posterior a las transacciones no reconocidas, el titular será responsable por todos los consumos y/o retiros que se realicen con la tarjeta extraviada o hurtada. La carta de respuesta sera envi

scotiabank

COO - 060-R-2013000142 - 1

Lima, 22 de mayo de 2013

Señor  
**LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO  
CASTILLO NARREA**  
Av. San Martín N°923  
Ref. El Bolivariano  
Pueblo Libre - Lima 21

Estimado Señor Castillo:

Nos dirigimos a usted con relación a su requerimiento de fecha 03 de mayo de 2013, en el cual menciona su disconformidad con la respuesta brindada por el Banco respecto a su requerimiento N° 060-R-2013000139 de fecha 29 de abril de 2013.

Las operaciones (consumos) realizadas el día 21 de abril de 2013, se han procesado mediante la lectura de la banda magnética de la tarjeta de crédito N° 4539-3501-0232-9324, en los establecimientos: "Saga Falabella 13" y "Bazar Amira y Asociado". Asimismo, debemos indicar que tenemos registrado que el bloqueo de la referida tarjeta se efectuó el día 21 de abril a las 19:36 horas, es decir, en forma posterior a las transacciones reclamadas.

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

Asimismo, se debe tener en cuenta que el artículo 11 del Reglamento de Tarjeta de Crédito establecido por la SBS mediante la Resolución SBS N° 264-2008, referido a las medidas de seguridad en las operaciones realizadas en presencia del titular o usuario, obligan a los establecimientos afiliados a verificar la identidad de los portadores de la Tarjeta de Crédito y la firma del usuario, por lo tanto, queda expedito su derecho frente a dichos establecimientos en caso lo considere conveniente, ante un supuesto incumplimiento de dichas medidas.

Por tanto, el Banco ratifica su posición toda vez que es responsabilidad de los establecimientos verificar la identidad de los portadores de la tarjeta de crédito.

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

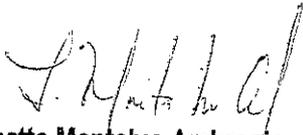
Finalmente, conforme a lo solicitado por Usted, le brindamos los datos de los establecimientos "Saga Falabella 13" y "Bazar Amira y Asociado"

- Razón Social : Saga Falabella S.A
- RUC : 20100128056
- Dirección : Jr. de la Unión N°630 - Cercado de Lima.
  
- Razón Social : Casa Castro Karen Viviana
- RUC : 10468129014
- Dirección : Av. Pampa Alta Mz X1 Lt 26, A.H Jose Carlos Mariategui - SJL

Sin otro particular nos despedimos de Usted no sin antes mencionar que de acuerdo a lo informado en nuestra carta de fecha 02 de mayo, aún está pendiente de entrega la copia de los vouchers por parte de los establecimientos.

Cordialmente,

Scotiabank Perú S.A.A.

  
**Lissette Montalvo Ambrosio**  
Oficial de Apelaciones  
Customer Ombuds Office

  
**Ana Luisa Shapiama Sancho**  
Gestor de Apelaciones  
Customer Ombuds Office

000015



Luis Enrique Castillo <lejacn@gmail.com>

**CARTA RESPUESTA RQ 060-R-2013000139 - CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE**

1 mensaje

**Scotiabank Central Soluciones al Cliente** <Scotiabank.SAC@scotiabank.com.pe> 24 de junio de 2013 12:21  
Para: "LEJACN@GMAIL.COM" <LEJACN@gmail.com>  
Cc: Jackelyn Susan Gamarra Ore <Jackelyn.Gamarra@scotiabank.com.pe>

Estimado señor Castillo:

Nos dirigimos cordialmente a usted, para brindar respuesta definitiva a su reclamo presentado, en el que nos manifiesta no reconocer consumos debitados en su tarjeta de crédito Visa Clásica Internacioanl N° 4539 3501 0232 9324, que a continuación se detalla:

Fecha de transacción	Establecimiento	Importe S/.
21.04.13	SAGA FALABELLA	10,998.00
21.04.13	BAZAR MIRA Y ASOCIADO	4,350.00

Al respecto, con fecha 02.05.13, le remitimos una carta informándole que conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Tarjetas de Visa Internacional, el plazo para la solicitud de vouchers es de 60 días, pudiendo extenderse hasta 180 días; y que al culminar la investigación de su reclamo, le estaríamos informando el resultado de nuestras gestiones

Cabe señalar que la validación de los datos durante las transacciones en tarjetas de crédito, es de exclusiva responsabilidad del establecimiento.

Culminado este procedimiento, le informamos que los establecimientos mencionados anteriormente han sustentado los cargos cuestionados, los cuales se adjuntan en copia a la presente.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

000016



Unidad  
Exceller

Peru Consumer  
EXC14312

Fecha: 05/14/2013

Hora: 12:22:53

**Formulario de Solicitudes y Reclamos (Hoja de Reclamación)**

Registro: 1.072.336

# Formulario de Solicitudes y Reclamos (Hoja de Reclamación)

Registro: 1.075.075

Unidad de Origen: Peru Consumer

Cliente: CASTILLO NARREALUIS ENRIQUE JESUS

DNI / CE: 10266105

Dirección: JR JOSE GALVEZ 705 PISO 2

Complemento:

Distrito / Provincia / Departamento: CERCADO DE MIRAFLORES MIRAFLORES

Teléfono 1: 2433132

Contacto: CASTILLO NARREALUIS ENRIQUE JE

Número:

Código Postal: L18

Teléfono 2: 4635070

Canal de Entrada: Teléfono

Fecha de Registro: 17/05/2013 9:21:00

Fecha Prevista de Solución: 23/05/2013 9:21:00

Hecho por: 10266105

Producto: TARJETA

Tipo de Reclamo / Solicitud: TARJETA-ENVIO DE FORMULARIO A CONTROVERSIAS

Comentario: 17.05.13 Robo de tarjeta, consumos en cuotas  
 BOTICAS INKAFARMA LIMA PE 21-04-2013 481.51 002 243.12 001 1 000000000000 0004487000102667775  
 SANTA NATURA LIMA PE 21-04-2013 150.00 002 75.74 001 1 000000000000 0004487000102667775  
 NO SE REALIZAN ABONOS CONSUMOS SE ENCUENTRAN EN CUOTAS

**Requisitos del Servicio de Atención:**

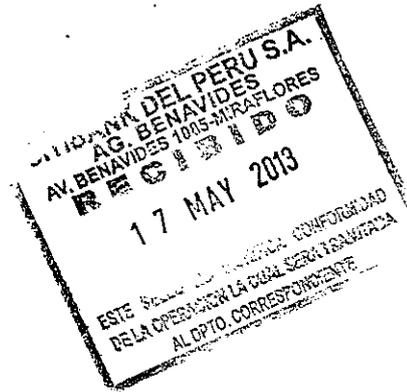
NUMERO DE TARJETA 4487000102667775

No TRANSACCIONES QUE RECLAMA

MONEDA SOLES

IMPORTE TOTAL DEL RECLAMO 631.51

No DE DOCUMENTOS (Hojas) ADJUNTO formulario+copia de DNI



irma del Cliente: \_\_\_\_\_

000018



INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA RECLAMOS DE TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO

POR FAVOR, SELECCIONE LA MARCA DE SU TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO Y LOS ÚLTIMOS 8 NÚMEROS DE LA MISMA:

CASO N°: (sólo para uso interno)

VISA  MASTERCARD

TARJETA DE CRÉDITO N° (últimos 8 números): XXXX - XXXX - 0066 - 7775

CITICARD N° (últimos 8 números): XXXX - XXXX -

POR MOTIVOS DE SEGURIDAD, EL NÚMERO COMPLETO DE LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO NO ES UN DATO NECESARIO PARA PROCEDER CON LA INVESTIGACIÓN. QUEDA EXCLUSIVAMENTE BAJO RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE REVELAR EL NÚMERO COMPLETO DE LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO.

NOMBRE COMPLETO: Luis Enrique Jesus ALBERTO CASTILLO NARCEA  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD (D.N.I./CARNÉ DE EXTRANJERIA/R.U.C./PASAPORTE) N°: DNI 10266105  
TELÉFONO CASA: 2820856 OFICINA: 4635070ANEY CELULAR: 99727685 FAX:  
CORREO ELECTRÓNICO: LETACN@gmail.com

POR FAVOR MARQUE LA DIRECCIÓN DE DOMICILIO, OFICINA (DICHAS DIRECCIONES DEBERÁN ESTAR REGISTRADAS EN NUESTROS SISTEMAS) O ELECTRÓNICA (INDIQUE SU E-MAIL EN EL ESPACIO ASIGNADO) DONDE USTED PREFIERA RECIBIR LAS COMUNICACIONES REFERENTES AL ESTADO DE SU RECLAMO (SÓLO PODRÁ ELEGIR UNA VIA DE RESPUESTA).

DOMICILIO  OFICINA  CORREO ELECTRÓNICO:

En caso haya seleccionado como canal de respuesta carta a domicilio y oficina u olvide de marcar cualquiera de las alternativas, el banco optará por enviarle las comunicaciones a la dirección de domicilio (donde se le envía el estado de cuenta). Por otro lado, si usted seleccionó correo electrónico y otra alternativa adicional, las comunicaciones serán enviadas a su correo electrónico. Asimismo, si usted eligió como vía de respuesta el correo electrónico y la información a enviarse es de carácter confidencial, recibirá un correo informándole que por medidas de seguridad, la respuesta del caso será enviada a su domicilio a través de carta.

Si los consumos reclamados fueron realizados con un número de tarjeta adicional, este formulario deberá ser completado y firmado por el tarjeta habiente adicional, de lo contrario el reclamo quedará sin efecto.

RECUERDE QUE USTED CUENTA CON UN PLAZO DE 45 DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA DE FACTURACIÓN INDICADA EN EL ESTADO DE CUENTA PARA PRESENTAR CUALQUIER RECLAMO U OBSERVACIÓN POR ESCRITO. TRANSCURRIDO EL PLAZO ANTERIOR, EL RECLAMO SERÁ IMPROCEDENTE. EL FORMULARIO TENDRÁ VALIDEZ SÓLO SI ES PRESENTADO EN UNA AGENCIA DE CITIBANK DEL PERÚ S.A. (CITIBANK) O SI ES ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO A [CONTROVERSIAS.PERU@CITI.COM](mailto:CONTROVERSIAS.PERU@CITI.COM).

RECLAMO

Por favor marque la opción según corresponda a su caso particular, adjunte la documentación necesaria:

TIPO DE RECLAMO	DOCUMENTACION REQUERIDA / OBSERVACIONES
<input type="checkbox"/> Dinero no dispensado por cajero automático	Ninguna
<input type="checkbox"/> Consumo duplicado	<input type="checkbox"/> Copia de voucher de transacciones que reconoce (Opcional)
<input type="checkbox"/> Solicitud de voucher	Ninguna
<input type="checkbox"/> Monto alterado	<input type="checkbox"/> La tarjeta ha estado siempre en mi poder (Obligatorio) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Declaración del cliente especificando el monto que reconoce en el espacio designado a los comentarios (Obligatorio) <input type="checkbox"/> Copia de voucher de transacciones que reconoce (Obligatorio)
<input type="checkbox"/> Reserva cancelada	<input type="checkbox"/> Canceló reserva previamente y le suministraron el código (Obligatorio) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha de cancelación: Código de cancelación: <input type="checkbox"/> Declaración sobre la gestión de cancelación de la reserva en los comentarios (para aquellos casos en que no se cuenta con el código de cancelación)
<input type="checkbox"/> Crédito no procesado*	<input type="checkbox"/> Copia de nota de crédito (Obligatorio) <input type="checkbox"/> Carta emitida por el comercio donde se solicita el crédito a la cuenta del cliente (para aquellos casos en que no se cuenta con la nota de crédito) - Por favor, comentar la gestión realizada con el comercio en la página siguiente (Obligatorio)*
<input type="checkbox"/> Servicio o mercadería solicitada pero no recibida*	- Por favor, comentar la gestión realizada con el comercio en la página siguiente (Obligatorio)*
<input type="checkbox"/> Mercadería devuelta*	<input type="checkbox"/> Evidencia de la devolución de la mercadería (Obligatorio) - Por favor, comentar la gestión realizada con el comercio en la página siguiente (Obligatorio)*
<input type="checkbox"/> Consumo recurrentes cancelados*	<input type="checkbox"/> Evidencia de cancelación de servicio (Obligatorio) - Por favor, comentar la gestión realizada con el comercio en la página siguiente (Obligatorio)*
<input type="checkbox"/> Pago por otros medios*	<input type="checkbox"/> Evidencia válida de medio de pago utilizado (Obligatorio) - Por favor, comentar la gestión realizada con el comercio en la página siguiente (Obligatorio)*

Cuenta usted con TOTAL CARD PROTECTION (Seguro de protección de tarjeta)  SI  NO

000019

Cuenta usted con TOTAL CARD PROTECTION (Seguro de protección de tarjeta)  SI  NO

Cuenta usted con TOTAL CARD PROTECTION (Seguro de protección de tarjeta) (Obligatorio)  SI  NO

Por favor, marque lo siguiente (Obligatorio):

No he autorizado el uso de mi tarjeta para las transacciones reclamadas

He procedido a comunicarme con el Banco (al 221-7000 ó 0-800-47100) para bloquear mi tarjeta antes de presentar el reclamo

La tarjeta ha estado siempre en mi poder

Asimismo, deberá adjuntar lo siguiente:

Copia del D.N.I. (Obligatorio)

Copia legible de plástico perforado (ambos lados de la tarjeta - Obligatorio)

Nota: Existe la posibilidad de que el Banco requiera información adicional y el plástico en físico para proceder con la investigación; en estos casos usted recibirá una comunicación por parte de nosotros con los documentos que deberá entregar.

Consumos no reconocidos fraudulentos

Para los reclamos de CRÉDITO NO PROCESADO, SERVICIO O MERCADERÍA SOLICITADA PERO NO RECIBIDA, MERCADERÍA DEVUELTA, CONSUMOS RECURRENTES CANCELADOS Y PAGO POR OTROS MEDIOS, usted debe contestar lo siguiente (Obligatorio):

¿Intentó resolver el reclamo con el establecimiento?  SI  NO (No se podrá procesar su reclamo)

Si su respuesta es SI, por favor comente la gestión realizada con el comercio en el espacio asignado a continuación:

Comentarios:

Las transacciones reclamadas son las siguientes:

FECHA DE TRANSACCIÓN	ESTABLECIMIENTO (SEGÚN ESTADO DE CUENTA)	MONEDA	MONTO
21-04-2013	Bolicas IALSA FARMIA Lima pe	soles	481.51
21-04-2013	Santa Natividad Lima pe.		150.00

ASIMISMO, ME COMPROMETO A PROPORCIONAR CUALQUIER DOCUMENTACIÓN ADICIONAL QUE SEA REQUERIDA POR CITIBANK PARA EL ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DEL RECLAMO Y/O SUSCRIBIR LAS CARTAS QUE CITIBANK ASÍ ME INDIQUE.

**DECLARACIÓN JURADA**

Conozco y acepto que la información consignada en el presente formulario tiene carácter de Declaración Jurada y que la falsedad de la misma autorizará al Banco a aplicar las sanciones dispuestas por el artículo 179 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; sin perjuicios de las sanciones previstas por el artículo 247 del Código Penal.

  
FIRMA DEL CLIENTE

(Firma del Titular o Adicional al cual se le han cargado el (los) mencionado(s) consumo(s) o disposición(es) de efectivo)

**CITIBANK PERÚ**  
AG. BENAVÍDEZ  
AV. BENAVÍDEZ 1095-MIRAFLORES  
17 MAY 2013  
VºBº FUNCIONARIO DEL BANCO  
ESTE (Sello y firma personal)  
DE LA OPERACIÓN REALIZADA  
AL OPTO. CORRESPONDIENTE

**PARA TODOS LOS CASOS, ES IMPORTANTE QUE LA FIRMA DEL DNI COINCIDA CON LA FIRMA DEL FORMULARIO**

Si al recibir nuestra respuesta final usted no está de acuerdo con ella, puede dirigirse al Defensor del Cliente Financiero llamando a la línea gratuita 0-800-1-6777 o a través de instancias como la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o Indecopi.

000020

Citibank del Perú S.A. T (511) 215-2000  
 Av. Canaval y Moreyra 480 F (511) 440-9044  
 Piso 3, Lima 27, Perú



San Isidro, 14 de Mayo de 2013

Señor (a)  
**Luis Enrique Jesús Castillo-Narrea**

Referencia: Reg. 1072336

De nuestra mayor consideración:

En atención a la comunicación a través de Citiphone Banking el día 12 de mayo de 2013, en la cual nos reclama por lo (s) cargo (s) no reconocido (s), le informamos que este se encuentra en trámite. Sin embargo, con la finalidad de poder brindarle un mayor servicio, hemos realizado, con fecha 14 de mayo el abono a su cuenta por la(s) siguiente(s) transacción(es):

Fecha de Consumo	Establecimiento	Moneda	Monto
21-04-2013	BOTICAS INKAFARMA LIMA PE	Soles	481.51
21-04-2013	SANTA NATURA LIMA PE	Soles	150.00

Tal y como le indicó nuestro representante de Citiphone Banking, usted deberá presentar el formulario adjunto, anexando toda la documentación sustentatoria que exige la Reglamentación de las marcas Visa y/o MasterCard (ver relación adjunta). Los documentos deberán ser entregados en cualquiera de nuestras oficinas o enviados por e-mail a [controversias.peru@citi.com](mailto:controversias.peru@citi.com), en un plazo no mayor de 3 días útiles desde la fecha de recepción de la presente carta, debiendo hacer referencia al número de reclamo entregado por Citiphone. De no cumplirse con este plazo y entregar la documentación sustentatoria lamentaremos tener que realizar el ajuste correspondiente, reversando el abono temporal antes mencionado, regresando la(s) transacción(es) a la situación original.

En caso no pueda cumplir con la presentación del formulario y documentos sustentatorios según el tipo de reclamo en el plazo acordado, le recordamos que de acuerdo al contrato de tarjetas de crédito Ud. Cuenta con 45 días calendarios desde la fecha del estado de cuenta para efectuar el reclamo mismo que podrá ser realizado a través de cualquiera de nuestras oficinas o llamando a Citiphone las 24 horas del día los 365 días del año.

Cabe resaltar que este abono tiene carácter temporal mientras que los establecimientos que generaron la transacción no presenten copia de la(s) orden(es) pago que sustente(n) la misma. El plazo para que el establecimiento presente la documentación sustentatoria puede variar entre 45 y 180 días. Por tal motivo, en caso el establecimiento presentase el sustento del cargo reclamado procederemos a reversar el abono antes señalado, lo que le será comunicado en su oportunidad.

Por lo expuesto anteriormente, el presente abono temporal realizado en su cuenta adquirirá la condición de ABONO DEFINITIVO, una vez que haya transcurrido el plazo de 180 días computados desde el 14 de mayo de 2013.

Atentamente,

Si al recibir nuestra respuesta final usted no está de acuerdo con ella, puede dirigirse al Defensor del Cliente Financiero llamando a la línea gratuita 0-800-1-6777 u otras instancias como la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o Indecopi.

Citibank del Perú S.A.  
Av. Canaval y Moreyra 480  
Piso 3, Lima 27, Perú

T (511) 215-2000  
F (511) 440-9044

000021



San Isidro, 24 de Julio de 2013

Señor(a)(ita):

LUIS ENRIQUE JESUS CASTILLO NARREA  
CALLE SAN MARTIN 923 PUEBLO LIBRE  
LIMA 21

De nuestra consideración:

En atención a su reclamo por el siguiente consumo no reconocido:

Establecimiento	Moneda	Monto	Fecha
BOTICAS INKAFARMA	SOLES	481.51	21 Apr 2013
SANTA NATURA	SOLES	150.00	21 Apr 2013

Adjunto a la presente sírvase encontrar copias de la documentación de sustento.

Le indicamos que luego de la investigación realizada ha quedado demostrado que la transacción fue realizada a través de punto de venta y con lectura de banda magnética de la tarjeta.

En consecuencia, lamentamos informarle que su reclamo no resulta procedente, razón por la cual hemos efectuado un "reverso del abono temporal que había sido acreditado en su cuenta", el mismo que afecta su disponibilidad de fondos y de ser el caso, se reversarán los intereses abonados al inicio de la investigación.

Le recordamos que ante cualquier consulta que pudiera tener, podrá ser efectuado a través de nuestro servicio Citiphone Banking llamando al 221-7000 desde Lima o al 0-800-47100 desde provincias, las 24 horas del día, los 365 días del año. Banking al teléfono 221-7000, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE CONTROVERSIAS  
AC 23373/KRR



DETALLE DE SOLICITUD DE COPIA

DATOS DE COMERCIO

Nombre	BOTICAS INKAFARMA	Código	331066174	RUC	20331066703
Dirección	AVELURIGANCHO/CAILE LOS REJ	Código Postal	L36	Teléfono	3159000
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	SAN JUAN DE LURIGANCO
Dirección Adm.	AV COONIAL 2042	Cod. Postal Adm.	101	Teléfono Adm.	3159000
Departamento A.	LIMA	Provincia Adm.	LIMA	Distrito Adm.	CHORRILLOS
MCC Nacional	5912	Comisión Créd.	1.50	Comisión Déb.	1.50
MCC Internación	5912				

DATOS DE SOLICITUD DE COPIA

ID Transacción	523144001072	Importe Original	481.51	Moneda Original	Soles
Número Ref.	74819553111541114842232	Importe Destino	481.51	Moneda Destino	Soles
Número Tarjeta	4487000102667775	Importe	481.51	Moneda	Soles
Cód. Razón Marc	30: Solicitud del titular	Imp. Cash Back	0	Mon. Cash Back	
Origen	Incoming	Gestor	bzera	Fecha de Proceso	
Fecha Inoming	24/05/2013	Acción de Gestor		Estado	Pendiente
Documentación	SI	Fecha de Acción		Tipo de Cambio	2.05
Mens. Inoming		Fecha de Carga	24/05/2013	Nro de Incidencia	
Mens. Gestor		Tipo de Carta	SI	Fecha de Envío	
Ind. Interno Adq.		Cuota incentivo	0.00	Nro días Transc.	0
Indicador Doc.					
Tipo de Envío					

DATOS DE LA TRANSACCION ORIGINAL

ID de Transac.	339039	Fecha de Abono	23/04/2013	Moneda	Soles
Nro. de Tarjeta	4487000102667775	Fecha Proceso	21/04/2013	Importe Bruto	481.51
Número de Ref.	74819553111541114842232	Número de Lote	200039	Imp. Cash Back	0
Fecha Trans.	21/04/2013 13:06	Nro. Voucher	02000398964	Comisiones	7.22
Operación	Clásica Nacional	Número Autoriz.	400355	IGV	.26
Tipo de Captura	BANDA MAGNETICA	Ind. Anu. Existente	NO	Importe Neto	474.03
Cuenta Bancaria	00020019300244597075				

DEPARTAMENTO DE CONTROVERSIAS  
 AC 23373/KRR

"Si al recibir nuestra respuesta final usted no está de acuerdo con ella, puede dirigirse al Defensor del Cliente Financiero llamando a la línea gratuita 0-800-1-6777 u otras instancias como la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o Indecopi"

Citibank del Perú S.A.  
 Av. Canaval y Moreyra 480  
 Piso 3, Lima 27, Perú

T (511) 215-2000  
 F (511) 440-9044

000023



DETALLE DE SOLICITUD DE COPIA

DATOS DE COMERCIO

Nombre	SANTA NATURA	Código	S10693607	RUC	20510691963
Dirección	AVE LURISANCHO Num. 142/11 D1	Código Postal	LS8	Teléfono	846009988
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	SAN JUAN DE LURIGAN
Dirección Adm.	AVE ARENALES Num. 2570	Cod. Postal Adm.	L14	Teléfono Adm.	2116793
Departamento A.	LIMA	Provincia Adm.	LIMA	Distrito Adm.	LINCE
MCC Nacional	7000	Comisión Créd.	4.15	Comisión Déb.	3.23
MCC Internacion	5912				

DATOS DE SOLICITUD DE COPIA

ID Transacción	523144001073	Importe Original	150	Moneda Original	Soles
Número Ref.	74919553111541114750809	Importe Destino	150	Moneda Destino	Soles
Número Tarjeta	448700****7775	Importe	150	Moneda	Soles
Cód. Razón Marc.	30: Solicitud del titular	Imp. Cash Back	0	Mon. Cash Back	
Origen	Incoming	Gestor	aaretegal	Fecha de Proceso	
Fecha Incoming	24/03/2013	Acción de Gestor		Estado	Pendiente
Documentación	SI	Fecha de Acción		Tipo de Cambio	2.65
Mens. Incoming		Fecha de Carga	24/03/2013	Nro de Incidencia	
Mens. Gestor		Tipo de Carta	SI	Fecha de Envío	
Ind. Interno Adq.		Cuota Incentivo	0.00	Nro días banc.	0
Indicador Doc.					
Tipo de Envío					

DATOS DE LA TRANSACCION ORIGINAL

ID de Transac.	339040	Fecha de Abono	23/04/2013	Moneda	Soles
Nro. de Tarjeta	448700****7775	Fecha Proceso	21/04/2013	Importe Bruto	150
Número de Ref.	74919553111541114750609	Número de Lote	202081	Imp. Cash Back	0
Fecha Trans.	21/04/2013 12:47	Nro. Voucher	02000810181	Comisiones	6.23
Operación	Cáscita Nacional	Número Autoriz.	955757	IGY	.23
Tipo de Captura	BANDA MAGNETICA	Ind. Anu. Existente	NO	Importe Neto	143.54
Cuenta Bancaria	00030002453009532759				

**UISANET**  
 VENTA - BANCO CITIBANK  
 ID: 991131119695844  
 SANTA NATURA - 518691907  
 LIMA - PERU  
 \*\*\*\*\*7775  
 TER: 35885019 LOTE: 081 REF: 9161  
 AP: 853757 FECHA: 21/04/13 HORA: 12:47  
 CUOTAS: 02 CTA.APROX: 0.00  
**S/. 150.00**  
 PREVENGA EL FRAUDE: CAMBIE SU  
 CLAVE SECRETA CON FRECUENCIA  
 FIRMA: *[Firma]*  
 DOC: *[Documento]*  
 TEL: *26609*  
 ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA  
 EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

DEPARTAMENTO DE CONTROVERSIAS  
 AC 23373/KRR

"Si al recibir nuestra respuesta final usted no está de acuerdo con ella, puede dirigirse al Defensor del Cliente Financiero llamando a la línea gratuita 0-800-1-6777 u otras instancias como la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o Indecopi"

Banco Ripley Peru S.A.C

000024

## HOJA DE RECLAMACIÓN

NUMERO RQ	:	F000505525
TIPO RQ	:	Reclamo
TIPO DOCUMENTO	:	DNI
NUMERO DOCUMENTO	:	10266105
NOMBRE CLIENTE / RAZON SOCIAL	:	CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE JESU
DIRECCION	:	AV. SAN MARTIN 923
DISTRITO : PUEBLO LIBRE	:	PROVINCIA : LIMA DEPARTAMENTO : LIMA
CORREO ELECTRONICO	:	CLIENTE NO INDICA
TELEFONO 1 : 997276857	:	TELEFONO 2 : CLIENTE NO INDICA
FECHA INGRESO	:	05/05/2013
PRODUCTO	:	TARJETA DE CREDITO
SUB PRODUCTO	:	SILVER
NUMERO DE PRODUCTO	:	5254740004535947
NUMERO DE CUENTA	:	
MOTIVO	:	CONSUMOS NO RECONOCIDOS
SUBMOTIVO	:	COMPRA EN ESTABLECIMIENTO
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	:	04/07/2013
PLAZO	:	60
MEDIOS DE RESPUESTA	:	Carta Telefono Estado de Cuenta
CANAL DE INGRESO	:	RELACIONES COMERCIALES
TIENDA / UBICACION	:	PRIMAVERA / C.C Primavera Park Plaza
ATENDIDO POR	:	Yris Bojanich

## CLIENTE INDICA:

cliente no reconoce compras realizadas el 21-04-2013 en establecimientos y en cajero ya que tarjeta fue robada y bloqueo el mismo día.

## DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

- 1.- FORMULARIO DE CONSUMOS NO RECONOCIDOS
- 2.- DETALLE DE CONSUMO NO RECONOCIDO (Fecha, Monto, Establecimiento)
- 3.- COPIA DNI

Con la firma del presente documento EL USUARIO recibe copia del mismo y declara haber sido debidamente informado sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta de requerimientos del Banco. En caso el requerimiento es procedente, el Banco se comunicará con EL USUARIO a través de cualquiera de los datos de contacto consignados en presente documento. Caso contrario, el Banco emitirá respuesta escrita al domicilio o correo electrónico del USUARIO, sin perjuicio de ello, a partir de la fecha estimada de respuesta indicada en el presente formulario, tendrá a su disposición respuesta a su requerimiento a través del Ripleyfono al 611-5757 (Lima) y 60-5757 (Provincias), Centros de Tarjeta, Estado de Cuenta y/o Pagina Web de Banco Ripley Perú S.A. De conformidad con la Circular SBS G-146-2009 y en cumplimiento del D.S 011-2011 PCM, el plazo de atención del reclamo es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse excepcionalmente de acuerdo a la complejidad del requerimiento, previo aviso al USUARIO, firmando USUARIO el presente documento en señal de conformidad.

FIRMA CLIENTE

FIRMA EJECUTIVO

JAC / 008237 - 2013

San Isidro, 17 de Junio del 2013

Señor  
**CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE JESUS**  
AV SAN MARTIN 923  
PUEBLO LIBRE  
LIMA

Ref.- Solicitud de Atención al Cliente N° F000505525  
Cuenta Tarjeta Ripley Silver N° 5254 7400 0453 5947

Estimado Señor Castillo:

Por medio de la presente nos es grato saludarle y dar respuesta a su solicitud de no considerar dentro del crédito que se le otorgara, los cargos por consumos en establecimientos afiliados que se registran en su tarjeta Ripley Silver en las siguientes fechas:

Ticket	Fecha Consumo	Fecha de Cargo	Hora	Establecimiento	Monto capital S/.
R68451	21-04-13	21-04-13	10:41 hrs	ACABADOS DE CONSTRUCCION	2695.00
R68480	21-04-13	21-04-13	10:43 hrs	ACABADOS DE CONSTRUCCION	1500.00

Al respecto, le informamos que se han revisado las transacciones en su cuenta verificando que dichas transacciones fueron autorizadas mediante la lectura de la banda magnética de la tarjeta Ripley Silver N° 5254 7400 0453 5947, para registrar las operaciones en su cuenta. Adjuntamos a la presente copia de los vouchers emitidos por Procesos MC. Cabe resaltar que el bloqueo de la tarjeta se realizó el día 22 de Abril del 2013 a las 10:25 hrs. y los consumos fueron efectuados con anterioridad. Por ello su solicitud no procede.

Como es de su conocimiento, en el contrato de crédito suscrito con nuestra empresa, establece que: " Ante un evento de pérdida / extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta o de información de la misma o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) que él haya solicitado, el cliente deberá comunicarlo en forma inmediata al Banco, ... en caso el Cliente no cumpla con el procedimiento será responsable del uso indebido del que pudieran ser objeto la Tarjeta y la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada (s), mientras no se efectúe la comunicación correspondiente al Banco "

000026

ISO 11

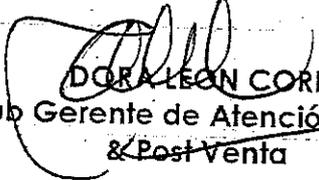
5700

ripley.com.pe

De otro lado, le informamos que en referencia al consumo ticket C70752 por el importe de S/.400.00 Nuevos Soles ha sido extornado de su cuenta en fecha 15 de Junio de 2013, el cual se verá reflejado en su siguiente estado de cuenta.

Para cualquier consulta o aclaración sobre los términos de la presente sirva comunicarse al Ripleyfono al 611-5757 donde gustosamente lo atenderemos.

Atentamente,

  
**DORA LEON CORES**  
Sub Gerente de Atención al Cliente  
& Post Venta

Si al recibir nuestra respuesta, usted no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo al Defensor del Cliente Financiero (DCF) al teléfono 0-800-1-6777 (línea gratuita), al correo electrónico [dcf@asbanc.com.pe](mailto:dcf@asbanc.com.pe) o puede ingresar a la página Web [www.dcf.com.pe](http://www.dcf.com.pe). Indecopi.

000027

# ACABADOS DE CONSTRUCCION HS ASOCIADOS

DE SALVADOR CHAVEZ ISAJA HECTOR

VENTA DE ACABADOS DE CONSTRUCCION Y AFINES

Av. Panpa Alta Mz. X1 Lt. 26  
A.H. Jose Carlos Mariategui

R.U.C. 10473512471

PROCESOS  
PERU

BOLETA DE VENTA

Nº 000012

*de Castillo*

D. Ident:

	P. UNIT.	TOTAL
30 <i>todo</i>	23.90	717.00
6.00		980.00
8.00		320.00
36.00		608.00
TOTAL SI		9142.00

*P. Mariategui*  
10766105

Tel: 524-9540 / Fax: 9923-57120  
Sede: 001 04-001 de ICA  
El 24/06/2013 Aut. Nº 528

EMISOR

*9142.00*



Banco Ripley Peru S.A.C

000029

## REQUERIMIENTO PENDIENTE DE TRAMITE

NUMERO RQ : F000529077  
 TIPO RQ : Reclamo  
 TIPO DOCUMENTO : DNI  
 NUMERO DOCUMENTO : 10266105  
 NOMBRE CLIENTE / RAZON SOCIAL : CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE JESU  
 DIRECCION : Av.San Martin 923  
 DISTRITO : PUEBLO LIBRE      PROVINCIA : LIMA      DEPARTAMENTO : LIMA  
 CORREO ELECTRONICO : lejacn@gmail.com  
 TELEFONO 1 : 4635070      TELEFONO 2 : 997276857  
 FECHA INGRESO : 11/07/2013  
 PRODUCTO : TARJETA DE CREDITO  
 SUB PRODUCTO : SILVER  
 NUMERO DE PRODUCTO : 5254740004535814  
 NUMERO DE CUENTA :  
 MOTIVO : APELACION  
 SUBMOTIVO : CONSUMOS NO RECONOCIDOS  
 FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA : 09/09/2013  
 PLAZO : 60  
 MEDIOS DE RESPUESTA : Carta Email Telefono  
 CANAL DE INGRESO : RELACIONES COMERCIALES  
 TIENDA / UBICACION : SAN MIGUEL / C. C Plaza San Miguel  
 ATENDIDO POR : Ibet Illescas

## CLIENTE INDICA:

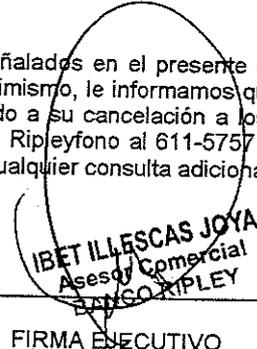
Acepta cancelar la deuda , pero solicita llegar a un acuerdo donde se pueda considerar solo el capital del saldo deudor sin intereses y gastos generados ,debido a documentación presentada como denuncia policial y que no le llego EECC .

## DOCUMENTOS PENDIENTES

- 1.- COPIA DNI
- 2.- DETALLE DE CONSUMO NO RECONOCIDO (Fecha, Monto, Establecimiento)
- 3.- ESPECIFIQUE MOTIVO DE APELACION(DETALLE)

Le recordamos que Usted debe presentar los documentos pendientes de entrega señalados en el presente documento, para dar curso a su requerimiento en cualquier agencia de Banco Ripley Perú S.A. Asimismo, le informamos que mientras los documentos no sean entregados el requerimiento no podrá atenderse, procediendo a su cancelación a los 5 días de generado el presente documento. Para cualquier duda, por favor comuníquese con el Ripleyfono al 611-5757 Lima y 60-5757 Provincias donde gustosamente será atendido. Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.

  
FIRMA CLIENTE

  
IBET ILLESCAS JOYA  
Asesor Comercial  
BANCO RIPLEY  
FIRMA EJECUTIVO

**TRANSACCION EXTRAJUDICIAL**

Conste por el presente documento, la Transacción Extrajudicial que celebran de una parte Banco Ripley Perú S.A., sociedad constituida de acuerdo a las leyes peruanas, con domicilio real en Avenida Paseo de la República N° 3118, distrito de San Isidro, debidamente representada por Dora Leon Cores, identificada con DNI No. 10226299, en adelante EL BANCO, y de la otra parte, el Señor Luis Enrique Jesus Alberto Castillo Narrea con DNI No. 10266105, en adelante EL CLIENTE; en los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERA:**

EL CLIENTE presento las Hojas de Reclamación con Número F000505525 y F000529077 todas referidas a consumos no reconocidos generados en la Tarjeta de Crédito Ripley Silver N° 5254 7400 0453 5814.

**SEGUNDA:**

Ambas partes haciéndose recíprocas concesiones, acuerdan suscribir la presente transacción extrajudicial, en virtud de la cual EL BANCO en un acto de liberalidad y servicio se compromete a realizar el extorno de todos los cargos generados como intereses compensatorios, penalidades por el importe total de S/. 833.25 Nuevos Soles, generados hasta el 20 de Julio 2013.

Por su parte EL CLIENTE, realizará la cancelación del total capital de los consumos por el importe de S/. 3395.00 nuevos soles, la cual será facturada para el estado de cuenta con vencimiento al 05 de Agosto de 2013, estando sujeto al cargo de intereses y al seguro desgravame según tarifario vigente.

**TERCERA:**

Por su parte, EL CLIENTE renuncia a iniciar cualquier acción judicial, penal, administrativa o de cualquier otra índole contra BANCO RIPLEY o cualquier empresa del Grupo Ripley, cuyo fundamento se encuentre vinculado directa o indirectamente a los cargos detallados en la cláusula primera, y declara que con la prestación detallada en la cláusula segunda de la presente transacción se siente totalmente satisfecha en todos los extremos de su reclamo.

Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE se compromete a no efectuar ninguna declaración vinculada a los hechos materia de la presente transacción, así como de la información y los alcances del presente documento, en particular, EL CLIENTE se obliga a no hacer pública, por cualquier medio, afirmación alguna que pudiera generar un impacto negativo en la imagen de BANCO RIPLEY PERÚ S.A. o cualquier empresa vinculada.



000031

Las partes del acuerdo declaran expresamente que el presente acuerdo resuelve todas las controversias que tiene, una contra la otra, en consecuencia, cada uno de ellas por su propio derecho, declaran que no tienen nada que reclamar una contra la otra y cada parte renuncia a favor de la otra cualquier acción o pretensión que pudiera tener sobre el objeto del presente acuerdo.

Firmado en San Isidro, a los 25 días del mes de Julio del año dos mil trece.

**LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO CASTILLO NARREA**  
DNI 10266105

  
**DORA ISABEL LEON CORES**  
BANCO RIPLEY S.A. DNI 10226299  


**Hoja de Reclamación**  
Solicitud de Servicio Atención al Cliente



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

N° Solicitud 2343816

Fecha 29 04 2013 Hora 14, 29 08 Tipo de servicio Reclamos

Atendida por JACKELYNE MARIA, PUMA PARIN

Tipo de persona

Jurídica  Natural

Fecha estimada de atención 07/05/2013

La fecha estimada del reclamo es do 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 2 6 6 1 0 5

Razón Social

Apellido paterno

CASTILLO

Apellido materno

NARREA

Nombres

LUIS ENRIQUE

Representante legal

Correo electrónico

LEJACN@GMAIL.COM

Reclamo menor de edad

Jr / Av / Calle

Nombre de Jr / Av / Calle

AV. SAN MARTIN, N.923

Mz / Lote

Dpto / Piso / Int

Nombre de Urb / Ind / Res / Un Vec

Sec / Etapa / Zona

Distrito  
PUEBLO LIBRE

Provincia  
LIMA

Departamento  
LIMA

Teléfono  
4635070

Teléfono adicional (opcional)

Banca  
PERSONAL CONSUMO NORMAL

**Identificación del Bien Contratado**

Producto/Servicio

Plan de Ahorro

N° de cuenta

194-16251326-0-80

Problema / Referencia

TD - Retiros/Consumos no reconocidos

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

1,035.4

**Detalle**

cliente sufrió asalto el día 21 de abril del 2013, donde le sustrajeron todos sus documentos y tarjetas, dentro de ellas estaba su cuenta sueldo en la que realizaron los siguientes movimientos:

- 500 soles de ATM
- 200 SOLES DE STM
- 335.40 CONSUMO EN OECHSLE

CLIENTE SOLICITA SE LE PUEDA REEMBOLZAR EL DINERO YA QUE DICHOS MOVIMIENTOS NO FUERON REALIZADOS POR EL

## Acciones adoptadas por el proveedor

En Análisis

## Destinatario

Oficina SUC LIMA

Destino carta respuesta

Dirección

 Correo electrónico

Funcionario

Oficina emisora

## Notas Importantes

- 1.- Para cualquier consulta sobre el estado actual de su solicitud de servicio sirvase llamar a Banca por Teléfono Vía BCP al n° 311-9898
- 2.- De acuerdo a la circular N° G146-2009 las empresas supervisadas deberán contar con áreas encargadas de la atención de los reclamos que presenten los usuarios, debiendo velar por el cumplimiento del plazo máximo establecido para la resolución de los mismos el cual no podrá exceder el plazo de 30 días calendario, salvo que la naturaleza del reclamo lo justifique.
- 3.- Si al recibir nuestra respuesta, usted no estuviere conforme con ella puede dirigirse al Defensor del Cliente Financiero, SBS o INDECOPI.

Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

Queja: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, maístar o descontento respecto a la atención al público.

Mediante la firma de la presente Hoja de Reclamación el CLIENTE da su conformidad expresa a los términos del reclamo o queja ingresado. En los reclamos ingresados a través de Banca por Teléfono y Vía BCP, la conformidad del CLIENTE quedará acreditada con la grabación de la respectiva llamada o la recepción del correo electrónico del cliente manifestando tal conformidad, según corresponda.

Firma contada, no debe exceder del recuadro

D.N.I.:

10268105

000034

**CARLOS ALONSO MOLINA**

De: BCP Gerencia de Atención al Cliente  
Enviado el: Jueves, 02 de Mayo de 2013 08:58 a.m.  
Para: 'LEJACN@GMAIL.COM'  
Asunto: BCP RESPUESTA SOLICITUD 2343816

Estimado Cliente:

Damos respuesta a su solicitud de fecha 29 de abril presentada en nuestra oficina Lima, referente a la Cuenta de Ahorro N° 194-16251326-0-80.

Al respecto, le informamos que hemos verificado en nuestros sistemas y observamos que usted se encuentra afiliado al Seguro de Protección de Tarjeta; asimismo, le comunicamos que las condiciones y coberturas del seguro son de conocimiento del asegurado, tanto en la afiliación como a la recepción de la póliza se especifican los términos de dicho seguro. Por otro lado, todos los beneficios y reclamos podrán ser solicitados dentro del plazo máximo de treinta (30) días.

Asimismo, le indicamos que en caso de siniestro, el asegurado deberá:

1. Bloquear las tarjetas llamando a nuestra Banca por Teléfono
2. Presentar la denuncia en la delegación policial del distrito donde se dieron los hechos, dentro de un plazo no mayor a 48 horas posteriores al siniestro o de haberse percatado del hecho.
3. Debe entregar a las oficinas del Banco de Crédito BCP:
  - a) Carta simple, dirigida a Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, informando la ocurrencia del siniestro, sus circunstancias e indicando el monto al que ascienden las transacciones realizadas indebidamente.
  - b) Denuncia policial en original o en copia legalizada.

En caso de tener alguna consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898, donde será atendido por nuestros asesores de servicio.

Cordialmente,

Verónica Zegarra  
Supervisor  
Gerencia de Atención al Cliente

Julio Borja Rojas  
Analista  
Gerencia de Atención al Cliente

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

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

Saludos cordiales,

Gerencia de Operaciones de Postventa

**Banco de Crédito >>BCP>>**

000035

**Hoja de Reclamación**  
Solicitud de Servicio Atención al Cliente

**Banco de Crédito » BCP »**

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

N° Solicitud 2374206

Fecha 13 05 2013 Hora 13:35:51 Tipo de servicio Reclamos

Atendido por CARLOS ALONSO, MOLINA CUBA

Tipo de persona

Jurídica  Natural

Fecha estimada de atención 06/06/2013

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

**Datos del cliente**

Tipo de documento

DNI  Carné de identidad  Carné de extranjería  Pasaporte  NIC  RUC N° 1 0 2 6 6 1 0 5

Razón Social

Apellido paterno

CASTILLO

Apellido materno

NARREA

Nombres

LUIS ENRIQUE

Representante legal

Correo electrónico

LEJACN@GMAIL.COM

Reclamo menor de edad

Jr / Av / Calle

Nombre de Jr / Av / Calle

AV.SAN MARTIN, N.923

N°

Mz / Lote

Dpto / Piso / Int

Nombre de Urb / Ind / Res / Un Vec

Sec / Etapa / Zona

Distrito

PUEBLO LIBRE

Provincia

LIMA

Departamento

LIMA

Teléfono

4635070

Teléfono adicional (opcional)

Banca

PERSONAL CONSUMO

NORMAL

**Identificación del Bien Contratado**

Producto/Servicio

Tarjeta de Crédito Visa

N° de cuenta

4634-0100-3747-0023

Problema / Referencia

Producto No Reconocido

Motivo SBS

Problemas presentados con la tarjeta de crédito

Tarjeta afiliada (opcional)

Credimás

Empresarial

Banca por internet

N° de Tarjeta

Tipo de moneda

Dólares

Soles

Fecha de operación

21 04 2013

Importe

0

**Detalle**

buenas tardes, el cliente ha sufrido un robo en su tarjeta bcp . adjunto formulario

000036

Banco de Crédito **»BCP»**

Lima, 15 de mayo de 2013

LUIS ENRIQUE CASTILLO NARREA  
AV. SAN MARTIN. N.923  
PUEBLO LIBRE - LIMA - LIMA  
LIMA 21

Ref. Solicitud N° 2378078 - 2380028

Estimado Cliente:

Damos respuesta a su solicitud de fecha 14 de mayo de 2013, presentada a través de nuestra Plataformas Comerciales, referente a los beneficios de su Seguro Blindado de Tarjetas.

Al respecto, le informamos que su solicitud fue derivada a una unidad especializada y será atendida con el N° 2380028. Por ello, apreciamos su gentil comprensión respecto al plazo que pudiera tomar la conclusión de nuestro análisis.

Agradecemos su comunicación y estamos a su disposición a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898 donde será atendido por nuestros asesores de servicio.

Cordialmente,



Sheilah Villafuerte  
Supervisor  
Gerencia de Operaciones de Postventa

000037

Banco de Crédito **»BCP»**

Lima, 29 de mayo de 2013

LUIS ENRIQUE CASTILLO NARREA  
AV. SAN MARTIN. N.923  
PUEBLO LIBRE - LIMA - LIMA  
LIMA 21

Ref. Solicitud N° 2380028

Estimado Cliente:

Damos respuesta a su solicitud de fecha 15 de mayo de 2013, presentada a través de nuestra GOPV - Gerencia de Operaciones de PostVenta, referente a la cobertura de Seguro Blindado de Tarjeta.

Al respecto, le informamos que hemos trasladado su solicitud a Pacífico Peruano Suiza, a fin de que se evalúe su solicitud de cobertura de Seguro Blindado de Tarjetas, la cual será atendida por la empresa aseguradora en mención con el incidente No PPS- 9458230.

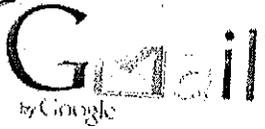
Asimismo, agradeceremos que ante cualquier consulta adicional se acerque a Pacífico Peruano Suiza o se comunique a la Central del Asegurado al 01-5135000 en Lima y 0-800-1-0155 en Provincias (Servicio gratuito), a fin de que puedan atender su requerimiento.

En caso de tener alguna consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898, donde será gustosamente atendido por nuestros asesores de servicio.

Cordialmente,



Anthony Ramos  
Supervisor  
Gerencia de Operaciones de Postventa



Luis Enrique Castillo &lt;lejacn@gmail.com&gt;

**BCP RESPUESTA SOLICITUD 2374206**

BCP Gerencia de Atención al Cliente <bcpatencioncliente@bcp.com.pe>  
Para: "LEJACN@GMAIL.COM" <LEJACN@gmail.com>

4 de junio de 2013 07:24

Estimado Cliente:

Damos respuesta a su solicitud de fecha 13 de mayo presentada en nuestra oficina Sucre, referente al cargo por el consumo que usted no reconoce haber realizado con la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-3747-0015, el día 21 de abril del presente año en el establecimiento ACABADOS DE CONSTRUCCION LIMA.

Al respecto, le informamos que, en atención a lo indicado en su comunicación hemos efectuado un abono en su nueva Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-3747-0023, por el importe total de S/.2,500.00 nuevos soles correspondiente al consumo no reconocido.

Cabe indicar, que el abono en mención es provisional y mantendrá esa condición hasta luego de la finalización del proceso de verificación de la operación no reconocida, el cual es realizado con el establecimiento a través de las marcas Visa, American Express y/o Mastercard Internacional según corresponda, proceso que se realizará en el plazo de 150 días calendarios contados desde la fecha de ingreso de su solicitud de reclamo. En caso se superase el plazo en mención, el abono efectuado en su tarjeta de crédito pasará a ser un abono definitivo. De determinarse que su solicitud no es procedente, se realizará el cargo del abono efectuado en su tarjeta, lo cual le será informado en su debida oportunidad.

Asimismo, se realizó la reversión de 1,420 Kilómetros LanPass ganados correspondiente al cargo no reconocido, los mismos que se registrarán como Kilómetros LanPass utilizados en su próximo estado de cuenta.

De igual manera, queremos informarle que estamos comprometidos con la seguridad de su tarjeta, por lo que, nuestra institución se encuentra dedicada a prevenir y detectar oportunamente consumos fraudulentos y cuenta con un equipo destacado en cumplir con el propósito de contrarrestarlos en el menor plazo posible, labor en la cual ya se han logrado grandes avances.

Finalmente, para prevenir operaciones no reconocidas por Internet le sugerimos, lo siguiente:

- Nunca brindar información de los datos de su tarjeta a terceras personas.
- Realizar sus compras por Internet desde lugares seguros y de su confianza. Evite hacerlo en espacios públicos con gente alrededor que pueda ver su clave y datos personales.
- Afiliarse a Verified by Visa, servicio gratuito para obtener su clave de compras por Internet y un mensaje personal, con los que realizará sus operaciones con mayor seguridad y confianza en los comercios virtuales afiliados a Verified by Visa, dado que dicha clave es autenticada por el Banco por cada compra que realice en estos comercios. Para afiliarse solo tiene que ingresar a nuestra Banca por Internet VíaBCP y en información de productos Tarjeta de crédito y débito ubicará la opción de Verified by Visa, Ingrese con su Credimás y su clave de Internet de 6 dígitos o con tarjeta Visa del BCP y su clave de 4 dígitos.

En caso de tener alguna consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898, donde será atendido por nuestros asesores de servicio.

Cordialmente,

Verónica Zegarra

Supervisor

Gerencia de Atención al Cliente

Julio Borja Rojas

Analista

Gerencia de Atención al Cliente

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

000039

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

Saludos cordiales,

Gerencia de Operaciones de Postventa

**Banco de Crédito > BCP >**

---

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

000041

INDECOPI RUC : 20133640533  
Calle De La Frasa 104 San Borja Lima  
Tel. : 224-7900 Fax : 224-0348

Ticket Nro. : 086-000052539 2013-09-27  
maq. Reg. Nro. : 291112020603209 17:11:19  
Cajero : NADIA ROBLES DE LOS RIOS  
Nombre : LUIS CASTILLO ARBEA  
Doc. Nro. :  
Ejemplar :

DEMANDA PROCED. SUMARISIMO DE PROTECC. CONSUMIDOR

36.00 36.00

TOTAL S/ 36.00

VERIFIQUE DATOS DEL COMPROBANTE DE PAGO  
NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES

f.ozca  
Indecopi

Jesús  
000 40  
149168

Lima, 21 de noviembre de 2013

2013 NOV 21 PM 4 36

Exp. Nº 697-2012/CC1

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

Señor

**ERICKSON MOLINA PRADEL**

Comisión de Protección al Consumidor 1

**INDECOPI**



De mi mayor consideración:

En respuesta de vuestro requerimiento de información, cumpla con dar detalle dentro del plazo estipulado por Ley. Por lo que responderé en orden de los interrogantes expuestos en la carta enviada.

1. Indicar de manera Clara, precisa y Cronológica los hechos materia de la presente denuncia.

El día 21 de Abril del Presente año, fui DOPADO y Asaltado a las 4.30 horas de la madrugada, acto en el cual hurtaron mis tarjetas, mis documentos de identidad y mi celular. Luego de pasarme el efecto, a las 19 horas del mismo 21 de abril, procedo a BLOQUEAR todas mis tarjetas, sin embargo ya habían procedido a robarme en ese transcurso de horas la cantidad de S/.24,109.9 (Veinticuatro Mil, Ciento Nueve y 09/100 céntimos nuevos Soles) entre consumo (S/.23,009.9) y retiro (S/.1,100.00).

Posterior al envío de cartas y trámites, descritos en mi solicitud a INDECOPI, soy afecto de Intereses, han malogrado mi record crediticio (INFOCORP), sin recibir un verdadero proceso de investigación de ninguno de los bancos, es por eso que acudo a ustedes, para recibir las herramientas necesarias de los bancos y poder saldar las cuentas con los que resulten responsables de no seguir las medidas de seguridad.

2. Precisar de forma detallada cuales serían las presuntas infracciones de los bancos.
  - A- En principio, cuando se hace un retiro mayor a S/.1,500.00, los bancos por medida de seguridad, se comunican con el propietario de la tarjeta para comprobar dicho monto en consumo. Al no poderse comunicar conmigo a mi número móvil (que había sido robado), ninguno se comunicó a otro número de referencia que cuentan en su registro como el de mi Casa.
  - B- La Pésima información de los bancos para poder asesorarme que hacer en caso de un robo, todos los bancos, al decir que empezarían una "INVESTIGACIÓN" sólo fue para comprobar que se usó la tarjeta y el DNI, cuando desde el ingreso de la solicitud esa

INDECOPI  
RECIBIDO  
RECAUDOS

información ya se sabía, ya que NO EXISTE OTRA FORMA DE HACER UN CONSUMO CON TARJETA DE CRÉDITO SIN USAR LA BANDA MAGNÉTICA.

- C- Los Bancos SCOTIABANK PERU S.A.A., BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A., y CITIBANK DEL PERÚ, no me han entregado las FACTURAS con las firmas falsificadas, donde se hicieron los consumos, herramienta fundamental para poder seguir con cualquier proceso. En particular el banco SCOTIABANK quien en la carta del 22 de mayo se comprometen al envío de dichos bouchers, y por email dijeron que lo enviarían sin embargo, hasta el momento no recibo ninguno de parte de ellos, sin embargo, a pesar de su incumplimiento, dieron por cerrada la investigación, es el SCOTIABANK quien me puso en INFOCORP.

3. Precisar Monto y la fecha en que se efectuó cada uno de los retiros/consumos.

Pasaré a precisar sólo los montos en CONSUMO, ya que los retiros en cajeros, no dispongo de material sustentable, ya que los retiros se hacen con un número de Clave secreta y el modo de conseguir éste, no hay forma de comprobarlo.

<b>TARJETA DE CREDITO N°</b>	4634-0100-3747-0015	
<b>BANCO</b>	BANCO DE CRÉDITO	
<b>FECHA</b>	<b>MONTO</b>	<b>CANAL</b>
21-04-13	S/.2,500	Retiro en Ventanilla

<b>TARJETA DE CREDITO N°</b>	4539-3501-0232-9324	
<b>BANCO</b>	SCOTIABANK	
<b>FECHA</b>	<b>MONTO</b>	<b>CANAL</b>
21-04-13	S/.10,998	Retiro en Ventanilla
21-04-13	S/.4,350	Retiro en Ventanilla

<b>TARJETA DE CREDITO N°</b>	5254-7400-0453-5814	
<b>BANCO</b>	RIPLEY	
<b>FECHA</b>	<b>MONTO</b>	<b>CANAL</b>
21-04-13	S/.2,695	Retiro en Ventanilla
21-04-13	S/.1,500	Retiro en Ventanilla

<b>TARJETA DE CREDITO N°</b>	4487-0001-0266-7775	
<b>BANCO</b>	CITIBANK	
<b>FECHA</b>	<b>MONTO</b>	<b>CANAL</b>
21-04-13	S/.481.51	Retiro en Ventanilla
21-04-13	S/.150	Retiro en Ventanilla

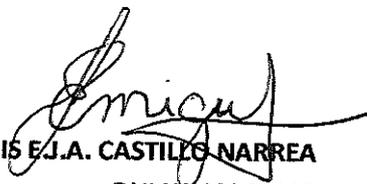
4. Indicar si, además, formula la denuncia contra los establecimientos comerciales en los cuales se habría efectuado los consumos no reconocidos.

Por supuesto que sí, los establecimientos donde hicieron los consumos, no siguieron las normas de seguridad y aceptaron una firma inescrupulosamente falsa, ni revisaron al portador del mi documento de Identidad. Ellos deben hacerse responsables de los pagos y sus intereses. A continuación le adjunto un cuadro donde se detalla, los consumos, las tarjetas, los establecimientos y sus RUCS.

BANCO	Nº de Tarjeta	MONTO	RAZÓN SOCIAL	RUC
BCP	4634-0100-3747-0015	2,500	Acabados de construcción Lima	10473512471
SCOTIABANK	4539-3501-0232-9324	10,998	Saga Falabella S.A.	20100128056
SCOTIABANK	4539-3501-0232-9324	4,350	Casa Castro Karen Viviana	10468129014
RIPLEY	5254-7400-0453-5814	2,695	Consumos en Acabados	10473512471
RIPLEY	5254-7400-0453-5814	1,500	Consumos en Acabados	10473512471
CITYBANK	4487-0001-0266-7775	481.51	Boticas Inkafarma	20331066703
CITYBANK	4487-0001-0266-7775	150	Santa Natura	20510691963

Todos los datos, e informes expedidos por los bancos, también se encuentran adjuntos como documentos probatorios de mi solicitud. Agradezco de antemano su buena labor en pro de defensa de nuestros derechos.

Muy atentamente

  
**LUIS E.J.A. CASTILLO NARREA**  
 DNI N° 10266105

Indecopi

2014 MAY 27 PM 1:45

RECEIVED  
COMISION DE PROTECCION  
AL CONSUMIDOR

Folios: 16 Copias: 1

070465

000086



TEST  
NOVA

Exp N°	697-2013/CC1
Escrito N°	1
Sumilla	Presentamos Descargos y Solicitamos Audiencia de Conciliación

**AL SEÑOR SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

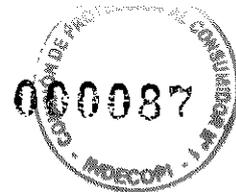
**SAGA FALABELLA S.A.**, identificada con RUC N° 20100128056 señalando domicilio procesal en Av. Paseo de la República N° 3220, San Isidro, debidamente representada para los presentes efectos por el Sr. Alfredo Rivero Nieto identificado con DNI N° 40225523, tal como consta en el poder de representación cuya copia adjuntamos al presente escrito, a Usted atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados el 19 de mayo de 2014, con la Resolución N° 2 de fecha 28 de abril de 2014, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la CPC) admite a trámite la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea (en adelante, el denunciante o el señor Castillo) en contra de mi representada (en adelante, Saga Falabella) y Scotiabank Perú S.A.A; Banco de Crédito del Perú S.A.; Banco Ripley Perú S.A.; Citibank del Perú S.A.; Isais Héctor Salvador Chávez; Karen Viviana Casa Castro; Eckerd Perú S.A. y Agronegocios Venturosa S.A. (en adelante, los co-denunciados) por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

"(..)

**SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 1 de octubre de 2013, presentada por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Saga Falabella S.A.; la señora Karen Viviana Casa Castro; el señor Isais Héctor Salvador Chávez Eckerd Perú S.A.; y





*Agronegocios Venturosa S.A. por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:*

- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Saga Falabella S.A. no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/.10 998,00 con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante, el cual no reconoce.*

*(...)*"

Dentro del plazo legal otorgado, procedemos a presentar nuestros descargos, negando y contradiciendo la denuncia en todos sus extremos y con la siguiente fundamentación:

#### **1. NUESTRA EMPRESA NO HA INFRINGIDO LOS ARTÍCULOS 18° Y 19° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Mediante Resolución N° 2 de fecha 28 de abril de 2014, la Comisión de Protección al Consumidor admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Castillo en contra de nuestra empresa por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor imputándonos haber permitido que se realice un consumo con cargo a su tarjeta de crédito sin verificar la identidad de quien realizó la operación materia de denuncia.

A continuación analizaremos la imputación realizada por la CPC, a fin de acreditar que nuestra empresa no ha cometido la infracción que se nos atribuye.

- **Sobre el hecho de que SAGA FALABELLA S.A. no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/. 10 998,00 con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante**



Al respecto, consideramos pertinente señalar que nuestra empresa se desenvuelve en el mercado con estricto cumplimiento de las leyes vigentes. En efecto, en cada transacción comercial que realizan nuestros clientes utilizando su tarjeta de crédito CMR o cualquier otra tarjeta del Sistema Financiero autorizada, nuestro personal cumple con lo previsto en el artículo 11° de la Resolución N° 264-2008-SBS que - Aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito- vigente al momento en que se efectuó la transacción comercial, y que establece lo siguiente:

**"Artículo 11° Medidas de seguridad**

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

- 1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.
- 1.2. La verificación de la identidad del usuario.
- 1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identificado la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc. (...)"

En atención a la norma citada, el personal de nuestra empresa verifica que en cada transacción comercial que se realiza en cada uno de nuestros establecimientos se cumpla con lo siguiente:

- a) Que la tarjeta se encuentre vigente y firmada;
- b) Verifica la identidad del portador de la tarjeta con la presentación del DNI del titular;
- c) Que la firma que aparezca en la tarjeta de crédito y en el DNI corresponda a la que aparece en la boleta de venta o voucher que se firme.

En el presente caso, **el personal de nuestra empresa sí cumplió con verificar que la tarjeta de crédito materia de denuncia se encontrara activa y vigente.**

000039



86  
LO TESTADO  
NO VALE

En efecto, uno de los motivos por los cuales la transacción materia de denuncia fue realizada con regularidad se debió a que la tarjeta de crédito del señor Castillo no se encontraba bloqueada sino en situación de activa, permitiendo que se realicen consumos.

Es pertinente precisar que quien está en mejor posición de evitar usos irregulares sobre su tarjeta de crédito es el titular de la misma - en este caso el señor Castillo - ya que es él quien mantiene dentro de su esfera, el control absoluto de la misma. Asimismo, si se produjera una situación de extravío, robo o pérdida de la tarjeta de crédito es razonable esperar que el tarjetahabiente efectúe el bloqueo, ya que, de lo contrario, estaría brindando una suerte de invitación para que se puedan efectuar consumos que posteriormente puedan desconocerse.

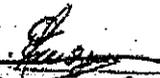
Por lo tanto, no habiendo el señor Castillo efectuado el bloqueo oportuno de su tarjeta de crédito, nuestra empresa no resulta responsable por el consumo efectuado con la misma dentro de nuestro establecimiento, al haberse realizado la referida transacción cumpliendo los requisitos legales establecidos en el punto 1.2 del presente escrito y encontrándose la precitada tarjeta de crédito plenamente activa.

Ahora bien, con respecto a la verificación de firmas realizada por nuestra empresa, solicitamos a la autoridad se sirva tener en cuenta que, **la firma consignada en la orden de pago del consumo no reconocido sí coincide con la firma consignada en el DNI del denunciante.**

A continuación, presentamos el voucher de consumo materia de denuncia a fin de comparar las firmas consignadas en dichos documentos, con la firma que figura en el DNI del señor Castillo.

**Orden de Compra por S/. 10 998.00**

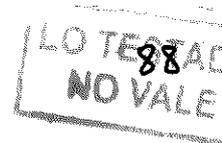
Tienda: 285 Caja: 1305  
Fecha: 21/04/2013 Hora: 14:15  
TEL: 3773 VENDEDOR: 10071564  
VIRNET  
VENTA - BANCO SCOTIABANK  
ID: 99111119942793  
SACA FALABELLA 13 - 100128014  
LINA - PERU  
XXXXXXXXXXXX3224  
TER: 30007421 LUZ: 226 REF: 4337  
AP: 089991 FECHA: 21/04/2013 HORA: 14:14  
BY: 10,998.00

FIRMA:   
DNI: 0066105 TEL: 99246605  
ACEPTO PARA EL EMISOR DE LA TARJETA  
EL IMPORTE ANUNCIADO EN ESTE TITULO.  
PREVENGA EL FRAUDE: FIRME SU  
TARJETA VISA EL DUEÑO

<p><b>FIRMA DEL SEÑOR CASTILLO REGISTRADA EN RENIEC</b></p>


Tal como podrá apreciar la Autoridad, **las firmas del cuadro anterior, revisten trazos similares.**

Al respecto, cabe precisar que aún en el supuesto negado de que la Autoridad considere que las firmas consignadas en los vouchers materia de denuncia no son iguales o idénticas a la firma consignada en el DNI del señor Castillo, **existe jurisprudencia emitida por INDECOPI que señala de manera expresa que no se exige a los establecimientos que las firmas de los usuarios sean**



**idénticas.** De esta manera, es que tanto la Comisión de Protección al Consumidor como la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal han declarado **INFUNDADAS** todas aquellas denuncias en las cuales las firmas de los vouchers de consumo cuestionados guardan cierta similitud con la firma consignada en el DNI del denunciante. Tal es el caso de la denuncia interpuesta por la Srta. Cecilia Carolina Castillo Pretel en contra del Banco Internacional del Perú S.A.A., Importadora y Exportadora JVC E.I.R.L. y el Sr. José Loayza Pallín, tramitada bajo expediente N° 1844-2007/CPC, la cual fue declarada **INFUNDADA** por la Comisión mediante Resolución N° 446- 2008/CPC de fecha 12 de marzo de 2008 y confirmada por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 mediante Resolución N° 184-2008/SC2 de fecha 23 de octubre de 2008, en mérito a las siguientes consideraciones:

*"Conforme a lo anterior, de la sola observación de las órdenes de pago correspondientes a los establecimientos de JVC y del señor Loayza puede apreciarse que la firma consignada presenta cierta similitud con la firma de la señora Pretel no siendo manifiestamente diferente a la contenida en su documento de identidad.*

Cabe indicar que en el presente caso no se exige que las firmas sean iguales o idénticas en tanto los empleados de los establecimientos no son peritos a fin que puedan determinar ello, sino que la obligación de los establecimientos es verificar que la firma del portador de la tarjeta guarde cierta similitud a la que figura en su documento de identidad.

En virtud a lo anterior, la Comisión considera que JVC y el señor Loayza cumplieron con su obligación legal de verificación contenida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito; por lo que corresponde declarar infundada la denuncia por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor." (El subrayado es nuestro)

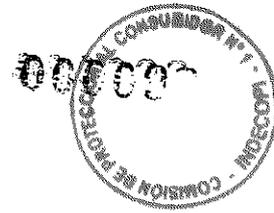


En este sentido, sin perjuicio de que consideramos que las firmas materia de comparación guardan absoluta similitud, aún en el supuesto negado de que la Autoridad no considere lo mismo, solicitamos a la Autoridad se sirva tener en cuenta que las referidas firmas guardan similitud no siendo manifiestamente diferentes.

De esta manera, habiendo acreditado que las firmas en los vouchers de los consumos no reconocidos resultan idénticas o, en su defecto, similares a la firma que consta en el DNI del denunciante, no resulta razonable que la presente denuncia sea declarada fundada, pues ello implicaría exigir al personal de los establecimientos que aceptan transacciones con tarjetas de crédito, que tengan las habilidades de un perito a fin de constatar si la firma de un determinado voucher es idéntica o no a la firma consignada en el documento de identidad del usuario de la tarjeta de crédito.

En este orden de ideas, habiendo acreditado que nuestra empresa sí cumplió con lo dispuesto en el artículo 11° de la Resolución N° 264- 2008-SBS -Aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito (vigente al momento de efectuarse la transacción materia de denuncia) - en tanto el personal de nuestra empresa sí cumplió con verificar que la tarjeta de crédito del señor Castillo se encontrara activa y vigente y que la firma consignada en el voucher materia de denuncia es igual o, en su defecto, no era manifiestamente diferente a la firma consignada en su documento de identidad, podemos afirmar válidamente que nuestra empresa no ha infringido en ningún momento el deber de idoneidad en el servicio, establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor, motivo por el cual solicitamos a la Autoridad se sirva declarar **INFUNDADA** la presente denuncia en todos sus extremos.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos precedentes y sin reconocer responsabilidad alguna, nuestra empresa en aplicación a su **Política de Completa Satisfacción** considera pertinente la posibilidad de conciliar con el señor Castillo.



LO TESTADO  
NO VALE

En atención a ello, solicitamos a la Autoridad se sirva citar a las partes a una Audiencia de Conciliación, en virtud a lo previsto en el artículo 29° del Decreto Legislativo 807 – Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP – el cual establece expresamente lo siguiente:

*“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 arribaran 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 considera que podría estarse afectando intereses de terceros.”*

Teniendo en cuenta ello, solicitamos a la Autoridad se sirva acceder a lo expuesto y en mérito a ello se sirva señalar día y hora para la realización de la audiencia de conciliación.

## **2. NO CORRESPONDE EN EL PRESENTE CASO, LA IMPOSICIÓN DE SANCIÓN, MEDIDAS CORRECTIVAS NI EL PAGO DE COSTAS Y COSTOS**

Tal como lo hemos señalado en el apartado anterior, habiendo acreditado que nuestra empresa no ha infringido los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor debido a que el servicio ofrecido por nuestra empresa sí fue idóneo en la medida que el personal de nuestra empresa cumplió con aplicar lo establecido por el artículo 11° de la Resolución N° 264-2008-SBS -Aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito- al momento de efectuarse la transacción materia de la presente denuncia, no corresponde en el presente caso, la imposición de una sanción y medida correctiva alguna.



Asimismo, no habiendo infringido disposición alguna, no corresponde en el presente caso la imposición del pago de costas y costos del presente procedimiento.

**POR TANTO:**

A Usted Señor Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor, solicitamos se sirva tener presente lo expuesto al momento de resolver, y en mérito a ello se sirvan declarar **INFUNDADA** la presente denuncia.

**Anexos Procesales:**

- Copia de la Vigencia de Poder de Representación del suscrito, Alfredo Daniel Rivero Nieto.
- Ficha RUC de Saga Falabella
- Copia de la Ficha Registral de Saga Falabella, la cual acredita su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao.

**Anexos Probatorios**

- Copia legible del voucher de consumo.

**ALFREDO RIVERO N.**  
Gerente Autorregulación Retail  
Saga Falabella S.A.

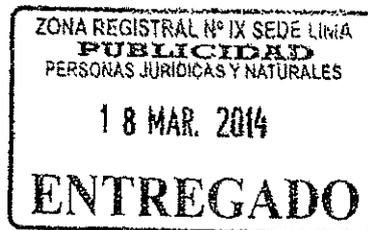
Lima, 26 de mayo de 2014.

000095  
COMISION DE PROMOCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR  
LOJESTAL  
NO VALI

Atención N° 56900 13/03/2014



Zona Registral N° IX - Sede Lima.  
OFICINA LIMA.



## REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES VIGENCIA DE PODER

EL que suscribe CERTIFICA que:

En el asiento C00071 rectificado en el asiento D00014 de la Partida N° 11007317, correspondiente a la sociedad denominada "SAGA FALABELLA S.A.", aparece registrado y vigente el Acta de DE SESION DE DIRECTORIO DEL 03/06/2013 MEDIANTE LA CUAL SE ACORDÓ NOMBRAR, PARA QUE EJERZA LAS FACULTADES DE ACUERDO AL TIPO DE APODERADO ASIGNADO A CONTINUACION:

- **ALFREDO RIVERO NIETO** (DNI N° 40225523) APODERADO TIPO VIII

ASIMISMO SE ACORDÓ CREAR LOS SIGUIENTES GRUPOS DE APODERADOS, CON LAS SIGUIENTES FACULTADES:

(...)

APODERADO TIPO VIII: PODRAN EJERCER A SOLA FIRMA LOS PODERES

"CLASE E", A EXCEPCION DE LAS FACULTADES E.3., E.4., E.9.1., E.9.2., E.9.3., E.9.4., E.10.2. Y G.3. -

(...)

DEL MISMO MODO SE ACORDO APROBAR EL SIGUIENTE RÉGIMEN DE PODERES:

E. FACULTADES DE REPRESENTACION - "CLASE E"

E.1 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODO TIPO DE PERSONAS NATURALES, JURIDICAS, ENTIDADES PRIVADAS O PUBLICAS, ENTENDIENDOSE POR TALES, ENTRE OTRAS, A LAS AUTORIDADES JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS, LABORALES, MUNICIPALES, POLITICAS O POLICIALES, EN CUALQUIER LUGAR DEL PAIS O DEL EXTRANJERO, SIN NECESIDAD DE PODERES ESPECIFICOS PARA TALES ACTOS.

E.2 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN CONCILIACIONES Y TRANSACCIONES EXTRAJUDICIALES PUDIENDO PARA TAL EFECTO SER INVITADO Y/O INVITAR A CONCILIAR, ASISTIR A LA AUDIENCIAS DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL QUE SE CONVOQUEN, CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE, DISPONER DE LOS DERECHOS MATERIA DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL, SUSCRIBIR EL ACTA CORRESPONDIENTE.

(...)

E.5 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN TODA CLASE DE PROCESOS JUDICIALES EN LOS CUALES SEA PARTE, INTERVENGA COMO TERCERO O SEA CITADA; PUDIENDO EN CONSECUENCIA, EJERCER LAS FACULTADES, ATRIBUCIONES Y POTESTADES GENERALES DEL PODER PARA LITIGAR Y EJERCER LA REPRESENTACION JUDICIAL A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 74° DEL MISMO CODIGO.

E.6 SIN PERJUICIO DE LAS FACULTADES GENERALES A QUE SE REFIERE EL NUMERAL E.5 LOS APODERADOS ESTARAN ADEMAS INVESTIDOS DE LAS SIGUIENTES FACULTADES ESPECIALES QUE SE DELEGAN:

E.6.1 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN MATERIA JUDICIAL, PUDIENDO INTERVENIR EN TODAS LAS INSTANCIAS, GRADOS O ETAPAS PROCESALES COMO PARTE LEGITIMADA ACTIVA O PASIVA, COMO TERCERO EN CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES, EN LOS PROCESOS, CONTENCIOSOS O NO, DE CUALQUIER MATERIA, INCLUYENDO LAS FACULTADES DE EJECUTAR SENTENCIAS Y COBRAR COSTOS Y COSTAS;

E.6.2 INTERPONER Y CONTESTAR DEMANDAS O RECONVENCIONES,....!!!

ESBEN LUNA ESCALANTE  
Abogado Certificador  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

**FICHA RUC : 20100128056**  
**SAGA FALABELLA S A**  
 Número de Transacción : 40489669  
**CIR - Constancia de Información Registrada**

**Información General del Contribuyente**

Apellidos y Nombres ó Razón Social : SAGA FALABELLA S A  
 Tipo de Contribuyente : 26-SOCIEDAD ANONIMA  
 Fecha de Inscripción : 09/10/1992  
 Fecha de Inicio de Actividades : 11/11/1953  
 Estado del Contribuyente : ACTIVO  
 Dependencia SUNAT : 0011 - I.PRICO NACIONAL  
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial : SAGA FALABELLA  
 Tipo de Representación : -  
 Actividad Económica Principal : 52190 - VTA. MIN. OTROS PRODUCTOS EN ALMACEN.  
 Actividad Económica Secundaria 1 : -  
 Actividad Económica Secundaria 2 : -  
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/MECANIZADO  
 Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO  
 Código de Profesión / Oficio : -  
 Actividad de Comercio Exterior : IMPORTADOR/EXPORTADOR  
 Número Fax : - 6161001  
 Teléfono Fijo 1 : 1 - 6161000  
 Teléfono Fijo 2 : -  
 Teléfono Móvil 1 : -  
 Teléfono Móvil 2 : -  
 Correo Electrónico 1 : nsamalvides@sagafalabella.com.pe  
 Correo Electrónico 2 : mdiaz@sagafalabella.com.pe

**Domicilio Fiscal**

Departamento : LIMA  
 Provincia : LIMA  
 Distrito : SAN ISIDRO  
 Tipo y Nombre Zona : URB. JARDIN  
 Tipo y Nombre Vía : AV. PASEO DE LA REPUBLICA  
 Nro : 3220  
 Km : -  
 Mz : -  
 Lote : -  
 Dpto : -  
 Interior : -  
 Otras Referencias : -  
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : PROPIO

**Datos de la Empresa**

Fecha Inscripción RR.PP : 10/03/1960  
 Número de Partida Registral : 11007317  
 Tomo/Ficha : 136  
 Folio : 39  
 Asiento : 1  
 Origen del Capital : NACIONAL  
 País de Origen del Capital : -

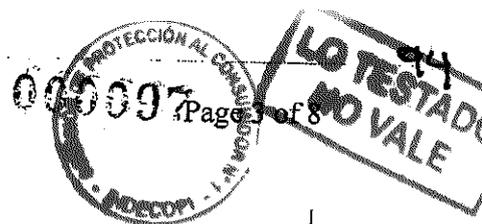
**Registro de Tributos Afectos**

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1988	-	-	-
IGV - LIQUI COMPRA-RETENCIONES	01/07/1999	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/06/2002	-	-	-
IGV-SERV.PREST.NO DOMICILIADOS	26/12/1996	-	-	-
RENTA-2DA. CATEG.-RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/1988	-	-	-
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/12/2004	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2005	-	-	-
RETENC. RTA. LIQUIDAC. COMPRAS	01/02/2006	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-

RENTA STA. CATEG.-RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-
RENTA - NO DOMIC.-RETENCIONES	10/03/1997	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/10/1999	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 06075346	CORDOVA SERPA DORA VIRGINIA	CONTADOR	03/07/1966	15/06/1995	-
	Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	Teléfono -- 6161000	Correo DCORDOVA@SAGAFALABELLA.COM.PE	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 07202888	VIDAL OLCESE JAVIER	GERENTE	28/08/1965	14/03/2007	-
	Dirección ---	Ubigeo ---	Teléfono ---	Correo -	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 07793378	CONTRERAS RIVAS JOSE ANTONIO	OTROS PERSONA NATURAL	13/11/1961	01/05/1996	-
	Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	Teléfono -- 6161054	Correo JACONTRERAS@SAGAFALABELLA.COM.PE	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 07861124	FUNCKE CIRIANI BRUNO ALBERTO	GERENTE	19/06/1967	14/03/2007	-
	Dirección ---	Ubigeo ---	Teléfono ---	Correo -	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 07872325	ZIMMERMANN FRANCO ALEX	GERENTE	20/08/1970	14/03/2007	-
	Dirección ---	Ubigeo ---	Teléfono ---	Correo -	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 07918169	HASHIMOTO KURODA CESAR ALBERTO HIROSHI	OTROS PERSONA NATURAL	20/04/1954	18/05/1995	-
	Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	Teléfono -- 6161056	Correo CHASHIMOTO@SAGAFALABELLA.COM.PE	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 08202522	VEGA MENENDEZ MARIA CECILIA	APODERADO	06/10/1963	24/05/2006	-
	Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	Teléfono -- 6161000	Correo CVEGA@SAGAFALABELLA.COM.PE	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 08209569	GAVELAN DIAZ ROSARIO MARIA MAGDALENA	APODERADO	05/05/1952	12/10/2001	-
	Dirección ---	Ubigeo ---	Teléfono -- 6161000	Correo RGAVELAN@SAGAFALABELLA.COM.PE	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 08803899	VEGAS QUINTANA JOSE RICARDO	GERENTE	26/02/1959	24/05/2006	-
	Dirección AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	Teléfono ---	Correo -	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 08972674	DIAZ QUINTO MARIBEL ELIZABETH	APODERADO	21/06/1966	23/02/2010	-
	Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	Teléfono 1 - 6161000	Correo -	

Datos de Ficha RUC- CIR (Constancia de Información Registrada)



Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 09431634	CRUZADO RIBEYRO VICTOR RAUL Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	02/09/1968 Teléfono ---	23/02/2010 Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 10041675	LUNA BENAVIDES LILIANA ISABEL Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	23/02/1962 Teléfono ---	04/07/2012 Correo -	-1
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 10268945	FRANCO GUERRA MAURICIO Dirección AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	16/11/1970 Teléfono ---	31/01/2011 Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 10282044	FLORES GORRITTI FELIPE OSCAR MARTIN Dirección AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	GERENTE EJECUTIVO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	13/01/1964 Teléfono ---	14/03/2007 Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 10300518	QUINTANILLA TAPIA ELEANA GISELLE Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	30/07/1974 Teléfono ---	04/10/2012 Correo -	-1
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 10866593	SAMALVIDES MEZA DE AMAYO NANCY ZOILA Dirección URB. JARDIN AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	OTROS PERSONA NATURAL Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	08/02/1962 Teléfono -- 6161055	18/05/1995 Correo NSAMALVIDES@SAGAFALABELLA.COM.PE	-
CARNET DE EXTRANJERIA - 000222928	ROCA MENDENHALL JUAN XAVIER Dirección	GERENTE GENERAL Ubigeo ---	18/08/1952 Teléfono ---	16/02/1995 Correo JXROCA@SAGAFALABELLA.COM.PE	-
PASAPORTE - 21142308	SOMOZA GARCIA GONZALO Dirección AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3220	APODERADO Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	02/12/1969 Teléfono 1 - 6161000	20/12/2010 Correo -	-

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
PASAPORTE -3066418-3	CUNEO SOLARI JUAN Dirección	DIRECTORES Ubigeo ---	12/02/1932 Teléfono ---	16/07/2001	CHILE Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10221284	ELESPURU GUERRERO MARIA SUSANA Dirección	DIRECTORES Ubigeo ---	10/02/1956 Teléfono ---	22/07/2004	- Correo -	-
CARNET DE EXTRANJERIA - 98567	MARTINEZ VERGANO CASIANO JOSE Dirección	DIRECTORES Ubigeo ---	04/09/1927 Teléfono ---	16/07/2001	CHILE Correo -	-
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
CARNET DE EXTRANJERIA - 000231587	ROCA GUARDERAS JUAN JOSE Dirección	DIRECTORES Ubigeo	23/11/1922	16/07/2001	-	-
CARNET DE EXTRANJERIA - 000222928	ROCA MENDENHALL JUAN XAVIER Dirección	DIRECTORES Ubigeo	18/08/1952	16/07/2001	-	-
PASAPORTE -1720069-0	SOLARI MAGNASCO REINALDO Dirección	DIRECTORES Ubigeo	20/01/1925	16/07/2001	CHILE	-
PASAPORTE -7056349-5	TURNER GONZALES PABLO HERNAN Dirección	DIRECTORES Ubigeo	01/01/1960	16/07/2001	CHILE	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07744842	AGUAYO RISCO MARTIN ALFREDO Dirección	SOCIO Ubigeo	27/11/1950	31/03/2005	-	0.040000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -0000	ASCENSORES OTIS S A Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	-	0.020000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20100030595	BANCO DE LA NACION Dirección	SOCIO Ubigeo	-	11/04/1994	-	0.160000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -0	BELLEI GIORGINI ENNIO Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	-	0.020000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -00000	CASA BLANCA Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	-	0.020000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20101156126	CONFECCIONES MARIANA S R L Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	-	0.020000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20100895731	CREACIONES GINETTE S.C.R.LTDA. Dirección	SOCIO Ubigeo	-	11/04/1994	-	0.030000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20101784445	EDICIONES REALES SRL Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	-	0.020000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20100174911	EL MODELADOR S A Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	-	0.020000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20101169881	EMPRESA DE NEGOCIOS GENERALES Dirección	SOCIO Ubigeo	-	14/04/1994	-	0.040000000
	ENVASES DE PAPEL S.A.	SOCIO	-	11/04/1994	-	0.030000000



Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20100182859	Z.I. LOTTIZ PUENTE CAL. BANCHERO ROSSI 193	LIMA LIMA SANTA ANITA	-	-	-	-
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20100072832	FACON S.A. Dirección JR. GRAL. ORBEGOSO 281	SOCIO LIMA LIMA BREÑA	-	11/04/1994	-	0.030000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -00	FALABELLA GELLONA VIOLETA Dirección	SOCIO	-	31/03/2005	CHILE	0.040000000
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40580865	FRANCO MARTINEZ DEL SOLAR CAROLINA Dirección	SOCIO	30/09/1980	31/03/2005	-	0.060000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20264838755	FUNDACION PARA PARTICIPACION DE UTILIDAD ES DEL PERSONAL DE SAGA FALABELLA S.A. Dirección	SOCIO	-	11/04/1994	-	2.180000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -1	INVERSIONES NORTE HOLDING Dirección	SOCIO	-	31/03/2005	PANAMA	0.030000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20260172035	INVERSIONES Y SERVICIOS FALABELLA PERU S .A. Dirección	SOCIO	-	16/02/1995	-	81.700000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20100282721	JUAN LENG DELGADO S A Dirección	SOCIO	-	31/03/2005	-	0.020000000
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -25605811	KIMURA NAKANISHI ANA MIDORI Dirección	SOCIO	19/02/1949	31/03/2005	-	0.020000000
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -30849676	LOPEZ DE ROMAÑA LOPEZ DE ROMAÑA PEDRO LUIS Dirección	SOCIO	25/08/1946	20/10/1998	-	0.050000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -2	MANUFACTURAS ELIOT LTDA Y CIA Dirección	SOCIO	-	31/03/2005	-	0.050000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -3	MERRIL LYNCH PIERCE FENNER & SMITH Dirección	SOCIO	-	31/03/2005	ESTADOS UNIDOS	0.020000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20100988233	MODE IMPORT Dirección	SOCIO	-	31/03/2005	-	0.020000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -4	OVALLE NORDEN FLYCHT JOSE HERNAN Dirección	SOCIO	-	31/03/2005	CHILE	0.060000000
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20155945860	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU Dirección URB. PANDO AV. UNIVERSITARIA CD18	SOCIO Ubigeo LIMA LIMA SAN MIGUEL	-	11/04/1994	-	0.030000000
PASAPORTE -034886531	ROCA MENDENHALL PETER Dirección	SOCIO Ubigeo	29/11/1955	14/11/1994	UNITED STATES MINOR OUTLYING ISLANDS	0.030000000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -000	SOCIEDAD COMERCIAL Y DE INVERSIONES Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	CHILE	0.190000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20123669496	T Y F WONG S R L Dirección	SOCIO Ubigeo	-	31/03/2005	-	0.090000000
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES - 20109530141	TEXTILES NUEVA ERA S.A. Dirección	SOCIO Ubigeo	-	11/04/1994	-	0.030000000
PASAPORTE -7056349-5	TURNER GONZALES PABLO HERNAN Dirección	SOCIO Ubigeo	01/01/1960	05/09/1997	CHILE	0.150000000

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0002	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN MIGUEL	URB. URB PANDO 1 ERA ETAPA AV. LA MARINA 2100	-	ALQUILADO
0008	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	URB. MONTEERRICO NORTE AV. JAVIER PRADO ESTE 4200	-	ALQUILADO
0010	L. COMERCIAL	L. COMERCIAL	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	AV. EL SOL 2295	-	PROPIO
0011	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	URB. MONTEERRICO NORTE AV. JAVIER PRADO ESTE 4200 Int 136	-	ALQUILADO
0012	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA LIMA	JR. DE LA UNION 517	N.537	OTROS.
0016	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA LIMA	JR. DE LA UNION 630	-	OTROS.
0017	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PIURA PIURA PIURA	CAL. ESQ.HUANCAV.Y AREQUIPA 551 Int 802	-	ALQUILADO
0020	L. COMERCIAL	LOCAL COMER.	AREQUIPA AREQUIPA CAYMA	AV. EJERCITO 793	-	PROPIO
0022	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	CENTRO COMERC MEGA PLAZA AV. AV ALFREDO MENDIOLA 3698 Int A-02	-	ALQUILADO
0024	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	CENTRO COMERC MEGA PLAZA AV. ALFREDO MENDIOLA 3698 Int FC-1	-	ALQUILADO
0028	OF.ADMINIST.	OF. ADMINISTRAT	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. R. RIVERA NAVARRETE 889 Dpto 208	ANTES AV. LAS MAGNOLIAS	ALQUILADO
0029	OF.ADMINIST.	OFIC.ADMINISTRA	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. R. RIVERA NAVARRETE 889 Dpto 207	ANTES AVENIDA LAS MAGNOLIAS	ALQUILADO
0034	DEPOSITO	DEPOSITO	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	Z.I. BOCANEGRA AV. ALEJANDRO BERTELLO 551	-	ALQUILADO
0035	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. AREQUIPA 5280	-	ALQUILADO
0036	L. COMERCIAL	-	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	P.J. DIEGO FERRE CAL. MIGUEL DE CERVANTES 300	-	ALQUILADO

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



96  
 NO TESTAD  
 Page 7 of 8  
 NO VOLE

0037	DEPOSITO	DEPOSITO	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. NESTOR GAMBETA Km 14.5	-	ALQUILADO
0038	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. ARGENTINA 2317	-	ALQUILADO
0039	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. NESTOR GAMBETTA Km 3.6	-	ALQUILADO
0041	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. HUERTOS DE VILLA ALM. LOS HORIZONTES 485	-	ALQUILADO
0042	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	URB. JARDIN CAL. CHINCHON 1018 Int 1401	PISO 14	ALQUILADO
0044	DEPOSITO	DEPOS. ALMAC.	LIMA LIMA LIMA	CAL. GASPAR HERNANDEZ 700	CERCADO	ALQUILADO
0046	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. RIVERA NAVARRETE 792	-	ALQUILADO
0047	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	URB. INDUSTRIAL PNA. NORTE AV. INDUSTRIAL 3517	Nº 3515	ALQUILADO
0048	DEPOSITO	-	PIURA PIURA PIURA	CAL. CUZCO 115	-	ALQUILADO
0049	L. COMERCIAL	-	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	URB. SAN CARLOS JR. SOR MANUELA GIL 151	-	ALQUILADO
0050	L. COMERCIAL	-	ICA ICA ICA	CAL. LIMA 433	-	ALQUILADO
0051	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ICA ICA ICA	CAL. BOLIVAR 437	-	ALQUILADO
0052	DEPOSITO	DEPOSITO	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. NESTOR GAMBETA 5349	-	ALQUILADO
0054	L. COMERCIAL	-	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	CAS. CORTIJO AV. MANSICHE S/N	-	ALQUILADO
0056	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. ARGENTINA 2424	-	ALQUILADO
0057	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA LIMA	JR. F WIESSE 502	-	ALQUILADO
0059	DEPOSITO	DEPOSITO	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. JOSE GALVEZ 1401	-	ALQUILADO
0060	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN JUAN DE MIRAFLORES	AV. CIRCUNVALACION 1803	TIENDA ANCLA 3	ALQUILADO
0061	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PROV. CONST. DEL CALLAO	URB. EL AGUILA AV. MRCAL OSCAR R BENAVIDES 3866	TIENDA 2	ALQUILADO
0062	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	AV. EL SOL Lote 4	-	ALQUILADO
0063	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. LOS CONQUISTADORES 309	319	ALQUILADO
0064	DEPOSITO	DEPOSITO	LA LIBERTAD TRUJILLO MOCHE	CAR. PAN. NORTE Km 557	-	ALQUILADO
0065	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	AV. EL SOL 2276	-	ALQUILADO
0066	OF.ADMINISTR.	OFIC. ADMINISTR	LIMA LIMA LIMA	AV. TACNA 665	-	ALQUILADO
0067	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SURQUILLO	AV. ANGAMOS ESTE 1803	TIENDA ANCLA 2	ALQUILADO
0068	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA LIMA	AV. COLONIAL 1566	-	ALQUILADO
0069	DEPOSITO	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	Z.I. PARQUE INDUSTRIAL CAL. EDUARDO LOPEZ DE ROMAÑA S N	COSTADO FABRICA LAIVE	ALQUILADO
0070	DEPOSITO	-	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	CAR. PANAMERICANA SUR Mz f Lote 7	KM. 19.9	ALQUILADO
0071	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LIMA	URB. IND WIESE AV. INDUSTRIAL 508	-	ALQUILADO
0072	DEPOSITO	-	PIURA PIURA PIURA	Z.I. ZONA INDUSTRIAL Mz 245 Lote A	-	ALQUILADO

0073	DEPOSITO	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. NESTOR GAMBETTA Km 10 Mz A-R	-	ALQUILADO
0074	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA AREQUIPA PAUCARPATA	AV. PORONGOCHÉ 502	-	ALQUILADO
0075	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PIURA PIURA CASTILLA	URB. MIRAFLORES II AV. ANDRES AVELINO CACERES 147	SECCION SECTOR 1B TIENDA ANCLA 3	ALQUILADO
0076	DEPOSITO	DEPOS-ALMACEN	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	URB. FUNDO SAN AGUSTIN AV. CRNL NESTOR GAMBETA 3235	-	ALQUILADO
0077	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	URB. MONTERRICO AV. JAVIER PRADO ESTE 4200	A2-19	ALQUILADO
0078	DEPOSITO	ALMACEN	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	AV. LOS FORESTALES Mz F	PARCELA 6	ALQUILADO
0079	DEPOSITO	DEPOSITO ALMACE	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	Z.I. VILLA EL SALVADOR CAL. VIÑA DEL MAR Lote 11	-	ALQUILADO
0080	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN MIGUEL	URB. PANDO AV. LA MARINA 2000	TIENDA 18 Y 19	ALQUILADO
0081	DEPOSITO	-	LIMA LIMA PUNTA HERMOSA	GRU. F CAR. PANAMERICANA SUR Km 38 Lote 12	SECCION 1 DE LA ZONA RUSTICA LOTES 16,19	ALQUILADO
0082	DEPOSITO	-	PIURA PIURA CASTILLA	AV. PROGRESO 1305 Int 03	-	ALQUILADO
0083	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	AV. JAVIER PRADO ESTE 4200 Int A141	BOULEVARD JOCKEY PLAZA SEGUNDA ETAPA	ALQUILADO
0084	L. COMERCIAL	-	ANCASH SANTA CHIMBOTE	AV. V. RAUL HAYA DE LA TORRE 4694	TIENDA A03	ALQUILADO
0085	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SANTA ANITA	AV. CARRETERA CENTRAL 111	TIENDA TD-1	ALQUILADO
0086	DEPOSITO	ALMACEN	ANCASH SANTA NUEVO CHIMBOTE	URB. BUENOS AIRES 1ERA ETAPA AV. CHIMBOTE S/N	INTERSECCION DE AV. CHIMBOTE Y JR. HUANDOY	ALQUILADO
0087	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	AV. JAVIER PRADO ESTE 4200	TDA. 103 C.C. JOCKEY PLAZA	ALQUILADO
0088	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	AV. JAVIER PRADO ESTE 4200 Int REF.	INTERIOR A 1 -50	ALQUILADO
0089	DEPOSITO	ALMACEN	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	CAL. CAYETANO ARENAS 143	-	ALQUILADO
0090	DEPOSITO	ALMACEN	ICA ICA ICA	CAL. BOLIVAR 390	-	ALQUILADO
0091	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	AV. ALFREDO MENDIOLA 1400	C.C. PLAZA NORTE ANCLA 6	ALQUILADO
0092	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN BORJA	URB. SAN BORJA AV. JAVIER PRADO ESTE Mz I-2	TIENDA 120-121 C.C. SAN BORJA PLAZA	ALQUILADO
0093	OF. ADMINIST.	OFICINA ADMINIS	LIMA LIMA SURQUILLO	AV. ANGAMOS ESTE 1805	PISO 9	ALQUILADO

**Importante**

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT  
 Fecha:19/06/2013  
 Hora:17:24



LO TESTADO NO VALE

# COPIA LITERAL



OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO OFICINA LIMA	N° Partida: 11007317
INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS SOCIEDAD ANDINA DE LOS GRANDES ALMACENES SOCIEDAD ANONIMA SAGA S.A.	

ESTELA MARJORIE CASTILLO  
Abogado Certificado  
Zona Registral N° 7 Sede Lima

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO  
B 00002

Por Esc. Pub. de fecha 09-11-98 otorgada ante el Sr. Dr. Alfredo Paino Scarlati y por Junta General del 30-03-98 se acordó **AUMENTAR** el capital social en la suma de S/. 2'646,932.00 nuevos soles quedando modificado el estatuto conforme se detalla más adelante. Por Junta General del 18.08.98 se acordó la **FUSION** de la sociedad del rubro de Servicios Inmobiliarios BNA Sociedad Anónima inscrita en la Ficha No. 120523 (partida electrónica No. 00207268) de este Registro, asumiendo el activo y pasivo de la misma, en consecuencia aumenta su capital en la suma de S/. 1.00 nuevos soles, quedando modificado el estatuto conforme se detalla más adelante; asimismo, se acordó **ADECUAR** los estatutos a la nueva L.G.S., conservando su denominación, objeto, domicilio, duración; siendo el nuevo tenor el snte.: **ESTATUTOS: ART. 1°.-** La sociedad se denomina **SOCIEDAD ANDINA DE LOS GRANDES ALMACENES S.A.**, pudiendo utilizar la denominación abreviada **SAGA S.A.** **ART. 2°.-** El capital social es la suma de S/. 6'260,480.00 nuevos soles, representado por 66'260,480 acciones de un valor nominal de S/. 1.00 nuevo sol cada una, íntegramente suscritas y pagadas. **\*ART. 28°.-** La administración de la Sociedad corre a cargo del Directorio y del Gerente General. **ART. 29°.-** El Directorio se compone de **TRES a SIETE MIEMBROS**, pudiendo elegirse además a tantos Directores alternos como titulares se designen para que reemplacen estos en caso de vacancia, ausencia o impedimento. Tanto los Directores Titulares como los Directores Alternos, según sea el caso, podrán hacerse representar por tercero designado por simple carta dirigida al Poder del Directorio. **ART. 30°.-** Los Directores tanto Titulares como Alternos son elegidos por la Junta General por el término de **TRES AÑOS**. **ART. 31°.-** Corresponde al Directorio, entre otras facultades: ... E) Nombrar al Gerente General y funcionarios de alto nivel, determinando sus obligaciones y remuneraciones. ... G) Decidir la iniciación, continuación, abandono o transacción de procedimientos judiciales y/o administrativos y el sometimiento de discrepancias a arbitraje. H) Celebrar contratos y compromisos de toda naturaleza y resolver sobre toda clase de negocios, gravar y enajenar los bienes muebles e inmuebles de la Sociedad, arrendar o subarrendar activa o pasivamente toda clase de bienes muebles, celebrar contratos de opción y de cesión, otorgar y revocar fianzas. **ART. 41°.-** La Sociedad tendrá un Gerente General designado por el Directorio. **ART. 42°.-** El Gerente General es el representante legal de la Sociedad y ejerce las facultades inherentes a su cargo, tal como lo estipula el art. 188° de la L.G.S. **ARTÍCULO 53.-** En todo lo que no esté previsto en el pacto social y en este estatuto, serán de

Existencia de Inscripción

34 MAR 2013  
ENTREGADO  
PUBLICIDAD  
SERVICIO RAPIDO  
ECSMIL0101  
SEDE LIMA  
Mesa de Partes

IMPRESION:04/07/2013 13:02:11 Pagina 9 de 174  
Se deja constancia que existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos : 2013-00531145 ; 2013-00561971

COPIA LITERAL



OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO OFICINA LIMA	N° Partida: 11007317
<b>INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS</b> <b>SOCIEDAD ANDINA DE LOS GRANDES ALMACENES SOCIEDAD ANONIMA</b> <b>SAGA S.A.</b>	

aplicación las disposiciones de la L.G.S. N° 26887 y las normas de la legislación nacional que resulten aplicables.- El título fue presentado el 16/11/98 a las 14:17:31 horas, bajo el N° 1998-00196398 del Tomo Cuarto 405. Derechos: S/. 2729.00 con recibo N° 00013369, LIMA. - 28/12/1998 - 25360

Copia Certificada

Sin Inscripción al Dorso

Existen Títulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción

A Horas : 8:00 AM

*[Handwritten signature]*  
 Duque de Caxamarca  
 Registrador Público

MARJORIE CASTILLO  
 Registradora Certificada  
 Oficina Registral N° 11 de Lima

000101

# VAUCHER DE CONSUMO

Tienda: 203 Caja: 1305  
Fecha: 21/04/2013 Hora: 14:13  
TRX: 3773 VENDEDOR: 10071561

VISA/NET  
VENTA - BANCO SCOTIABANK  
ID: 991131119742793  
SABO FALABELLA ES - 100128014  
LIMA - PERU  
\*\*\*\*\*9326

TER: 30007471 LOTE: 204 REF: 4337  
AP: 089091 FECHA: 21/04/2013 HORA: 14:14  
B/. 10,998.00

FIRMA:

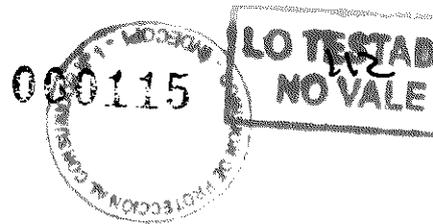
DOC: 10056105 TEL: 992466057

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA

EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

PREVENGA EL FRAUDE: FIRME SU

TARJETA VISA AL REVERSO



ACUERDO CONCILIATORIO

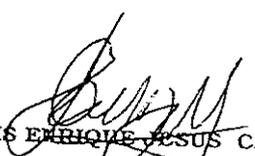
EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

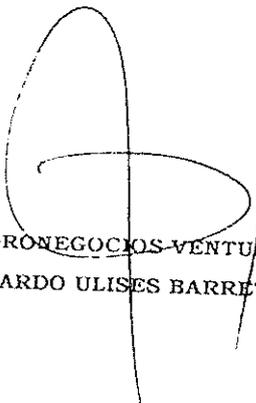
Por el presente documento, las partes del procedimiento seguido ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI - Expediente N° 697 2013/CC1; de una parte el Sr. **LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO CASTILLO NARREA**, identificado con DNI N° 10266105 (en adelante el Sr. **CASTILLO**); y por otra parte la empresa **AGRONEGOCIOS VENTUROSA S.A.** con RUC N° 20510691963, con domicilio en Av. Arenales 2570, distrito de Lince, provincia y departamento de Lima, debidamente representado por su apoderado para estos efectos el Sr. **BERNARDO ULISES BARRETO MONTES**, identificado con DNI N° 41532394, (en adelante **SANTA NATURA**), celebran el presente acuerdo conciliatorio, bajo los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERA.- SANTA NATURA** entrega al Sr. **CASTILLO**, la suma de S/. 150.00 (ciento cincuenta nuevos soles), en efectivo, que el Sr. **CASTILLO** declara recibir en conformidad a la firma del presente documento, por concepto de reparación respecto de todo reclamo respecto de **SANTA NATURA** en el presente Expediente N°697 2013/CC1- seguido ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI.

**SEGUNDA.-** Las partes dan por concluido en totalidad el problema originado, y se comprometen a hacer mutuas concesiones sobre los costos adicionales que pudieran surgir. En cualquier caso, el Sr. **CASTILLO** declara que la suma entregada satisface todos lo que es materia de reclamo frente a **SANTA NATURA**, renunciando a toda acción por los mismos hechos ante cualquier vía.

Lima, 22 de Mayo del 2014

  
LUIS ENRIQUE JESUS CASTILLO NARREA  
DNI N° 10266105

  
AGRONEGOCIOS VENTUROSA S.A.  
BERNARDO ULISES BARRETO MONTES



EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

ACTA DE ASISTENCIA

Siendo las 15:00 horas del día 26 de junio de 2014, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, se presentaron la señorita Azucena Judith Jugo Oblitas, identificada con DNI N° 43093375, en representación de Eckerd Perú S.A., el señor Israel Antonio Galiano Candia con DNI N° 42389819 en representación de Banco Ripley Perú S.A., el señor Williams Xavier Caycho Mathews con DNI N° 44013186 en representación de la señora Karen Viviana Casa Castro, partes codenunciadas.

Luego de esperar por un lapso de 15 minutos a la parte denunciante, ésta no se presentó a la diligencia.

Sin perjuicio de ello, la representante de Eckerd Perú S.A. solicitó que se consignara en la presente acta la siguiente propuesta conciliatoria:

- Eckerd Perú S.A. ofreció a devolver la suma de S/. 481,51 a título de liberalidad y sin reconocer responsabilidad alguna, por los consumos que el interesado señaló no reconocer.

Cabe señalar que los representantes de Scotiabank Perú S.A.A., Banco de Crédito del Perú S.A., Citibank del Perú S.A., Isais Héctor Salvador Chávez. Saga Falabella S.A. y Agronegocios Venturosa S.A. no se apersonaron a la presente audiencia.

Siendo las 15:50 horas, se procedió a levantar la presente acta, la misma que fue leída y firmada en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Azucena Judith Jugo Oblitas  
(Representante de Eckerd Perú S.A.)  
DNI N° 43093375

  
\_\_\_\_\_  
Israel Antonio Galiano Candia  
(Representante de Banco Ripley Perú S.A.)  
DNI N° 42389819



Williams Xavier Caycho Mathews  
(Representante de la señora  
Karen Viviana Casa Castro)  
DNI N° 44013186

David Jonatan García Sánchez  
Representante  
Comisión de Protección al Consumidor N° 1



20  
8

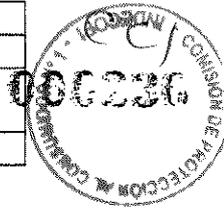
082021

233  
ORIGINAL  
LO TESTADO  
NO VALE

2014 JUN 18 PM 2 47

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

Exp. N°	697-2013/CC1
Escrito N°	02
Secretario Técnico	Erickson Molina Pradel
Sumilla	Descargos



**SEÑORES SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI (EN ADELANTE, LA "COMISIÓN"):**

**ECKERD PERÚ S.A.** (en adelante, "Eckerd"), identificada con R.U.C. N° 20331066703; debidamente representada por el señor Augusto Villarán Bedoya, identificado con D.N.I. N° 10313279; según poder que se adjunta (Anexo 2-A); en los seguidos por el señor **LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO CASTILLO NARREA** (en adelante, el "denunciante" o el "señor Castillo") por **PRESUNTA INFRACCIÓN A LA NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**; a Usted atentamente decimos:

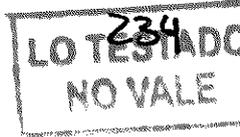
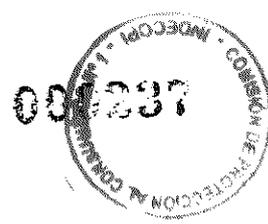
Que, habiendo sido notificados el día 11 de junio de 2014 con la Resolución N° 03, mediante la cual, entre otras cosas, se nos concede nuevo plazo a efectos que presentemos nuestros descargos contra la imputación efectuada; dentro del plazo otorgado, cumplimos con presentar nuestros descargos, en los siguientes términos:

**I.- LA DENUNCIA DEBERÁ SER DECLARADA INFUNDADA EN TODOS SUS EXTREMOS:**

1. El señor Castillo señala desconocer un consumo realizado el día 21 de abril de 2013 en nuestro establecimiento comercial, por un monto ascendente a la suma de S/. 481.51 (Cuatrocientos ochenta y uno con 51/100 nuevos soles), con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Citibank N° 4487-0001-0266-7775 de su titularidad. Ello, en tanto que el denunciante indica que habría sufrido el hurto de sus pertenencias, entre ellas la tarjeta de crédito materia del presente procedimiento.

2. Es preciso hacer notar que, el señor Castillo no ha adjuntado a su denuncia medio probatorio alguno que acredite que cumplió con su deber legal de reportar **oportunamente** al banco el hurto de su tarjeta a efectos que el banco pueda cumplir su obligación de bloquear inmediatamente la tarjeta y así ésta ya no pueda ser utilizada en ningún establecimiento.

Indecopi  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
19 JUN 2014  
RECIBIDO



3. Ahora bien, sabemos que, existen normas especiales, que regulan, la obligación legal del establecimiento comercial sobre las medidas de seguridad que deben adoptar en cuanto al uso de tarjetas de crédito, y para este caso concreto resulta aplicable el Artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS N° 264-2008 el cual establece lo siguiente:

*“Artículo 11°.- Medidas de seguridad (...)*

*1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:*

*1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.*

*1.2. La verificación de la identidad del usuario.*

*1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc. (...)*”

4. Así, el citado artículo establece la obligación consistente en que los establecimientos comerciales verifiquen la identidad de quien realiza un consumo con una tarjeta de crédito y, asimismo, corroboren que la firma de tal persona en la respectiva orden de pago o voucher sea a simple vista similar a la consignada en el reverso de la correspondiente tarjeta de crédito o en el DNI.
5. En relación a la **verificación de la identidad** de quien realiza un consumo con tarjeta de crédito, nuestro establecimiento comercial ha cumplido cabalmente con dicha obligación y con los lineamientos internos con los que cuenta para realizar dicha labor; y respecto de la **verificación de la firma del usuario**, no se puede válidamente exigir una verificación absoluta y científicamente rigurosa, pues los trabajadores de los establecimientos comerciales por más capacitaciones que reciban nunca serán peritos grafotécnicos. Tal como lo ha establecido el INDECOPI en reiteradas oportunidades, lo que tienen que verificar tales trabajadores es que a simple vista las firmas sean razonablemente similares, no que sean idénticas a nivel grafotécnico; cualquier

005239

LO TESTIGO  
235  
NO VALE

standard de diligencia superior a ese, excede lo normado por la referida disposición y por ende no es exigible.

6. Y tal como la Comisión podrá apreciar de la comparación de la firma del voucher con la del DNI, ambas firmas son a simple vista similares, siendo que cualquier persona promedio que las aprecie pensaría que corresponden a la misma persona.
7. Además en relación a ello, es decir a la verificación de la firma del usuario o tarjetahabiente, muy recientemente el Indecopi en tales Resoluciones, N° 0270-2014/PS2 de fecha de 06 de marzo de 2014 y N° 0277-2014/PS2 de fecha 07 de marzo de 2014, ha precisado correctamente lo siguiente:
- “(...). Lo que se exige al proveedor es la verificación de que la firma del portador de la tarjeta guarde similitud a la que figura en el documento de identidad que se debe presentar. En este punto, cabe precisar que en muchas ocasiones las características propias del Documento Nacional de Identidad -como el tamaño y el color- dificultan que el personal encargado de autorizar las transacciones con tarjeta de crédito visualice con claridad los trazos de las firmas consignadas en las órdenes de pago, de ahí la importancia que la similitud de las mismas sea perceptible solo a simple vista” (Resaltado nuestro)
8. Asimismo, se debe tener especial consideración que un dependiente de un establecimiento comercial no sólo carece de las capacidades técnicas con las que cuenta un perito grafotécnico para identificar firmas, sino que debe procesar rápidamente la operación por la existencia de otros clientes y/o la usual premura de éstos. Sin perjuicio de ello, vuestro despacho debe considerar el hecho de que un dependiente de un establecimiento comercial no puede negarse a procesar la operación si considera que las firmas comparadas no son idénticas o que son sólo similares, pues ello podrá ser considerado por el cliente como un servicio no idóneo que le impide cerrar su transacción. Y como podrá apreciar la Comisión, la firma que se encuentra consignada en el voucher es similar a la firma del DNI del señor Castillo.

Y a mayor abundamiento, el número de DNI consignado en el voucher coincide con el número de DNI del señor Castillo, lo cual demuestra que nuestra empresa ha cumplido a cabalidad con todos sus deberes en este campo.

9. En efecto, el ordenamiento jurídico vigente –específicamente el Reglamento de Tarjetas de Crédito- indica que los establecimientos comerciales se encuentran obligados a verificar la identidad de quien realiza un consumo con una tarjeta de crédito y a verificar que la firma de tal persona en la respectiva orden de pago o voucher sea similar a la consignada en el reverso de su tarjeta de crédito o en el DNI, procedimientos que nuestra empresa ha cumplido escrupulosamente.
10. Adicionalmente, cabe recordar que existen, entre otros pronunciamientos, una reciente Resolución Final N° 2461-2012/CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi el 04 de Julio de 2012, la cual ha señalado lo siguiente:

*“Al respecto cabe señalar que si bien la denunciante alega que el deber de verificación de los establecimientos radica en constatar mediante acciones de naturaleza razonable que la persona que ejecuta el consumo sea efectivamente la titular de la tarjeta, como por ejemplo que no se permita que una dama realice un consumo presentado el DNI de un varón, debe precisarse que, en el presente caso, la señora Rodríguez no ha presentado medio probatorio que permita inferir a esta Comisión que el establecimiento denunciado no cumplió con realizar el deber de verificación, por lo que no corresponde acoger el argumento de la señora Rodríguez en este extremo”.* (Resaltado nuestro)

11. Por su parte, el numeral 9 del artículo 230° de la LPAG<sup>1</sup>, señala que corresponde a la autoridad administrativa el cual, mientras no cuente con una actividad probatoria suficiente que le permita desvirtuar el estado de inocencia; deberá presumir la inocencia del administrado. Por lo que si se va poner en

<sup>1</sup>“Ley 27444, artículo 230.- Principios de Potestad Sancionadora Administrativa (...) 9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario (...)”

duda nuestra defensa, deberá actuarse elementos contundentes que generen certeza sobre la presunta infracción que se nos imputa.

12. De esta forma, se concluye contundentemente que nuestra empresa de ninguna manera puede ser hallada responsable pues: (i) la tarjeta se encontraba plenamente activa y en funcionamiento al momento del consumo, (ii) la firma que se aprecia en el voucher claramente corresponde con la firma que se aprecia en el DNI del denunciante, y (iii) el número de DNI consignado en el voucher es el correcto.

En tal sentido, en caso la Comisión no advierta lo anterior y encuentre responsabilidad en nuestra empresa, estaría vulnerando principios fundamentales del Procedimiento Administrativo Sancionador<sup>22</sup>

13. Por ello, solicitamos a vuestro despacho que declare infundada la denuncia interpuesta por el señor Castillo contra Eckerd, toda vez hemos cumplido cabalmente con las obligaciones de verificación visual y gráfica establecidas en el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, no siendo exigible a los dependientes del establecimiento comercial ninguna carga de verificación adicional, y con ello queda acreditado que no hemos infringido la normativa en materia de Protección al Consumidor.

## **II.- SOBRE UNA EVENTUAL (Y NEGADA) SANCIÓN**

Sin perjuicio de que esta denuncia se debe declarar infundada, en el supuesto negado, hipotético, y remoto, de que se estime que nuestra empresa cometió una infracción, a continuación señalamos las razones por las cuales no se nos podría imponer una multa en este caso:

1. Como es de conocimiento de la Comisión, cuando se resuelven casos de protección al consumidor las autoridades competentes tienen la facultad de ejercer dos funciones distintas:

<sup>22</sup> "Ley N° 27444, artículo 230.- Principios de la Potestad Sancionadora Administrativa: (...) 2. Debido procedimiento.- Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso (...) 9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario (...)"

- (i) **Función de resolver conflictos concretos entre dos particulares (consumidor y proveedor)**, para lo cual, en el fondo, se aplican principios y reglas del derecho civil, sin perjuicio de algunas disposiciones y principios concretos del derecho de la protección al consumidor. Así, si una persona compra un bizcocho en una panadería y resulta que el mismo estaba "frío", entonces esa persona tiene todo el derecho a pedir (y obtener) que la panadería se lo cambie por un bizcocho en buenas condiciones o, en caso ya no hayan más bizcochos, le devuelvan su dinero. Esto no es otra cosa que derecho civil contractual: la panadería cumplió defectuosamente su prestación, con lo cual el consumidor tiene derecho a que la panadería cumpla adecuadamente el contrato (le cambie el bizcocho "frío" por uno bueno) o de ser el caso a que el contrato se resuelva (que la panadería devuelva el precio pagado por el bizcocho, y la persona devuelva el bizcocho "frío").

El ejemplo anterior es uno donde una relación proveedor-consumidor no pasa de ser un asunto estrictamente privado y que no afecta el interés público (a nadie se le ocurriría que el Estado pueda aplicar su *ius puniendi* a esta panadería, salvo por ejemplo que ella haya actuado con comprobado dolo o culpa inexcusable). Pero como ninguna persona, por un bizcocho, acudiría al Poder Judicial a iniciar una demanda de cumplimiento contractual (o de resolución de contrato), las normas de protección al consumidor permiten a los consumidores acudir al Indecopi para lograr los mismos efectos. Sin embargo, los principios subyacentes (derecho civil) son los mismos: lo que se busca es dilucidar y solucionar un problema específico entre dos privados, es decir, dilucidar si el denunciado (panadería) cumplió correctamente o no su contrato y por ende si corresponde: (a) algún cumplimiento adicional (cambio de bizcocho) o en todo caso (b) la resolución del contrato con restitución de prestaciones (se devuelve el dinero al consumidor).

- (ii) **Potestad sancionadora o punitiva**, con todos los elementos que le son inherentes: necesaria existencia de un interés público relevante que deba ser protegido, presunción de licitud/inocencia del denunciado, sanción únicamente cuando se haya cometido un acto ilícito, una falta, es decir, cuando se haya actuado con dolo o culpa debidamente comprobados, proscripción de factores objetivos de atribución de responsabilidad, etc.



2. Evidentemente, tanto la finalidad como los principios de una y otra función o potestad son muy diferentes. Así, la función señalada en el numeral (i) del párrafo anterior busca satisfacer un interés legítimo particular: el del consumidor que busca que le cambien el producto o le devuelvan su dinero, lo cual se rige en gran medida por principios del derecho civil, mientras que la función del numeral (ii) busca sancionar a alguien que ha cometido un acto ilícito, una falta, con la finalidad de persuadirlo de que no lo vuelva a hacer en el futuro. Pero **mientras en (i) el ordenamiento jurídico admite algunos supuestos de lo que se conoce como “responsabilidad objetiva”, ello está expresamente proscrito tratándose de (ii).** De esta forma, cuando se resuelven casos de protección al consumidor las autoridades competentes deben ser especialmente cuidadosas de no “meter todo bajo un mismo saco”, y evitar así imponer sanciones pecuniarias en casos donde en realidad únicamente corresponde ordenar una medida correctiva que satisfaga el interés particular del consumidor afectado en el caso concreto.
  
3. De esta manera, y usando el ejemplo del bizcocho antes señalado, si el caso llega a Indecopi y al final del procedimiento éste determina que el bizcocho sí estaba “frío”, entonces corresponde que el Indecopi ordene una medida correctiva consistente en el cambio del producto o en todo caso la devolución del dinero; y ello a pesar de que la panadería no haya actuado ni con dolo ni con culpa que haya originado lo “frío” del bizcocho, pues en estos casos se puede sostener que existe una garantía implícita de que el bizcocho estará en buenas condiciones y la panadería se hace responsable de garantizar ello (cambiando el producto o devolviendo el dinero) a pesar que no haya cometido ningún ilícito, es decir, hay una suerte de “responsabilidad objetiva” (en relación a lo “frío” del bizcocho) donde la panadería debe hacer el cambio o devolución aun cuando haya actuado con la conducta más diligente del mundo. Pero lo que de ninguna manera puede ocurrir, es que a dicha panadería a la que **no se le ha logrado acreditar ningún actuar doloso o negligente**, es decir, ninguna falta, se le sancione con una multa.
  
4. De manera similar, si el conductor más diligente del mundo tiene la mala suerte de que se le revienta una llanta de su auto y ello ocasiona la muerte de un peatón, es claro que en virtud de la responsabilidad objetiva por riesgo (Código Civil, artículo 1970) dicho conductor por más que no cometió falta ni ilícito alguno deberá indemnizar los daños (daño emergente, lucro cesante) del

peatón, pero sería impensable y manifiestamente ilegal que a dicho conductor diligente se le sancione penalmente (se le lleve a la cárcel por homicidio culposo) o administrativamente (se le ponga una multa).

5. Así, si la panadería diligente tuvo la mala suerte de que un bizcocho “frío” llegó a manos de un consumidor, entonces el Indecopi deberá ordenar el cambio del producto o la devolución del dinero, pero no habría razón válida alguna para imponerle una multa, pues no hay ni interés público, ni acto ilícito, ni falta, ni dolo ni culpa, etc. En estos casos, el Indecopi podría simplemente amonestar a la panadería.
6. Aplicando estos criterios a los casos de consumos no reconocidos con tarjetas de crédito, si el Indecopi ha asumido de alguna manera la postura de que el riesgo de las transacciones con tarjetas de crédito debe ser puesto en cabeza de los establecimientos comerciales,<sup>3</sup> entonces estaría aplicando una suerte de “responsabilidad objetiva” que si bien podría derivar (lo cual es sumamente debatible según nuestro punto de vista) en ordenar a dichos establecimientos la medida correctiva de pago del consumo no reconocido, **de ninguna manera hace válido que se sancione al establecimiento con una multa**, salvo que por ejemplo se demuestre debidamente que el establecimiento actuó con dolo o culpa. Por lo demás, en casos tan dudosos a nivel probatorio como lo son la mayoría de las veces los de consumos no reconocidos con tarjeta, consideramos que es un grave error jurídico (y una gran injusticia) que se sancione con multa a los establecimientos; el que por cuestiones de “garantía” o “responsabilidad objetiva” se ordene la medida correctiva de pago del consumo no reconocido (lo cual es debatible) **es algo completamente diferente a sancionar con una multa**. En casos así nada justifica (por el contrario sería ilegal e injusto, pues en el Perú rige la presunción de licitud/inocencia y otros varios principios del derecho administrativo sancionador) que el Estado aplique su *ius puniendi*; ***ello sólo podría ocurrir si el establecimiento ha cometido algún ilícito, una falta, si ha actuado con dolo o culpa, debidamente comprobados.***
7. Si en estos casos lo que el Indecopi busca es, sobre el amparo de una “garantía” o “responsabilidad objetiva” (lo cual, como repetimos, desde nuestro

<sup>3</sup> Lo cual en el tiempo podría ocasionar que los establecimientos comerciales dejen de aceptar pagos con tarjeta de crédito, en grave perjuicio de los propios consumidores y de la economía nacional.



punto de vista no es correcto), solucionar un interés del consumidor que el Indecopi considera legítimo, pero no tiene pruebas adecuadas de alguna ilicitud por parte del establecimiento, el Indecopi podría en todo caso ordenar la medida correctiva (respuesta del derecho civil) **pero no imponer una multa (respuesta del derecho administrativo sancionador)** sino quizá simplemente amonestar.

8. Ahora bien, sin perjuicio de lo indicado en los párrafos precedentes, en caso que la autoridad considere que se debe imponer una multa, deberán tomarse en cuenta los siguientes criterios:
9. En primer lugar, sobre el “beneficio ilícito”, nuestra empresa no se embolsó S/. 481.51 sin más, sino que a cambio de recibir esa suma entregó el correspondiente producto que le fueron solicitados (ver al respecto el Anexo 2-B del presente escrito), con lo cual es evidente que el beneficio ilícito no puede ser de S/. 481.51, sino de la resta entre esos S/. 481.51 y los costos/gastos incurridos por nuestra empresa para poder poner tales productos a disposición del público consumidor. La Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI (en adelante, la “GEE”), precisamente porque tomó conocimiento que algunos órganos funcionales del Indecopi vienen imponiendo sanciones **sin ningún parámetro objetivo** ni racionalidad económica ni jurídica, elaboró el Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE, “Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi” (en adelante, el “Documento GEE”),<sup>4</sup> el cual se basa en los principios contenidos en la Ley 27444 y en la legislación específica del Indecopi. Ellos indican en el Documento GEE que el *“beneficio ilícito es entendido como la ganancia ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de cometer la conducta ilícita, es decir, aquel beneficio que no se hubiese registrado bajo las condiciones normales, en caso no se hubiera cometido la falta”*. Aun asumiendo que los productos que nuestra empresa entregó le representan un altísimo margen de ganancia, digamos 50% para exagerar, **entonces el beneficio ilícito sería de S/. 240.75 y no de S/. 481.51.** Por otra parte, se debe tener en cuenta que nuestra empresa invierte en mecanismos o sistemas que podrían evitar los consumos no reconocidos, pues nuestra empresa tiene implementado un protocolo específico para evitar los consumos fraudulentos (el cual adjuntamos como Anexo 2-C); dicho protocolo, acompañado de continuas y exhaustivas labores de capacitación a nuestros

<sup>4</sup> El cual se encuentra publicado en la página web del Indecopi.



trabajadores, han dado muy buenos resultados, pues el porcentaje de consumos no reconocidos en relación con el total de consumos con tarjeta que se procesan en nuestra empresa es sumamente reducido.

10. En cuanto a “la probabilidad de detección”, estos casos de consumos no reconocidos con tarjeta de crédito son de absolutamente muy fácil detección, pues todos los usuarios de tarjetas de crédito reciben mensualmente (pues la ley obliga a los bancos a ello) un estado de cuenta con los consumos que el banco les está imputando. Siendo ello así, basta que el usuario lea su estado de cuenta bancario y observe un consumo que no reconoce para que de inmediato y sin esfuerzo alguno se percate de ello. Relacionado con ello, es de público conocimiento que resulta muy sencillo para cualquier consumidor presentar una denuncia ante Indecopi (hay incluso formatos para ello), a un costo muy bajo (tasa de S/. 36), y sin ninguna formalidad (no se requiere firma de abogado ni ningún otro requisito especial). Finalmente, sancionar la infracción en caso así lo determine la autoridad, pasa fundamentalmente por una simple comparación de firmas, lo cual tampoco significa ninguna complejidad.
11. **En suma, la probabilidad de detección en estos casos de tarjetas es sumamente elevada, y por ende se sitúa muy cercana a la unidad (1), con lo cual la multa base en el caso que así lo estime vuestro despacho, sería de S/. 240.75 (beneficio ilícito dividido entre 1);** ello en línea con lo dispuesto en el Documento GEE: *“si la conducta es fácilmente identificable (es decir, la probabilidad de detección es cercana a 100%) la ratio formada por el beneficio ilícito y la probabilidad será cercana al valor del beneficio ilícito”*. Cabe señalar que si bien el Cuadro 5 de la página 20 del Documento GEE señala un 31-40% como probabilidad de detección para el caso de consumos fraudulentos con tarjeta, el propio documento se cuida en señalar de manera expresa que tales porcentajes son sólo una primera aproximación (que representan lo aplicado por el Indecopi con anterioridad a la elaboración al Documento GEE), meramente referencial; en realidad, como se ha visto, la probabilidad de detección es muchísimo mayor.
12. Finalmente, indicar que en el negado y remoto supuesto de que se tenga que graduar una sanción, se deberá tener en cuenta lo establecido en la disposición complementaria final única del D.S. 6-2014-PCM.



**POR TANTO:**

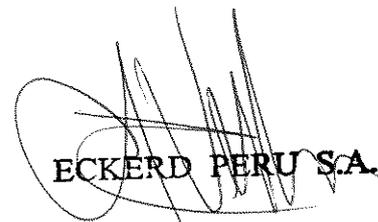
**A USTED PEDIMOS:** Sírvese tener por presentados nuestros descargos y en su oportunidad declarar infundada la denuncia en nuestra contra.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Que, sin perjuicio de lo indicado en el principal del presente escrito, mediante el presente otrosí cumplimos con señalar que por un tema de servicio y atención al cliente, nuestra empresa tiene la voluntad de hacerle entrega al señor Castillo del monto de S/. 481.51 (equivalente al monto del consumo realizado en nuestro establecimiento que el señor Castillo no reconoce) más los intereses que de ser el caso se hayan generado en relación con dicho consumo y se encuentren debidamente acreditados.

**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:** Que, adjuntamos al presente escrito, en calidad de anexos, los siguientes documentos:

1. Copia simple del poder de nuestro apoderado (**Anexo 2-A**);
2. Copia simple del protocolo interno denominado "*Instrucción 0021 CON BOT – Pago con Tarjetas de Crédito o Débito en los Locales*" (**Anexo 2-B**);
3. Copia del pantallazo que da cuenta del producto que nuestra empresa entregó al momento de efectuarse el consumo (producto que nuestra empresa nunca recuperará) (**Anexo 2-C**).

Lima, 17 de junio de 2014

  
**ECKERD PERU S.A.**  
Augusto Villarán B.  
Gerencia legal



LO DESTADO  
NO VALE

Atencion N° 795580 15.04.2014



Zona Registral N° IX - Sede Lima.  
OFICINA LIMA.

**REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES  
VIGENCIA DE PODER**

REGISTRAR GENERAL  
DE PERSONAS JURIDICAS  
Y SOCIEDADES MERCANTILES  
24 ABR 2014  
ENTREGADO

**EL que suscribe CERTIFICA :**

En el asiento C00034 de la Partida N° 02008432 , correspondiente a la sociedad denominada: **“ECKERD PERÚ S.A.”**, consta registrado y vigente el acta de Junta General de Accionistas de fecha 28/03/2012 y Acta de Reapertura de fecha 25/04/2012 mediante la cual se acordó:

**NOMBRAR A LOS SIGUIENTES APODERADOS Y GRUPOS DE APODERADOS**

**GRUPO 4**

EL GRUPO 4 SE ENCUENTRA COMPUESTO POR LOS SIGUIENTES APODERADOS:

- **AUGUSTO JOSÉ VILLARÁN BEDOYA**, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 10313279.

A TODOS ELLOS Y A QUIENES SE INCORPORE EN ADELANTE COMO APODERADOS DEL GRUPO 4 SE LES DENOMINARÁ EN ADELANTE, "APODERADOS GRUPO 4".

**LOS PODERES Y FACULTADES CONTENIDOS EN LA ESTRUCTURA DE PODERES, FUERAN EJERCIDOS DE LA SIGUIENTE MANERA:**

**PODERES TIPO A:**

- CUALQUIERA DE LOS APODERADOS GRUPO 4 PODRÁ EJERCER INDIVIDUALMENTE Y A SOLA FIRMA LAS FACULTADES CONTENIDAS EN EL NUMERAL 21 DE LOS PODERES TIPO A.

**PODERES TIPO D:**

- CUALQUIERA DE LOS APODERADOS GRUPO 4 PODRÁ EJERCER INDIVIDUALMENTE Y A SOLA FIRMA LAS FACULTADES CONTENIDAS EN LOS NUMERALES 1, 2, 3, 6 Y 8 DE LOS PODERES TIPO D.\*\*\*\*\*

**Asimismo en el Asiento C00026 (numeración rectificada en la Pág. 74) de la presente partida** consta registrado y vigente el acta de Junta General de fecha 18/03/2011 , mediante la cual se acordó lo siguiente:

Aprobar la siguiente estructura de poderes de la Sociedad:

**PODERES TIPO "A": DE ADMINISTRACION Y REPRESENTACION** Los Poderes Tipo "A" comprenden las facultades para:

- 21. Representar a la Sociedad ante la SUNAT, Superintendencia de Aduanas, Agencia de Promoción de la Inversión, Ministerio de Salud, Dirección General de Salud Ambiental, Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), Instituto Nacional de

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Dirección Nacional Antidrogas, y demás instituciones que otorguen licencias, permisos, autorizaciones u otros relacionados con la compra, importación, exportación y comercialización de los productos que comercializa la Sociedad. Esta facultad se extiende a realizar todas las gestiones, trámites, actos, celebrar contratos, así como presentar recursos, escritos y solicitudes en el ámbito propio de tales instituciones.

(....)

#### **PODERES TIPO "D": PROCESALES**

Los Poderes Tipo "D" comprenden las facultades suficientes para ejercer la representación de la Sociedad ante toda clase de personas y entidades, sean públicas o privadas, incluyendo Organismos Constitucionalmente Autónomos y cualquier tipo de autoridades políticas, administrativas, policiales, judiciales, municipales, regionales o prefecturales, civiles y religiosas y en general ante cualquier autoridad o institución de la administración pública nacional, regional o local, incluyendo pero no limitándose a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Banco Central de Reserva del Perú, Superintendencia de Banca y Seguros, Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, así como ante cualquier persona natural o jurídica que mantenga relaciones con ella:

1 En procesos administrativos en general:

Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444), con las modificaciones introducidas pertinentes, gozando de las facultades generales y especiales, sin limitarse y teniendo carácter meramente enunciativo, tales como presentar y/o desistirse de toda clase de solicitudes y/o peticiones; interponer y/o desistirse de recursos impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitidos por la ley; renunciar a derechos; solicitar y cobrar sumas de dinero o derechos cuya devolución fuera ordenada; y, en general, practicar todos los demás actos que fueren necesarios para la tramitación de los procesos, sin reserva ni limitación alguna.

Intervenir en todas las instancias, grados o etapas procesales, como parte legítima activa o pasivamente, e iniciar, seguir, contestar o participar en todo tipo de procedimiento de reclamaciones antes todos los órganos e instancias competentes de la administración pública nacional, departamental o regional, o municipal provincial o distrital, entidades u organismos autónomos y tribunales o comisiones administrativas; pudiendo pagar o disponer el pago, o actuar como agente de pago de todo tipo de tributos, multas y recargos.

Intervenir en todo tipo de actos y solicitudes ante las autoridades políticas, fiscales, aduaneras, eclesiásticas, militares, policiales, laborales y/o ante las entidades fiscalizadoras o administrativas de tributos y de rentas públicas.

Asimismo, podrá representar a la Sociedad con plenos poderes en las Licitaciones Públicas, Concursos públicos de Precios o Méritos, adjudicaciones directas o cualquier otra forma de selección de contratistas convocada para el suministro y/o provisión y/o adquisición de bienes y/o servicios, servicios de consultoría, así como para la ejecución de obras de todo tipo que se promuevan dentro y fuera del territorio de la República del Perú, pudiendo estructurar la propuesta de la Sociedad, suscribir y firmar dicha propuesta, así como todos los documentos asociados a la propuesta que fueren necesarios presentar en relación con cada Licitación o Concurso, obligando a la Sociedad sin limitación, de acuerdo a las exigencias de las bases y de las disposiciones que sean aplicables y en caso necesario, hacer uso de los recursos impugnatorios que procedan.

Estas facultades se entenderán otorgadas para todos los procesos administrativos que se tramiten ante la Administración Pública, Privada, Nacional o Internacional. Se entenderá por Administración Pública a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Banco Central de Reserva del Perú, Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, Superintendencia de Banca y Seguros, Instituto Nacional de la Competencia y de la Propiedad Industrial, Ministerios, Gobiernos Locales, Gobiernos Regionales, Oficina de Normalización Previsional, así como cualquier otra entidad o dependencia que forme parte o se encuentre vinculada al Sector Público o al Estado.

2. En procesos administrativos laborales:

a. Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere el Decreto Legislativo No. 910 (Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador) y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo No. 020-2001- TR, tales como suscribir las actas de inspección y, en su caso, dejar constancia de su disconformidad para luego impugnar;

000248  
LO TENDRÁ  
245  
NO VALE

suscribir las actas de infracción; interponer recurso de apelación contra las resoluciones que impongan sanciones a la Sociedad; solicitar copias certificadas de las resoluciones consentidas o ejecutoriadas, para acudir al Fuero competente a fin de exigir el pago de las sumas líquidas; interponer y/o desistirse de recursos impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitidos por la ley; y, en general, practicar todos los demás actos que fueren necesarios para la tramitación de los procesos, sin reserva ni limitación alguna.

b. Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere el Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas, aprobado mediante Decreto Supremo No. 010-2003-TR, y su reglamento, tales como participar en la negociación y conciliación, practicar todos los actos procesales propios de éstas, suscribir cualquier acuerdo y, llegado el caso, la convención colectiva de trabajo, así como someter el diferendo a arbitraje; y, en general, practicar todos los demás actos que fueren necesarios para la tramitación de los procesos, sin reserva ni limitación alguna.

3. En procesos administrativos tributarios:

Solicitar en nombre de la Sociedad ante las autoridades competentes, toda clase de autorizaciones, permisos y/o licencias que ésta requiera para el desarrollo de las actividades a que se contrae su objeto social.

Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere el Código Tributario y demás normas legales y/o administrativas que regulen el procedimiento de cobranza coactiva, tales como presentar toda clase de solicitudes; presentar y/o rectificar toda clase de declaraciones y escritos; interponer y/o desistirse de recursos impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitida por la ley; cobrar sumas de dinero, y, en general, practicar todos los demás actos que fueren necesarios para la tramitación de los procesos, sin reserva ni limitación alguna, ante cualquier órgano de la administración tributaria, incluida la SUNAT, ADUANAS, ESSALUD, FONAVI, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Tribunal Fiscal y cualquier otra entidad o dependencia estatal que administre o recaude tributos o aportaciones.

En procesos judiciales en general:

Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere el Código Procesal Civil, Ley de Conciliación, Código de Procedimientos Penales y el Código Procesal Penal, tales como presentar toda clase de denuncias, demandas, solicitudes y formular contradicciones en procesos no contenciosos, modificarlas y/o ampliarlas; reconvenir, contestar demandas y reconveniones, deducir excepciones y/o defensas previas y contestarlas; intervenir como litisconsorte o excluyente principal, de propiedad o de derecho preferente y formular denuncia civil, constituirse y desistirse de la condición de parte civil; prestar declaración preventiva o testimoniales, desistirse del proceso o de algún acto procesal y de la pretensión; allanarse y/o reconocer la pretensión; conciliar, transigir, someter arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal; prestar declaración de parte, reconocer documentos y exhibir los que le sean solicitados; interponer recursos impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitidos por la ley, y desistirse de dichos recursos; solicitar toda clase de medidas cautelares, ampliarlas y/o modificarlas y/o sustituirlas y/o desistirse de las mismas; así como ofrecer contracautela bajo la forma de caución juratoria; iniciar acciones de ineficacia de títulos valores, ofrecer todos los medios probatorios previstos por la ley, así como oponerse, impugnar y/o tachar los ofrecidos por la parte contraria; concurrir a todo tipo de audiencias, sean éstas de saneamiento procesal, conciliatoria o de fijación de puntos controvertidos y saneamiento probatorio, de pruebas, y/o audiencias únicas, especiales y/o complementarias; solicitar la interrupción del proceso o cualquier acto procesal, su suspensión y/o la conclusión del mismo; solicitar la inhibición y/o plantear la recusación de Jueces, Fiscales, Vocales y/o Magistrados, auxiliares de administración de justicia en general; solicitar la acumulación y/o desacumulación de procesos; solicitar la actuación de medios probatorios antes del inicio de un proceso; solicitar el abandono de procesos, prescripción o caducidad de la pretensión y/o la acción; solicitar la aclaración, corrección y/o consulta de las resoluciones judiciales; someter a la Sociedad convencionalmente a la competencia de juez distinto del que corresponde, consignar judicialmente el pago y/o retirar consignaciones.

Solicitar la ejecución de garantías, de acuerdo con la legislación de la materia; presentar y/o desistirse de medios probatorios y/o recursos impugnatorios previstos en la ley, sin reserva ni

limitación alguna.

En los procesos judiciales seguidos por la Sociedad o en otros procesos seguidos por terceras personas, podrá intervenir en los actos de remate o solicitar la adjudicación en pago a su favor de los bienes objeto de la venta. Representar a la Sociedad para la adquisición o adjudicación de bienes otorgados en garantía en los procesos judiciales o extrajudiciales de Remate Público, así como por resultados judiciales o extrajudiciales de Remate Público y por resultado de los procesos de liquidación extrajudicial o quiebra o en los procesos de reestructuración, liquidación o quiebra al amparo de la Ley No. 27809 y/o leyes que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Para el ejercicio de esta atribución podrá ofertar precio a su criterio, oblar y/o pagar, suscribir la minuta o acta judicial, otorgar la escritura pública correspondiente y en general suscribir los documentos que sean necesarios para los fines de este poder.

Las facultades se entienden otorgadas para todo el proceso y en todas las instancias, incluso para la ejecución de sentencia y el cobro de costas y costos. Las facultades de índole judicial se podrán ejercer ante toda clase de Juzgados, Salas y Tribunales establecidos por la Ley Orgánica del Poder Judicial y demás entidades que conforme a ley ejercen facultades coactivas o de ejecución forzosa en cualquier lugar de la República.

(...)

6. En procesos judiciales laborales:

Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere la Ley No. 26636, Ley Procesal del Trabajo, y/o norma que la modifique, complemente o sustituya.

En uso de las facultades conferidas, el Apoderado podrá en la Ciudad de Lima o en cualquier otra del país, presentar denuncias y demandas contra los trabajadores y/o ex trabajadores de la Sociedad, contestar denuncias y demandas interpuestas contra la Sociedad y en general intervenir en cualquiera de los procedimientos a que se refiere el Artículo 4° de la Ley No. 26636, o norma que la modifique, complemente o sustituya.

De manera expresa se faculta al Apoderado para que represente al otorgante ante los Juzgados de Paz Letrados y No Letrados, Juzgados de Trabajo y Juzgados Civiles, Salas Especializadas de Trabajo y Salas Civiles de la Corte Superior de Justicia, Salas de la Corte Suprema de la República o Tribunal Constitucional, con facultades expresas para presentar y contestar demandas, allanarse a éstas, proponer y absolver excepciones, plantear compensaciones, ofrecer y absolver cuestiones probatorias, ofrecer y practicar reconocimiento de documentos y exhibiciones, prestar declaración de parte de la Sociedad, celebrar conciliaciones, transacciones, desistimientos, en cualquiera de los procedimientos y en general realizar todos los actos procesales en los que la Sociedad, actuando como la parte demandante y demandada, según sea el caso, tenga derecho a participar de acuerdo con la Ley Procesal del Trabajo y/o su reglamento y/o las normas modificatorias que se pudieran establecer.

(...)

8. En procesos ante INDECOP:

Asumir la representación de la Sociedad en todos los procedimientos administrativos ante las autoridades nacionales, administrativas, judiciales y policiales competentes, y en general, frente a cualquier persona, en los asuntos relacionados con los derechos de propiedad Industrial e Intelectual, incluyendo las facultades específicas de denunciar, contestar denuncias, conciliar, ofrecer pruebas y/o presentar reclamos, recursos impugnatorios de reconsideración y de apelación; desistirse de cualquier procedimiento en que sea parte la Sociedad así como conceder y/u obtener licencias, efectuar transferencias, debiendo todos estos actos sujetarse a la norma vigente de la materia.

Solicitar la inscripción y/o renovación y/o cancelación de cualquier elemento de propiedad industrial a nombre de la Sociedad, para el registro de patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, licencias de uso, signos distintivos en general, como marcas, nombres comerciales, lemas comerciales, marcas de certificación, rótulos o enseñas, así como presentar y contestar denuncias, observaciones, oposiciones, nulidades, renunciaciones, cancelaciones, acción reivindicatoria y recursos impugnativos de cualquier clase ante la Dirección de Signos Distintivos del INDECOP o cualquier otra entidad estatal que la sustituya o que mantenga un registro similar, así como iniciar, contestar y proseguir procedimientos de denuncias por competencia desleal, formular apelaciones y desistimientos, al amparo de la



246  
LO TESTADO  
NO VALE

Decisión 486, Régimen Común sobre Propiedad Industrial y/o norma que la modifique, complemente o sustituya.  
Representar a la Sociedad ante la Comisión de Procedimientos Concursales del INDECOPI o cualquiera de sus entidades delegadas, fedatarios o instituciones Ad Hoc, así como ante el Tribunal de Defensa de la Competencia del INDECOPI, en los concursos preventivos u ordinarios y cualquier otro proceso de naturaleza concursal, con arreglo a la Ley General de Sistema Concursal y/o las normas en materia concursal que las sustituyan o resulten aplicables a tal efecto, podrá presentar solicitudes de inicio de concurso preventivo u ordinario de insolvencia de deudores de la Sociedad, desistirse de las referidas solicitudes, aceptar o rechazar las alternativas de pago que se planteen en el proceso; apersonarse y solicitar el reconocimiento de crédito de la Sociedad frente a cualquier deudor: participar en todas las etapas e instancias de los procesos concursales, con amplias facultades para reconocer y tachar documentos, prestar declaraciones, celebrar, aprobar o rechazar convenios judiciales o extrajudiciales con otros acreedores del deudor, con el deudor o con terceros que tengan interés en el proceso, con arreglo a las normas antes indicadas; asistir, participar y votar en las reuniones de la juntas de acreedores en las que intervenga la Sociedad, pudiendo formar parte de las autoridades de la junta de acreedores, del comité de la junta de acreedores y/o de los demás comités previstos en la legislación concursal; presentar recursos impugnativos, de oposición y de cualquier otra naturaleza, pudiendo desistirse de los mismo; y, en general, realizar todos los actos y suscribir todos los documentos que sean necesarios para presentar a la Sociedad en los procesos descritos. *Así consta de la copia certificada de fecha 19/04/2011, expedida por el Notario de Lima Alfredo Paino Scarpati.-\*\*\**

Nº de fojas del Certificado: 05  
Derechos Pagados: S/ 23.00

Recibo/fecha: 2014-14-17244 15.04.2014

*Se expide la presente en la ciudad de Lima a las 8.00 horas del día 21 DE ABRIL DE 2014*  
JG

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES PREVENTIVAS VIGENTES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN. (ART. 140º DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION Nº.126-2012-SUNARP-SN DEL 18.05.2012).

~~NOTARIO RAUL...  
ABOGADO...  
...  
...~~

COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO DE MARCAS  
CERTIFICACIONES  
24 ABR 2014  
LIMA PERU

**Detalle del Pedido**

X

**Datos del pedido**

**Cliete:** 281 - PV ZARATE

**Dirección:** COBRADO

**RUC:**

**No. pedido:** 0000209698 **Fecha:** 21/04/2013 **Hora:** 13:12 **Atendido por:** CARBONERO ELIZBETH JOHA...

**Datos del Pedido Anulado**

**Cajero :** **Fecha :** **Caja :** **Turno :**

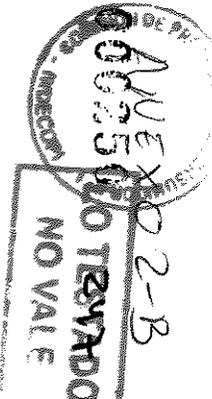
**Relación de productos**

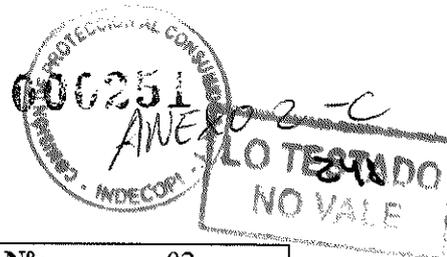
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unit.	Total Venta
116792	ENFAMIL 2 PREMIUM PVO LTAx900G	LTAx900G	2	94.40	188.80
207082	FLUMIL 150MG CAP CJAx1UND	CJAx1UN	4	4.99	19.96
355231	NEOPRAL 20MG CAP CJAx20UND	CAPSULA	17	4.15	70.55
406835	CALCIUM CITRATE D 1500MG TAB FCOx6...	FCOx60UN	4	49.90	199.60
428580	BICARB. D/SODIO ERZA PYO PTEX100G	POTx100G	1	2.60	2.60

**Items: 5 Bruto: S/ 1,012.69 Dcto: S/ 604.63 IGV: S/ 73.45 Redo: S/ 0.00 TOTAL: S/ 481.51**

**DONACION: S/ 0.00**

**TOTAL: S/ 481.51**





<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b> <b>0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02	
		<b>Fecha</b> 18/02/2009	<b>Página</b> 1 de 10
<b>Título:</b> Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales			

**1. OBJETIVO**

Establecer los mecanismos para realizar el pago con tarjeta de crédito o tarjeta de débito.

**2. CAMPO DE APLICACIÓN**

Se aplica en toda la cadena de Boticas de Eckerd Perú S.A.

**3. REFERENCIAS**

Documento	Anexos	Descripción
0173 RRH BOT	-	Script de Atención al Cliente.
0112 SIS BOT	-	Uso de Lectora de tarjetas de Crédito – Banda Magnética

**4. DEFINICIONES**

Ninguna

**5. RESPONSABILIDADES**

Las que se definen en el presente instructivo.

**6. PASOS A SEGUIR**

**Observación :** El cajero debe saludar al cliente y solicitarle el “Ticket” (Anexo I) para locales tradicionales, para locales multifuncionales no aplica el ticket, así mismo debe preguntarle como va a efectuar el pago si es en efectivo, con tarjeta de Débito o de Crédito.

**6.1. CONTROL CUANDO EL PAGO SE REALIZA CON TARJETA DE DEBITO.**

Las tarjetas de Débito aceptadas por la cadena de boticas son las que se encuentran registradas en el sistema según Anexo IV: Tarjetas de Crédito y Débito (ejemplos).

*Nota:* Las tarjetas que se encuentran registradas en el sistema son todas aquellas que pertenezcan a Visanet del Perú (Que tengan los logos de Visa), las de American Express, las de Procesos MC Perú (Que tengan los logos de MasterCard), Maestro, Netcard, Ripley, Ripley Max, Diners Club International, Banco Falabella (CMR) y la de Inkafarma (Anexo IV).

<b>Obs.:</b>			
<b>Elaborado</b>	<b>Verificado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Fecha de distribución</b>
			<b>Distribución</b>
Milena Luis / Laura Brancacho	Rubén Huerta / Marisol La Serna	Oswaldo Meini / Alejandro Román	

**Título: Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales**

Para el caso que el cliente decida pagar con **TARJETA DE DÉBITO**, se debe proceder de la siguiente manera:

- 6.1.1. Muy amablemente el cajero debe solicitar al cliente la tarjeta de Débito. En el caso que la tarjeta de Débito no esté firmada, se debe solicitar al cliente que por favor proceda a firmarla por su seguridad.
- 6.1.2. Luego el cajero debe proceder a pasar la tarjeta de Débito por el POS (dependiendo del tipo de tarjeta), el POS pide que se ingrese una clave. Acto Seguido el cajero deberá solicitar al cliente que ingrese su clave secreta y luego presionar la tecla Anotación.
- 6.1.3. Si la clave ingresada es la correcta, el POS emitirá un voucher en original y copia, el voucher original se quedará en la caja y la copia será para el cliente. Paralelamente el cajero deberá emitir el comprobante de pago (boleta, ticket - boleta y/o factura) correspondiente.
- 6.1.4. El Cajero está en la obligación de colocar en todas las copias de los Comprobantes de Pago (boleta, ticket - boleta y/o factura) el sello de "Cancelado" (Anexo II). Así mismo es obligación del cajero entregar las copias de los comprobantes de pago emitidos.
- 6.1.5. Para el caso de boleta se entrega al cliente la copia Adquiriente ó Usuario y para el caso de factura se entrega al cliente Adquiriente ó Usuario y Sunat, también se debe entregar la copia del voucher y la tarjeta de Débito.
- 6.1.6. El cajero debe agradecer al cliente por la compra realizada y despedirse amablemente siguiendo el documento **0173 RRH BOT "Script de atención al Cliente"**.
- 6.1.7. El Voucher original y la copia del Emisor de la boleta o factura deberán ser archivados por el cajero hasta que realice su cierre de caja.

**6.2. CONTROL CUANDO EL PAGO SE REALIZA CON TARJETA DE CREDITO.****Observación:**

Todas las transacciones con tarjetas de crédito **NECESARIAMENTE** deberán consignar todos los datos, para ello es necesario el **USO OBLIGATORIO** de la banda magnética, según el documento **0112 SIS BOT "Uso de Tarjetas de crédito - banda magnética"**, la cual está habilitada en todos los locales de la cadena de Boticas de Eckerd Perú. S.A. En caso la banda magnética no leyera los datos de la tarjeta, esta deberá ser ingresada en forma manual al sistema.

Si no se cumpliera lo dispuesto, será responsabilidad del cajero(a) o la persona que hizo la transacción, dicho importe será descontado por planilla.



<b>ECKERD PERU S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b> <b>0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02
		<b>Fecha</b> 18/02/2009
<b>Título:</b> Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales		

Las tarjetas de Crédito aceptadas por la cadena de boticas son las que se encuentran registradas en el sistema, según Anexo IV: Tarjetas de Crédito y Débito (ejemplos).

*Nota:* Las tarjetas que se encuentran registradas en el sistema son todas aquellas que pertenezcan a Visanet del Perú (Que tengan los logos de Visa), las de American Express, las de Procesos MC Perú (Que tengan los logos de MasterCard), Maestro, Netcard, Ripley, Ripley Max, Diners Club International, Banco Falabella (CMR) y la de Inkafarma (Anexo IV).

**Para el caso que el cliente decida pagar con TARJETA DE CRÉDITO, se debe proceder de la siguiente manera:**

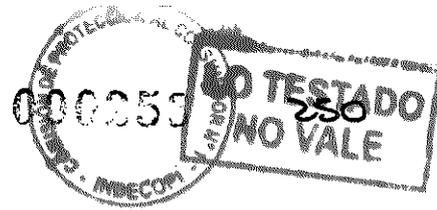
- 6.2.1. Muy amablemente el cajero debe solicitar al cliente su documento de Identidad **D.N.I.** (para el caso de clientes extranjeros solicitar Pasaporte y/o Carnet de Extranjería Anexo III), donde debe figurar el nombre completo, la foto y su respectiva firma, así como la tarjeta de Crédito.
- 6.2.2. El cajero debe verificar que el nombre, y la firma que figura en la tarjeta de Crédito debe ser igual al registrado en su documento de identidad **D.N.I.** (para el caso de clientes extranjeros en su Pasaporte y/o Carnet de Extranjería). En el caso que la tarjeta de Crédito no esté firmada, se debe solicitar al cliente que por favor proceda a firmarla por su seguridad.
- 6.2.3. El cajero debe identificar que el cliente que esta realizando el pago es la persona que figura en la foto del documento de identidad **D.N.I.** (para el caso de clientes extranjeros en su Pasaporte y/o Carnet de Extranjería).
- 6.2.4. Luego el cajero debe proceder a pasar la tarjeta de crédito por el POS (dependiendo del tipo de tarjeta), el POS pide que se ingrese los 4 últimos dígitos de la tarjeta si no se presenta ninguna anomalía el POS emite el voucher (original), el voucher debe ser entregado al cliente para que registre su firma, el número de su documento de identidad **D.N.I.** (para el caso de clientes extranjeros el número de su Pasaporte y/o Carnet de Extranjería) y un número telefónico de referencia.
- 6.2.5. Después que el cliente registra toda la información solicitada en los ítems anteriores y el cajero verifique toda la información con los documentos del cliente, y todo se encuentre conforme, el cajero procederá a emitir la boleta, ticket - boleta y/o factura correspondiente.
- 6.2.6. El Cajero está en la obligación de colocar en todas las copias de los Comprobante de Pago (boleta, ticket - boleta y/o factura) el sello de "Cancelado" (Anexo II). Así mismo es obligación del cajero entregar las copias de los comprobantes de pago emitidos.

<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b> <b>0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02
		<b>Fecha</b> 18/02/2009
<b>Título:</b> Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales		<b>Página</b> 4 de 10

- 6.2.7. Para el caso de boleta se entrega al cliente la copia Adquiriente ó Usuario y para el caso de factura se entrega al cliente Adquiriente ó Usuario y Sunat, también se debe entregar la copia del voucher, el documento de identidad **D.N.I.** (para el caso de clientes extranjeros su Pasaporte y/o Carnet de Extranjería) entregado por el cliente y la tarjeta de Crédito.
- 6.2.8. El cajero debe agradecer al cliente por la compra realizada y despedirse amablemente siguiendo el documento **0173 RRH BOT "Script de atención al Cliente"**.
- 6.2.9. El Voucher original y la copia del Emisor de la boleta o factura deberán ser archivados por el cajero hasta que realice su cierre de caja.

### 6.3. ANOMALIAS

- 6.3.1 En el caso que al pasar la tarjeta de crédito ó la tarjeta de Débito por el POS, presente alguna anomalía, por ejemplo (retener tarjeta, tarjeta sin referencia, o figure códigos no conocidos, etc), inmediatamente el cajero debe informa al Q.F. para que este autorice llamar al Banco ó a la entidad emisora de la tarjeta. El número al que se tiene que llamar se encuentra registrado en la misma tarjeta.
- 6.3.2 El personal del Banco ó la entidad emisora de la tarjeta son quienes deciden cómo el cajero debe proceder. Esta información es comunicada al cliente.
- 6.3.3 Si el Banco ó la entidad emisora de la tarjeta autoriza que se retenga la tarjeta, deberán dar a la cajera un código de atención, registrar la fecha y hora de la retención y aproximadamente en 7 días útiles se acercará un representante para el recojo de la tarjeta.
- 6.3.4 En el caso que no se pueda comunicar con el banco ó la entidad emisora de la tarjeta, el cajero **NO DEBE PROCEDER A EFECTUAR EL COBRO**, debiendo comunicarle al cliente muy amablemente que existen problemas con el sistema y que no se puede efectuar la transacción.
- 6.3.5 En caso que el cajero haga efectiva la transacción sin la debida autorización del Banco y/o la entidad emisora de las tarjetas no nos abonara el monto correspondiente a la transacción, **EL CAJERO SE HARÁ RESPONSABLE DEL PAGO DEL MONTO DE ESA VENTA.**
- 6.3.6 Si por problemas con el POS se pasara dos veces la tarjeta y esta a su vez duplicara la transacción. El Q.F. responsable del local deberá llamar al operador de tarjeta el mismo día, para que se proceda al extorno de esa transacción luego anotar lo ocurrido, en observaciones, en el formato de cierre de caja.



<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b> <b>0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02	
		<b>Fecha</b> 18/02/2009	<b>Página</b> 5 de 10
<b>Título:</b> Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales			

6.3.7 Generalmente las compras con tarjeta de Crédito por importes grandes o de productos como leche ó medicinas muy caras, es indicio que la tarjeta de Crédito puede ser robada ó clonada, en estos casos se debe tener mucho **CUIDADO EN VERIFICAR BIEN LA FIRMA, LA FOTO Y EL NÚMERO DE DNI.**

**Observación:** Esta terminante **PROHIBIDO** que los trabajadores pasen su tarjeta de Crédito por el POS y retiren dinero del local. en el caso se detecte el **INCUMPLIMIENTO** de la presente Observación, se considerara como falta sujeto a sanción disciplinaria y se informará al Área de Recursos Humanos para que se establezca la acción que corresponda.

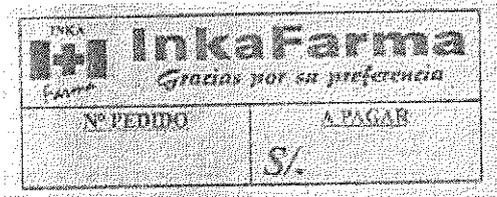
#### 7. ANEXOS

Anexo I	:	Ticket
Anexo II	:	Sello de Cancelado
Anexo III	:	Carnet de Extranjería
Anexo IV	:	Tarjetas de Crédito y Débito (Ejemplos)
Anexo V	:	Pago con tarjeta de crédito (Diagrama de flujo)
Anexo VI	:	Pago con tarjeta de débito (Diagrama de flujo)

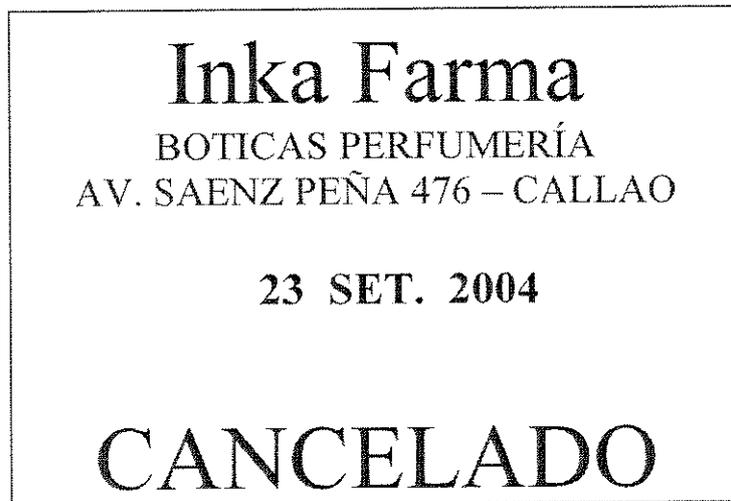


<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b> <b>0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02
		<b>Fecha</b> 18/02/2009
<b>Título:</b> Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales		

**ANEXO I : TICKET (Ejemplo)**



**ANEXO II : SELLO DE CANCELADO (Ejemplo)**

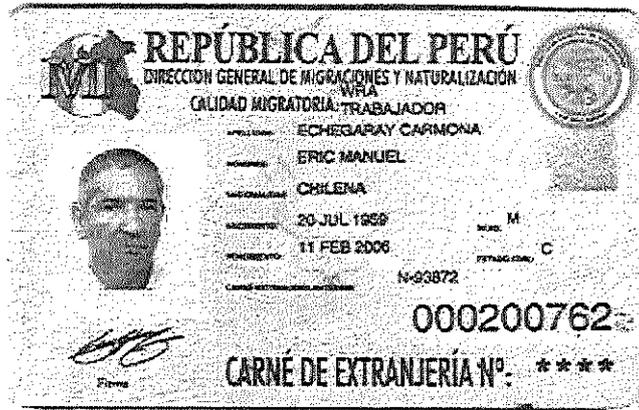




**LOTESTADO  
NO VALE**

<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION 0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02	
		<b>Fecha</b> 18/02/2009	<b>Página</b> 7 de 10
<b>Título: Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales</b>			

**ANEXO III : CARNET DE ENTRANJERIA (Ejemplo)**



COATZACO  
LAVAR

<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>Revisión N°: 02</b>	
	<b>0021 CON BOT</b>	<b>Fecha</b> 18/02/2009	<b>Página</b> 8 de 10
<b>Título: Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales</b>			

**ANEXO IV: TARJETAS DE CREDITO Y DÉBITO (Ejemplo)**

- Se aceptaran todas las tarjetas que tengan los siguientes logos:

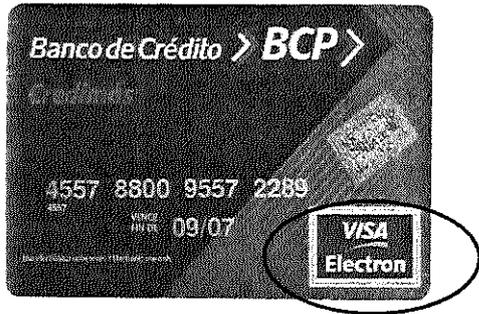


- Tarjeta InkaCrédito ( Pasará por el POS de Procesos MC PERU):

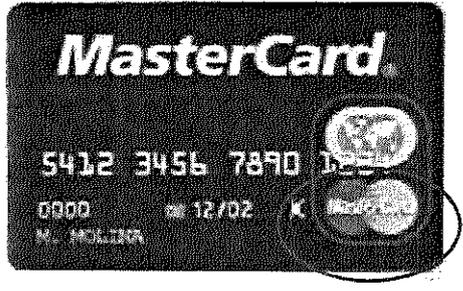


<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b> <b>0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02	
		<b>Fecha</b> 18/02/2009	<b>Página</b> 9 de 10
<b>Título: Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales</b>			

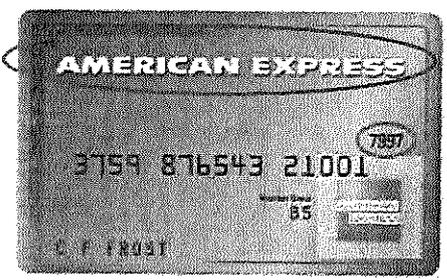
- Tarjeta Visa (ejemplo):



- Tarjetas MasterCard (ejemplo):



- Tarjeta American Express (ejemplo):



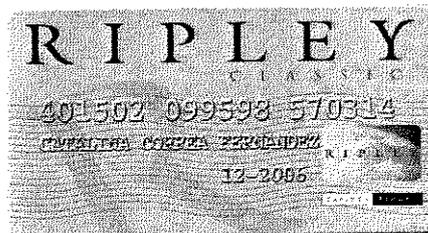
00A.23T QJ  
716V ON

<b>ECKERD PERÚ S.A.</b>	<b>INSTRUCCION</b> <b>0021 CON BOT</b>	<b>Revisión N°:</b> 02	
		<b>Fecha</b> 18/02/2009	<b>Página</b> 10 de 10
<b>Título: Pago con Tarjetas de Crédito ó Tarjeta de Débito en los Locales</b>			

- Tarjeta Diners Club International ( Pasará por el POS de Procesos MC PERU):



- Tarjetas Ripley ( Pasará por el POS de Procesos MC PERU):

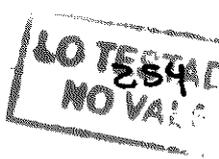


- Tarjeta CMR – Banco Falabella (pasará por el POS de Procesos MC PERU):





terceras personas, por un total de S/. 2,500.00 con cargo a su tarjeta de crédito, el cual no reconoce.”



## II. DESCARGOS:

### 2.1. Respecto del hecho de que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Castillo sobre un presunto consumo realizado por terceras personas, por un total de S/. 2,500.00 con cargo a su tarjeta de crédito, el cual no reconoce.

La Comisión nos imputa como presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor el hecho de que el Banco habría permitido por falta de medidas de seguridad, que se realice un (1) consumo el 21 de abril de 2013 por S/. 2,500.00 con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-3747-0015 del señor Castillo, que no reconoce.

Al respecto, señalamos que el Banco entregó al señor Castillo la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-3747-0015, a fin de que realizara operaciones con cargo a dicha tarjeta, 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 los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito, cuya copia adjuntamos al presente escrito, se le proporcionó al señor Castillo, la tarjeta antes mencionada, que es una tarjeta personal e intransferible que permite realizar diversas transacciones en el sistema electrónico de tarjeta de crédito, permitiendo la realización de distintas operaciones financieras. Dicha tarjeta 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, tanto del país como del exterior.

Tal como consta en la cláusula décimo segunda del contrato suscrito por el señor Castillo, cuya copia se adjunta al presente escrito, el Banco no tiene ningún tipo de responsabilidad por las operaciones que se realicen antes del bloqueo de la tarjeta que debe ser solicitado por el propio cliente; en tal sentido, es la denunciante quien asume plena responsabilidad por las operaciones que se hubieran realizado con su tarjeta de crédito, antes del aviso de bloqueo al que está obligado realizar en caso de pérdida, robo o extravío de su tarjeta de crédito.



Lo antes afirmado se encuentra reflejado en la Resolución N° 1216-2005/TDC-INDECOPI, mediante la cual la Sala de Defensa de la Competencia estableció que:

*"los riesgos que se derivan de los consumos fraudulentos que se pudieran realizar con una tarjeta de crédito, se distribuyen, de acuerdo a lo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, entre el Banco y su cliente, el cual establece expresamente que "Las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad (a la comunicación del extravío o sustracción de la tarjeta) serán de responsabilidad de los titulares o usuarios" y que "Los titulares y usuarios no asumirán responsabilidad por las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación".*

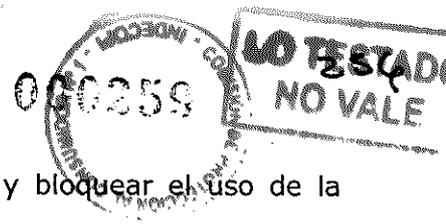
Asimismo, en los casos de consumos no reconocidos con tarjeta de crédito, INDECOPI ha establecido como precedente de observancia obligatoria en su Resolución N° 2220-2006/CPC:

1. *De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es **obligación de los establecimientos verificar la identidad del usuario y comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;***
2. (...)."

Asimismo, **en dicho precedente, se estableció que en el caso de las entidades financieras, la responsabilidad por los consumos no reconocidos alcanza a éstas luego del bloqueo de las tarjetas de crédito; es decir, que si después de producido el bloqueo se ejecutan operaciones éstas serían de responsabilidad del banco emisor de la tarjeta; de manera previa a ello, la responsabilidad por los consumos y la identificación del tarjetahabiente es básicamente del establecimiento comercial.**

En el presente caso, la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-3747-0015 fue bloqueada el **22 de abril de 2013,** conforme lo acreditamos con la pantalla de nuestro sistema, que adjuntamos como anexo al presente escrito.

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 de crédito, 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.

Considerando ello, el Banco no es responsable por el uso indebido de la tarjeta de crédito del denunciante, debiendo el cliente entenderse directamente con el establecimiento en el cual se realizó el consumo cuestionado, **máxime si dicho establecimiento tenía la obligación de verificar la identidad y la firma del cliente.**

Sin perjuicio de lo antes expuesto, adjuntamos al presente escrito la copia visada de los reportes coldview visa incoming financial detail y control card load; reportes que acreditan que el consumo cuestionado se efectuó con el uso de la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-3747-0015.

En tal sentido, reiteramos a la Comisión que el consumo cuestionado se trata de una operación de consumo realizada en un establecimiento afiliado al sistema de tarjetas de crédito Visa, por lo que habiendo sido realizada fuera de nuestras páginas transaccionales y establecimientos, utilizando una tarjeta de crédito; desconocemos el procedimiento y los mecanismos de seguridad que pueda contar dicho establecimiento.

Asimismo, teniendo en cuenta que el consumo no reconocido se ha realizado a través de un establecimiento ajeno al Banco, es dicho tercero quien se encuentra obligado a acreditar la validez del consumo cuestionado por la denunciante; no siendo nuestro Banco responsable por uso inapropiado de la tarjeta de crédito del denunciante, tal como se establece en el contrato que se adjunta al presente escrito.

Ponemos de conocimiento de la Comisión que no hubo comunicación alguna por parte de la denunciante de usos irregulares en su tarjeta **antes de la operación cuestionada**, por lo que el Banco reputa la operación como efectuada válidamente.

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 tarjeta de crédito, 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.

Se debe tener en cuenta que nuestras páginas transaccionales poseen un certificado de seguridad que obliga a las partes involucradas en la comunicación (pc del cliente y servidores del Banco) a enviar y recibir la información de manera segura mediante encriptación; sin embargo debemos informar a la Comisión que la operación cuestionada no se ha realizado en nuestras páginas transaccionales.

Asimismo, cumplimos con informar que el BCP cuenta con un sistema de monitoreo en base a reglas que alertan en función de la concentración del fraude y la tendencia de las modalidades, una vez que las reglas son cumplidas por las transacciones de los tarjetahabientes el Banco toma acciones sobre el producto afectado; dicho sistema funciona siempre y cuando la operación se realice dentro de nuestras páginas transaccionales, hecho que no ha ocurrido en el presente caso.

En tal sentido, considerando que en este caso el señor Castillo es responsable del consumo realizado con su tarjeta de crédito antes del bloqueo realizado y que la operación cuestionada ha sido realizada antes del mencionado bloqueo; solicitamos al Órgano Resolutivo declare **INFUNDADA** la presente denuncia, en concordancia al criterio establecido por la Sala.

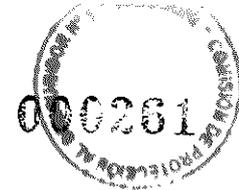
**POR TANTO:**

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

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Que, cumpliendo con el requerimiento de información contenido en el Punto 13 de la Resolución N° 2; cumplimos con adjuntar al presente escrito la copia del contrato de tarjeta de crédito suscrito por el denunciante y la copia del voucher del consumo no reconocido.

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

- Copia del contrato de tarjeta de crédito suscrito por el denunciante.
- Copia visada de los reportes coldview visa incoming financial detail y control card load.
- Copia de la constancia de bloqueo de la tarjeta de crédito del denunciante.



- Copia del voucher del consumo no reconocido.

**TERCER OTROSÍ DECIMOS:** Que, sin perjuicio de lo manifestado en el presente escrito, cumplimos con informar a la Comisión que con fecha 01 de julio de 2013, en atención a que el denunciante contaba con un seguro de tarjetas de crédito y de la solicitud N° 2433127; se ha cumplido con reembolsar en su cuenta de ahorros la suma de S/. 13,135.90, monto que incluye la suma de S/. 2,500.00 objeto del presente reclamo.

Adjuntamos los reportes correspondientes que acreditan lo antes afirmado:

BCP RESPUESTA SOLICITUD N° 2433127 - MARQUE (HTML)

De: BCP Gerencia de Atención al Cliente  
 Para: LEMAC@BCP.COM  
 CC:   
 Asunto: BCP RESPUESTA SOLICITUD N° 2433127

Enviado el: Jueves 18.07.2013 01:45 p.m.

Lima, 18 de julio de 2013

LUIS ENRIQUE CASTILLO NARREA  
 AV SAN MARTIN N 823  
 PUEBLO LIBRE - LIMA - LIMA,  
 LIMA 21

Ref. Solicitud N° 2433127

Estimado Cliente:

Damos respuesta a su solicitud de fecha 06 de junio de 2013, presentada a través de nuestra Plataformas Comerciales, referente a los Beneficios de su Seguro de Protección de Tarjeta.

Al respecto, le informamos que el 28 de junio del 2013 se activó la indemnización por el importe de S/ 13,135.90, el cual fue abonado a su cuenta de ahorros N° 194-16261526-0-80 el día 01 de julio de 2013. Cabe mencionar que este siniestro está referido al hurto de DINI, hurto y uso indebido de tarjetas de débito y crédito BCP, tarjeta de crédito Scotiabank y otras. El detalle de la liquidación es como sigue:

USO	INDEBIDO USO	INDEBIDO TARJETAS	DE DUPLICADO	DE
TARJETAS DE DEBITO Y CREDITO BCP	BCP*	DISTINTAS A LAS DEL DOCUMENTOS PERSONALES		MONTO INDEMNIZADO
S/ 3,535.40	S/ 8,962.00	S/ 36.50		S/ 13,135.90

\* Límite asegurado de la cobertura Uso Indebido de Tarjetas de Crédito Distintas a las del BCP: US\$3,500.00 a la tasa de cambio de 2.732  
 \*\* Monto en exceso de la cobertura Uso Indebido de Tarjetas de Crédito Distintas a las del BCP.

En caso de tener alguna consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898, donde será gustosamente atendido por nuestros asesores de servicio.

Cordialmente,

Anthony Ramos  
 Supervisor  
 Gerencia de Operaciones de Postventa

De no encontrarse conforme con nuestra respuesta, puede solicitar una reconsideración a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898. O dirigirse al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la



Banco de Crédito **BCP**

Estado de Cuenta de Ahorros CUENTA SUELDO BCP

CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE

AV. SAN MARTIN. N. 923.  
PUEBLO LIBRE-LIMA

LIMA-21  
764,788

(86R000) 000 88888

PAGINA	1	DE	2
CODIGO DE CUENTA	MONEDA		
194-16251326-0-80	N.VOS. SOLES		

FECHA DE ESTADO DE CUENTA	
DEL 01/07/13	AL 31/07/13

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		994.22
01JUL	01JUL	PACVIDA 0005705866	20.14	
01JUL	01JUL	PACVIDA 0080734421	36.44	
01JUL	01JUL	PACVIDA 0080482785	39.01	
01JUL	01JUL	0010123493 EL PACI		13,135.90
01JUL	01JUL	IMPUESTO ITF	0.65	
05JUL	05JUL	CONS SUPERMERCADOS	22.63	

Lima, 18 de junio de 2014.

  
**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
**RICARDO ZÚNIGA NAVARRO**

KATTY LAURA TEJADA RÍOFRÍO  
ASESORA DE VENTAS Y SERVICIOS  
DNI 41237891 MAT. E21324



# Solicitud de Tarjeta de Crédito

Fecha solicitud 31/12/2007

Nº 06541864

**Tipo de Tarjeta de Crédito**

Visa Clásica     Visa Oro     Visa Platinum     Visa Exacta Plan 1     Visa LANPASS Signature     Visa PRIMAX Clásica

Visa Plaza San Miguel     Visa Platinum Freedom     Visa Exacta Plan 2     Visa Exacta Plan 3     Visa LANPASS Platinum     Visa LANPASS Oro     Visa PRIMAX Oro

Visa LANPASS Clásica

Campaña \_\_\_\_\_

## Datos personales del solicitante (tal como aparecen en el documento de identidad)

**Documento de Identidad**

L Electoral/DNI     Carné de Extranjería  
 Carné de Identidad     Pasaporte

Nº 10.26.61.05    Residencia \_\_\_\_\_    Nacionalidad Perú

Apellido Paterno CASTILLO    Apellido Materno MARREA    Nombres Leis Enrique

Fecha de Nacimiento 7/8/1975    Sexo  F  M

Estado Civil  Soltero     Casado     Viudo     Divorciado     Casado con bienes separados     Conviviente

Jr./Av./Calle Av. J. GALLO    Mz/Lote 705    Dpto./Piso/Int \_\_\_\_\_    Nombre de Urb./Ind./Res./Un Vec \_\_\_\_\_    Sec./Etapa/Zona \_\_\_\_\_

Distrito MURAHUAY    Provincia LEMA    Departamento LEMA

Cod Prov 01    Teléfono (fijo o celular post pago) 243 3132    Correo Electrónico \_\_\_\_\_

**Instrucción**

Primaria     Técnica     Completa  
 Secundaria     Universitaria     Incompleta

Profesión ADMINISTRADOR

**Situación laboral**

Dependiente     Su casa     Estudiante  
 Independiente     Jubilado/a

Ocupación Empleado    Nº de dependientes (incluirl al cónyuge) 0

## Datos laborales/Negocio Propio

RUC 20134370480    Empresa Instituto Nacional de Cultura    Giro, o Actividad ADMINISTRACION

Jr./Av./Calle Av. J. GALLO    Mz/Lote 2465    Dpto./Piso/Int \_\_\_\_\_    Nombre de Urb./Ind./Res./Un Vec \_\_\_\_\_    Sec./Etapa/Zona \_\_\_\_\_

Distrito SAN JOSÉ    Provincia LEMA    Departamento LEMA

Fecha de Ingreso (trabajo) Mes/Año 2 009    Cargo actual \_\_\_\_\_    Gerente general     Ejecutivo/Funcionario     Empleado

Ingreso Bruto Mensual S/. 2,500    Otros ingresos \_\_\_\_\_    Cod Prov 01    Teléfono (fijo o celular post pago) 0635070 - 222

Tipo de Renta  1a     2a     3a     4a     5a

## Datos del cónyuge (tal como aparece en el documento de identidad)

L Electoral/DNI     Carné de Extranjería  
 Carné de Identidad     Pasaporte

Nº \_\_\_\_\_    Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_

Apellido Paterno \_\_\_\_\_    Apellido Materno o de casada \_\_\_\_\_    Nombres \_\_\_\_\_

**Situación Laboral**

Dependiente     Independiente     Su casa     Jubilado/a     Estudiante

Centro de trabajo del cónyuge \_\_\_\_\_    Cod Prov \_\_\_\_\_    Teléfono \_\_\_\_\_

Fecha de Ingreso (trabajo) Mes/Año \_\_\_\_\_    Cargo actual \_\_\_\_\_    Gerente general     Ejecutivo/Funcionario     Empleado

Ingreso Bruto Mensual \_\_\_\_\_    Otros ingresos \_\_\_\_\_    Cod Prov \_\_\_\_\_    Teléfono \_\_\_\_\_

Tipo de Renta  1a     2a     3a     4a     5a

Datos de su patrimonio

Propiedades (Activo)	Valor (S/.)	Deudas (Pasivo)	Saldo de deudas (S/.)	Vencimiento (Mes/Año)	Pago mensual (S/.)
Auto		Corto plazo			
Inmuebles/Terrenos		Tarjeta			
Ahorros		Largo Plazo			
Depósitos a plazo fijo		Hipotecario			
Otros		Otros			
Total Activos		Total Pasivos			
<b>Patrimonio neto (Activo-Pasivo) S/.</b>					

Vivienda

Propia  De familia  Alquilada  
 Apellidos y nombres del propietario (sólo si es alquilada) \_\_\_\_\_

Cod Prov 01 Teléfono 2435132

Productos con otras instituciones financieras  Si  No

Reside desde Mes/Año 01/00

Sus indicaciones

Para cargo automático en cuenta (cuenta de ahorros/corriente o cuenta maestra en soles o dólares)

Ahorros Soles N° 194 16251329 080  Cuenta corriente Soles N° \_\_\_\_\_  
 Dólares N° \_\_\_\_\_ Dólares N° \_\_\_\_\_  
 Cuenta maestra N° \_\_\_\_\_

**Forma de pago**  Monto mínimo  Monto total (100%) **Fecha de corte de facturación**  Día 10 de cada mes  
 Desea tener acceso a retirar efectivo con cargo a su Tarjeta de Crédito  Si  No  Día 25 de cada mes

Envío de su tarjeta y estado de cuenta  Domicilio  Trabajo

Les autorizo para que en caso de no encontrarme en mi domicilio, entreguen mi Tarjeta de Crédito a un familiar directo (cónyuge, padre, madre, o hijos mayores de edad) liberándoles de toda responsabilidad. En el acto de entrega de mi Tarjeta a la referida persona, se limitarán a hacerle firmar el cargo de recepción, sin que sea necesario ninguna otra formalidad.

Sólo en caso de no encontrarse de acuerdo con la autorización indicada anteriormente sírvase marcar la opción no y firmar

No  Firma del solicitante \_\_\_\_\_

Teléfono celular (para coordinar la entrega de su tarjeta): \_\_\_\_\_ (En caso no posea teléfono celular indicar teléfono fijo)

Tarjeta titular Nombres y apellidos que se grabarán en su tarjeta. LUIS CASMILO

Tarjetas adicionales

1 Nombres y apellidos \_\_\_\_\_  
 Documentos de identidad  L Electoral/DNI  Carné de Identidad  Carné de extranjería N° \_\_\_\_\_  
 2 Nombres y apellidos \_\_\_\_\_  
 Documentos de identidad  L Electoral/DNI  Carné de Identidad  Carné de extranjería N° \_\_\_\_\_

Para uso exclusivo del Banco

Fecha de envío a proceso N° Oficina 03/1/2009 293 033 Código sectorista 621324 Código 621324  
 Teléfono 4610032 Anexo 277 Código de reparto \_\_\_\_\_

Sólo para la calificación

Aprobada  Denegada Monto de línea aprobada \_\_\_\_\_  MN  ME  
 Ingreso Banca Exclusiva  Aprobada  Denegada  
 Observaciones \_\_\_\_\_

Captador/Vendedor

  
**KATTY LAURA TEJADA RIOFRÍO**  
 ASESOR DE VENTAS Y SERVICIOS  
 DNI 41237991 MAT. E21324

Firma y Sello  
Nota Deberá adjuntarse documentación sustentatoria

Operaciones

Firma y sello

Calificador

Firma y sello

**Contrato de Tarjetas de Crédito**

N° Solicitud

El CLIENTE, cuyos datos y dirección se señalan en la solicitud que antecede y forma parte de este contrato, conviene en abrir una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria, declarando conocer y aceptar las características y operatividad del Sistema de Tarjeta de Crédito que tiene establecido el BANCO DE CREDITO DEL PERU, en adelante el BANCO, cuyas generales de ley aparecen pre impresas en la solicitud antes indicada, conforme a la Hoja Resumen informativa que le ha entregado, los derechos y obligaciones que le corresponden como Titular y Usuario de la(s) Tarjeta(s) según las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones -SBS- sobre Tarjetas de Crédito, y las cláusulas siguientes:

**PRIMERA: DE LA CUENTA CORRIENTE ESPECIAL TARJETA:**

El BANCO, a solicitud del CLIENTE, abre una o más Cuenta(s) Corriente(s) Bancaria(s) Especial(es) Tarjeta de Crédito, que se denominará(n) "Cuenta Tarjeta", en las que se le conceden una línea de crédito, previa evaluación y aprobación por parte de EL BANCO, lo cual será informado a EL CLIENTE, en la que se debitarán los importes de los consumos y operaciones realizados con la(s) Tarjeta(s), sea en el mismo BANCO, otros bancos y/o Establecimientos Afiliados, y/o medios diversos como banca por Internet, banca telefónica o tecnologías similares que ponga a disposición EL BANCO, observando los procedimientos operativos correspondientes. Además se cargarán en esta Cuenta Tarjeta, los intereses, comisiones, gastos y toda otra obligación a cargo de EL CLIENTE según se detalla en los estados de cuenta respectivos, pudiendo adicionalmente informarse de ellos a través de otros medios alternativos puestos a su disposición, como consultas en ventanillas, banca por teléfono, vouchers de pago, internet, cajeros automáticos, módulos de saldos, etc.

La Cuenta Tarjeta se rige además por las disposiciones del contrato de Cuenta Corriente celebrado por el BANCO y las normas legales aplicables a ellas, que EL CLIENTE declara conocer.

**SEGUNDA: LINEA DE CREDITO:**

EL BANCO aprueba a favor del CLIENTE, una línea de crédito revolvente en la Cuenta Tarjeta, por la suma inicial que se señala en la Hoja Resumen. Esta línea, podrá ser variada, disminuida o incrementada a decisión del BANCO en cualquier momento. Asimismo, esta línea podrá ser suprimida por EL BANCO en caso de indicios de deterioro de la calidad crediticia de EL CLIENTE a nivel del Sistema Financiero Nacional.

EL BANCO podrá usar otros medios adicionales tales como comunicaciones a su domicilio y/o a su correo electrónico, avisos en vouchers, que ponga a disposición de EL CLIENTE.

EL CLIENTE podrá realizar los consumos y operaciones admitidas para ser realizadas con Tarjetas de Crédito incluido la disposición de efectivo que se sujetarán a la línea de crédito que se le ha otorgado, salvo que se haya pactado límites individuales para cada uno de las tarjetas o usuarios designados por EL CLIENTE.

EL CLIENTE declara conocer que durante la vigencia de este contrato, en cualquier momento podrá solicitar a EL BANCO en forma expresa, hacer o no hacer uso de la disposición en efectivo con cargo a su línea de crédito, lo que será atendido por EL BANCO dentro de las 48 siguientes a la fecha de presentación de la solicitud. EL BANCO no será responsable por las disposiciones en efectivo que puedan realizarse con la tarjeta de crédito y/o con las tarjetas adicionales, con anterioridad al plazo señalado anteriormente.

EL CLIENTE asume plena responsabilidad por los consumos y cargos correspondientes al uso de su Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales y de los Usuarios designados por él, obligándose a pagar estos conforme a lo señalado en el Estado de Cuenta.

**TERCERA: EXCESOS DE UTILIZACION DE LA LINEA:**

El CLIENTE se compromete a no excederse en el monto de su línea de crédito, estando EL BANCO facultado a cobrar toda suma cargada a la Cuenta Tarjeta, incluso en montos que excedan la línea de crédito otorgada o realizados en forma irregular o fraudulenta antes del aviso que dé EL CLIENTE sobre pérdida o sustracción de su Tarjeta.

El control del uso de la Tarjeta corresponde y es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, pudiendo EL BANCO disponer el bloqueo de la(s) Tarjeta(s), cuando se supere el monto máximo de la línea asignada y no decida incrementarla o suspender su utilización conforme a este contrato.

**CUARTA: DE LAS TARIJETAS DE CREDITO:**

Toda Tarjeta tiene carácter personal e intransferible, debiendo EL CLIENTE identificarse ante el establecimiento afiliado que lo exija.

La Tarjeta puede ser usada en los establecimientos afiliados al Sistema de Tarjetas al que corresponde ésta (VISA, AMERICAN EXPRESS, u otra), en el país o en el exterior, en las oficinas del BANCO, cajeros automáticos propios o afiliados, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, inclusive internet, usando, de ser el caso, procedimientos especiales, claves secretas de acceso, firmas digitales o electrónicas, o formularios impresos o por medios electrónicos.

Los medios de sustitución de firma, servirán como medio de identificación con prescindencia y en sustitución de la presentación de sus documentos oficiales de identidad con igual validez que la firma gráfica o manuscrita, conforme a los artículos 141° y 141° A del Código Civil.

El CLIENTE asume la obligación de mantener con el debido cuidado la Tarjeta, y en total reserva y en secreto su firma electrónica, con facultad de modificar dicha firma directamente y sin intervención de EL BANCO en las oportunidades y las veces que considere conveniente, debiendo hacerlo cada vez que se presuma que haya trascendido a terceros.

Las TARIJETAS que expida el BANCO, serán de alguna clase establecida (Clásica, Oro, Marca Privada, Nacional, internacional, etc), y corresponde al BANCO decidir su clase, vigencia y oportunidad de emisión, así como su sustitución por otra clase o marca.

**QUINTA: VIGENCIA Y RESOLUCION:**

La vigencia de este contrato es indefinida. Las Tarjetas se expedirán por el plazo que se indique en ellas en la oportunidad de su emisión o renovación.

El Banco puede dar por resuelto este contrato en cualquier momento por (i) decisión de negocios (ii) pérdida de confianza, mediante aviso escrito cursado a EL CLIENTE por lo menos con quince (15) días hábiles de anticipación, entendiéndose terminado este contrato- de pleno derecho- desde entonces.

EL BANCO también podrá dar por resuelto el presente contrato, comunicando posteriormente de tal decisión al CLIENTE y en los siguientes casos:

- (i) cierre previsto por la Ley; (ii) cuando se realicen operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas; (iii) cuando sin autorización del BANCO, la cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas; (iv) se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO o clientes o, (v) cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE (vi) cuando el CLIENTE incumpla con cualquiera de sus obligaciones de pago para con el Banco (vii) si el cliente se somete o es sometido a cualquier procedimiento concursal (viii) cuando se compruebe que cualquier información o documentación, proporcionado para obtener la línea resultase falso o adulterado.

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

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

En todo caso de terminación de este contrato, el BANCO conciliará las cuentas y pagos que pudieran haber de cargo del CLIENTE y que por alguna circunstancia no hubieren sido aún contabilizadas. Solamente después de conciliadas dichas cuentas, se tendrá por terminado el

contrato sin perjuicio de disponer la anulación o bloqueo inmediato de la(s) Tarjeta(s). No obstante, si con posterioridad al cierre de la Cuenta Tarjeta se presentaran consumos o cargos por cualquier causa conforme al presente contrato, la responsabilidad del CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la subsistencia de cuentas a nombre del CLIENTE en el BANCO, pudiendo éste optar por reabrir la Cuenta Tarjeta o abrir una cuenta corriente especial a nombre del CLIENTE, o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, conforme al Artículo 132.7 de la Ley N° 26702. Todo ello, sin perjuicio del derecho que le asiste al CLIENTE de formular las observaciones y/o reclamar sobre la procedencia de dichos cargos adicionales.

**SEXTA: CAUSALES DE ANULACION DE LA TARJETA:**

El CLIENTE podrá solicitar a EL BANCO en cualquier momento, la anulación de la tarjeta de crédito, previo pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta.

Asimismo, el BANCO anulará la tarjeta de crédito del CLIENTE, del usuario de la tarjeta de crédito adicional, y del usuario autorizado a operar con la tarjeta de crédito en el caso que el titular de la tarjeta sea una persona jurídica, cuando se le haya cerrado una cuenta corriente por girar cheques sin fondos en cualquier entidad bancaria, o cuando se le haya anulado alguna tarjeta de crédito a consecuencia del cierre de una cuenta corriente por girar cheques sin fondos. En estos casos, los titulares de las tarjetas de crédito anuladas, quedarán impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en EL BANCO, durante el plazo de un (1) año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. En caso que al CLIENTE, se le anule una tarjeta de crédito más de una vez, el impedimento de solicitar una tarjeta de crédito durará 3 (tres) años.

**SETIMA: COBRO DE DERECHOS, INTERESES Y COMISIONES:**

Por la afiliación, utilización y mantenimiento en el Sistema de Tarjeta de Crédito, el CLIENTE se obliga a pagar las comisiones y gastos que se señalen en la Hoja Resumen Informativa. EL BANCO mantendrá a disposición de EL CLIENTE en todas sus Oficinas, canales de atención al cliente y su página Web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com) la versión vigente de este contrato, las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas vigentes aplicables a ellos.

La realización de operaciones hará presumir que el CLIENTE, se ha informado a su satisfacción sobre sus costos.

EL BANCO se encuentra autorizado a cargar en la Cuenta Tarjeta los intereses, comisiones, gastos, seguros, sus intereses compensatorios y moratorios en casos de mora, en la que se le tendrá automáticamente incurrido al CLIENTE, sin necesidad de requerimiento o formalidad previa alguna, todo aquello con las tasas y períodos de capitalización mensual que tenga establecido el BANCO. Los intereses serán calculados sobre el saldo deudor que registre la Cuenta Tarjeta.

En caso que existan distintas deudas en diferentes modalidades, los intereses se calcularán sobre el saldo deudor que registre cada uno de estos tipos de deuda.

Las condiciones pactadas en este contrato, las comisiones, gastos, primas de seguro y demás conceptos, podrán ser modificados por el BANCO. Dichas modificaciones serán comunicadas a través de los mecanismos señalados en la Cláusula Séptima siguiente.

En ningún caso de terminación anticipada del contrato habrá lugar a devolución de las comisiones y gastos ya cargados o cobrados.

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO mediante Hoja Resumen Informativa, sobre los intereses, cargos y comisiones, así como sobre la frecuencia de los cobros que anteceden que serán de su cuenta. Los cargos por dichos conceptos le serán informados a través de su estado de cuenta mensual en forma previa a las fechas de pago.





**OCTAVA: MODIFICACIONES DEL CONTRATO Y NUEVOS SERVICIOS:**

Las condiciones pactadas en el presente contrato, las comisiones, gastos y demás costos indicados en la Hoja Resumen podrán ser modificados por EL BANCO, debiendo comunicar ello al CLIENTE con una anticipación de 15 días calendario 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 en cualquiera de las formas que señala la Ley, dándose preferencia a través de los respectivos Estados de Cuenta y/o mediante el envío de comunicaciones al domicilio de EL CLIENTE, a su correo electrónico, publicaciones en las oficinas del BANCO y/o a través de los demás medios que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE.

De no estar conforme con tales modificaciones, EL CLIENTE deberá manifestarlo por escrito, resolviéndose automáticamente el contrato, previo pago de todo lo adeudado. La continuación en el uso de la Tarjeta aún cuando haya manifestado su disconformidad significará su total aceptación. El BANCO pondrá a disposición del CLIENTE la versión vigente de este contrato y las tarifas en todas sus oficinas y su página Web, "www.viabcp.com", por lo que EL CLIENTE debe consultar, antes y cada vez que solicite un servicio, el costo del mismo. La realización de transacciones o servicios solicitados por el CLIENTE, presumirán que se ha informado a su satisfacción sobre su costo.

**NOVENA: MODALIDADES DE PAGO:**

Los pagos que debe hacer el CLIENTE deberán ser por: a) el monto total del consumo de cada período, b) mediante modalidad revolvente, en cuotas parciales mensuales que en ningún caso serán inferiores al monto mínimo que señale el BANCO, c) mediante cuotas fijas previamente acordadas con el CLIENTE, o d) mediante otra forma de pago que admita el BANCO y haya sido aceptada por el CLIENTE. En cualquiera de estos casos, se incluirán los intereses, comisiones y gastos correspondientes a cada período.

EL BANCO imputará los pagos primero a los sobregiros, luego a las cuotas fijas del período que se factura, después a las comisiones, gastos, intereses, y finalmente al capital en modalidad revolvente.

En caso de tener distintas deudas en modalidad revolvente, los pagos se aplicarán a los consumos o disposiciones con tasas promocionales, a las compras o consumos regulares en establecimientos afiliados y a las disposiciones en efectivo, en ese orden.

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

Los valores que no puedan ser redimidos por el BANCO, serán vendidos directamente, sin más formalidad que la presente autorización, sin base y al mejor postor, recurriendo de ser el caso a cualquier intermediario de valores autorizado, liberando al BANCO de responsabilidad por su cotización, precio y/o tipo de cambio, siendo suficiente que en forma previa y oportuna comunique de tal decisión al CLIENTE.

EL CLIENTE deberá realizar los pagos de su cuenta tarjeta en efectivo en las oficinas del Banco, mediante cargo en cuenta; pudiendo realizarlos también a través de otros medios o canales de atención que EL BANCO ponga a su disposición, tales como cajeros automáticos, banca por Internet u otros que EL BANCO establezca, lo que le será informado oportunamente a través de su Estado de Cuenta.

**DECIMA: CIERRE DE LA CUENTA TARJETA:**

Si el CLIENTE no cumple con hacer los pagos en forma establecida y según el estado de cuenta, el BANCO podrá disponer el cierre de la Cuenta Tarjeta, bloquear o cancelar la Tarjeta, sin necesidad de aviso previo ni plazo alguno, debiendo el CLIENTE devolver las Tarjetas emitidas



y cancelar el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. En caso que EL BANCO requiera al CLIENTE el pago de la deuda total de la Cuenta Tarjeta y esta no sea cancelada dentro del plazo de 15 días hábiles de requerido, el BANCO conforme al Artículo 228 de la Ley 26702, procederá a girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, con indicación de su origen, por el monto adeudado según la Cuenta Tarjeta, la que de ser protestada por falta de pago dará lugar a la acción ejecutiva, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios, moratorios y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas, más los gastos notariales, judiciales, extrajudiciales y demás en los que se hubiese incurrido para la cobranza total.

**DECIMO PRIMERA: ESTADOS DE CUENTA:**

El CLIENTE podrá informarse del monto asignado como línea de crédito, el saldo disponible y el monto de la próxima cuota a pagar, u otra información que estime relevante, a través de los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que a fin de cada período enviará el BANCO al domicilio señalado por EL CLIENTE, donde además se le remitirá cualquier otra información relativa a la Cuenta Tarjeta. Si EL CLIENTE no recibiera este Estado de Cuenta dentro de los diez (10) días calendario siguientes al cierre del período de facturación establecido, deberá reclamarlo por escrito, presumiéndose en caso de no formular tal reclamo su oportuna recepción. Si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formula observaciones o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerará que presta su conformidad y aprueba los registros, cargos y el saldo de la cuenta. La atención de cualquier reclamo en fecha posterior a este plazo no será obligatoria para el BANCO. En caso el CLIENTE no adeude suma alguna al momento del cierre del período de facturación, no se le remitirá Estados de Cuenta.

**DECIMO SEGUNDA: PERDIDA, EXTRAVIO O SUSTRACCION DE TARJETAS:**

El CLIENTE o los Usuarios de Tarjetas Adicionales que él designe, deben comunicar de inmediato al BANCO, y utilizando los medios que el BANCO haya dispuesto para este efecto, la pérdida, extravío, o sustracción de las Tarjetas, oportunidad en la que se le proporcionará un Código de Bloqueo registrando el día y hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. La consecuencia por la falta de observancia de esta obligación, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito son de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, quien asumirá la responsabilidad por las operaciones realizadas en forma irregular o fraudulenta incluso superando la línea de crédito autorizada con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta.

**DECIMO TERCERA: RELACIONES CON LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS:**

El BANCO no tendrá responsabilidad si algún establecimiento afiliado o sistema de atención con la Tarjeta, rehuse aceptarla o cobren comisiones por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas, debiendo, el CLIENTE entenderse directamente con el/los establecimiento(s) afiliado(s) al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza.

**DECIMO CUARTA: INFORMACION A TERCEROS:**

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, sin ningún resarcimiento económico a favor del CLIENTE, salvo que haya incurrido en negligencia grave o dolo".

**DECIMO QUINTA: SEGUROS:**

El CLIENTE se afilia en forma automática con la suscripción del presente contrato a un seguro que cubre el riesgo de pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta por fallecimiento del titular, autorizando al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta, su costo. Los términos y condiciones del seguro constan en el Certificado de Seguro que forma parte del presente contrato.

Así mismo, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, EL BANCO podrá contratar pólizas de seguro o constituir fondos de contingencia o protección, que permita cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío de la tarjeta. En el caso de constituirse Fondos de Contingencia los aportes que realice el CLIENTE constituirán costos del servicio de Tarjeta y no coberturas de riesgos o responsabilidades del CLIENTE, todo lo cual será debidamente informado a EL CLIENTE.

Toda suma mayor o no cubierta por el seguro o fondo de contingencia será de cargo del CLIENTE. Las modificaciones a los términos y condiciones de dichos seguros serán comunicadas a través de los mecanismos establecidos en la cláusula octava del presente contrato.

**DECIMO SEXTA: LEGISLACION Y COMPETENCIA:**

El presente contrato se rige en forma complementaria por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, de Cuenta Corriente y la Ley No.26702. Para el caso de cualquier discrepancia derivada de la ejecución y/o interpretación de este contrato, las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales de esta ciudad, señalando como domicilio a los indicados en el anverso, donde se harán llegar todas las citaciones y notificaciones judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

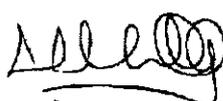
**CLAUSULA ADICIONAL: TARJETAS INNOMINADAS:**

EL BANCO a solicitud del CLIENTE, podrá emitir una Tarjeta de Crédito innominada de carácter personal e intransferible. Para la utilización de dicha Tarjeta de Crédito innominada, EL CLIENTE deberá identificarse con su clave secreta de acceso ante los establecimientos afiliados al Sistema de tarjetas al que corresponde esta (Visa, American Express, u otra), en el país o en el exterior, en las oficinas del BANCO, cajeros automáticos propios o afiliados, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, inclusive Internet.

Será de aplicación a la utilización de las tarjetas innominadas, las demás condiciones contenidas en este contrato, en tanto no se opongan a lo señalado en esta cláusula.

**DECLARACIONES Y FIRMAS:**

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

		
Firma del Titular/Representante legal 1	Firma del cónyuge/Representante legal 2	Banco de Crédito BCP RUC N° 20100047218
Nombre del Cliente Luis Castillo NARANJA	Nombre del Cliente KATTY LAURA TEJADA RIOFRIO ASESOR DE VENTAS Y SERVICIOS DNI 41237991 MAT. E21324	
Tipo y N° Doc identidad DNI: 10266109	Tipo y N° Doc identidad	

Firmado en señal de conformidad en LIMA, el 03 de 11 de 2009

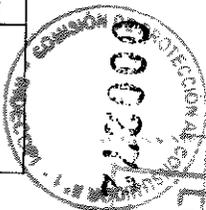
**Hoja Resumen Tarjeta Crédito Visa**

00027  
 LA TESTADO  
 20268 E  
 INDECOPI

Características Generales	Visa Clásica (Ingreso mín. S/.1000)	Visa Clásica (Ingreso mín. S/.2.000)	Visa Plaza San Miguel <sup>11</sup>	Visa LANPASS Clásica Visa PRIMAX Clásica
Producto Solitario (Mínimo de compras)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monto de la línea de crédito mínima <sup>1</sup>	S/. 500	S/. 500	S/. 500	S/. 500
Moneda en se otorga la línea	Nuevos Soles	Nuevos Soles	Nuevos Soles	Nuevos Soles
Fecha de facturación mensual <sup>2</sup>	25 ó 10 de cada mes			
<b>Tasas, Comisiones y gastos</b>				
<b>Tasa de interés compensatoria anual<sup>3</sup></b>				
Tasa de interés efectiva anual para compras	S/. 42.41% (TEM 2.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/. 59.92% (TEM 3.99%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)	S/. 34.33% (TEM 2.49%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)
Tasa de interés efectiva anual para compras en cuotas	S/. 42.41% (TEM 2.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/. 42.41% (TEM 2.99%) US\$ 34.33% (TEM 2.49%)	S/. 34.33% (TEM 2.49%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)
Tasa de interés efectiva anual disposición de efectivo en cajeros automáticos, ventanillas, en internet, Agentes BCP	S/. 79.59% (TEM 5.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)	S/. 60.10% (TEM 4.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)	S/. 100.99% (TEM 5.99%) US\$ 79.38% (TEM 4.99%)	S/. 60.10% (TEM 4.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)
Tasa de interés para traslado de deuda <sup>13</sup>	S/. 17.18% (TEM 1.33%) US\$ 17.18% (TEM 1.33%)			
<b>Comisiones</b>				
Comisión anual por membresía <sup>4</sup>	S/. 60.00	S/. 80.00	S/. 35.00	S/. 80.00
Comisión mensual de mantenimiento <sup>5</sup>	S/. 7.00	S/. 7.00	S/. 7.50	S/. 9.00
Comisión anual por participar en Programa Millas Travel <sup>6</sup>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Comisión en caso de ocurrencia				
Comisión por disposición de efectivo en oficinas BCP Vía BCP <sup>7</sup>	3% (mín S/.5.00-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.50-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.64-max S/.15.48)*	3% (mín S/.5.00-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.50-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.64-max S/.15.48)*	3% (mín S/.5.00-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.50-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.64-max S/.15.48)*	3% (mín S/.5.00-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.50-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.64-max S/.15.48)*
Comisión por disposición de efectivo en Banca por Internet <sup>7</sup>	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*			
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos Vía BCP <sup>7</sup>	S/. 3.90 US\$ 1.30 (S/. 4.02)*			
Comisión por disposición de efectivo en otros Cajeros Automáticos locales <sup>7</sup>	S/. 7.50 US\$ 2.50 (S/. 7.74)*			
Comisión por disposición de efectivo en Agentes BCP <sup>7</sup>	3% (mín S/.3.90-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.30-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.02-max S/.15.48)*	3% (mín S/.3.90-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.30-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.02-max S/.15.48)*	3% (mín S/.3.90-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.30-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.02-max S/.15.48)*	3% (mín S/.3.90-max S/.15.00) 3% (mín US\$1.30-max US\$5.00) 3% (mín S/.4.02-max S/.15.48)*

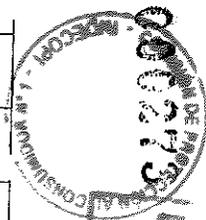
## Hoja Resumen Tarjeta Crédito Visa

Características Generales	Visa Clásica (Ingreso mín. S/.1000)	Visa Clásica (Ingreso mín. S/.2,000)	Visa Plaza San Miguel <sup>14</sup>	Visa LANPASS Clásica Visa PRIMAX Clásica
Comisión por disposición de efectivo en ventanillas en otros bancos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (min US\$ 3.00 - max US\$ 6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*	3% (min US\$ 3.00 - max US\$ 6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*	3% (min US\$ 3.00 - max US\$ 6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*	3% (min US\$ 3.00 - max US\$ 6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (min US\$ 2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*			
Comisión Mensual por administración de poliza endosada <sup>8</sup>	S/.18.00	S/.18.00	S/.18.00	S/.18.00
<b>Gastos</b>				
Gastos por servicio de conversión de moneda <sup>9</sup>	2%	2%	2%	2%
Gasto mensual por portes <sup>5</sup>	S/.2.50	S/.2.50	Gratuito	S/.2.50
Gasto mensual por seguro de desgravamen <sup>5</sup>	S/.2.50	S/.2.50	Gratuito	S/.2.50
Nombre de la Compañía	Pacífico Vida	Pacífico Vida	Pacífico Vida	Pacífico Vida
N° Póliza	4361	4361	4361	4361
Seguro de Protección de Tarjeta (opcional)	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16) Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16) Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16) Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16) Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)
Tipo de Seguro: Seguro BCP <input type="checkbox"/> Endosado Seguro <input type="checkbox"/>				
<b>Conceptos que se aplican por incumplimiento de obligaciones</b>				
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Temprana <sup>10</sup>	S/. 15.00 US\$ 5 (S/. 15.48)*			
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Tardía <sup>11</sup>	17.85%	17.85%	17.85%	17.85%
Tasa de interés efectiva anual moratoria <sup>12</sup>	10% en soles 5% en dólares			
<b>Monto de retiros diarios permitidos<sup>15</sup></b>				
En Oficinas BCP y Banca por Internet VíaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 y US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 y US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 y US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 y US\$ 300
En Cajeros Automáticos VíaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 y US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 y US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 y US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 y US\$ 200
En Agentes BCP	S/. 800 y US\$ 250 por operación.			



OTESTYK  
2009

Características Generales	Visa Oro	Visa LANPASS Oro	Visa PRIMAX Oro
Producto Solicitado (marcar con un aspa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monto de la línea de crédito mínima	S/. 500	S/. 500	S/. 500
Moneda en se otorga la línea	Nuevos Soles	Nuevos Soles	Nuevos Soles
Fecha de facturación mensual <sup>2</sup>	25 ó 10 de cada mes	25 ó 10 de cada mes	25 ó 10 de cada mes
<b>Tasas, Comisiones y gastos</b>			
<b>Tasa de interés compensatoria anual<sup>1</sup></b>			
Tasa de interés efectiva anual para compras	S/.26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/.26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/.26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)
Tasa de interés efectiva anual para compras en cuotas	S/.26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/.26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/.26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)
Tasa de interés efectiva anual disposición de efectivo en cajeros automáticos, ventanillas, en internet, Agentes BCP	S/.60.10% (TEM 4.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)	S/.60.10% (TEM 4.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)	S/.60.10% (TEM 4.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)
Tasa de interés para traslado de deuda <sup>13</sup>	S/.12.55% (TEM 0.99%) US\$ 12.55% (TEM 0.99%)	S/.12.55% (TEM 0.99%) US\$ 12.55% (TEM 0.99%)	S/.12.55% (TEM 0.99%) US\$ 12.55% (TEM 0.99%)
<b>Comisiones</b>			
Comisión anual por membresía <sup>4</sup>	S/.170	S/.170	S/.170
Comisión mensual de mantenimiento <sup>5</sup>	S/.7.00	S/.9.00	S/.9.00
Comisión anual por participar en Programa Millas Travel <sup>6</sup>	No se cobra	No aplica	No aplica
<b>Comisión en caso de ocurrencia</b>			
Comisión por disposición de efectivo en oficinas BCP <sup>7</sup>	3% (min S/.5.00 - max S/.15.00) 3% (min US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (min S/. 4.64 - max S/. 15.48)*	3% (min S/.5.00 - max S/.15.00) 3% (min US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (min S/. 4.64 - max S/. 15.48)*	3% (min S/.5.00 - max S/.15.00) 3% (min US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (min S/. 4.64 - max S/. 15.48)*
Comisión por disposición de efectivo en Banca por Internet VíaBCP <sup>7</sup>	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos VíaBCP <sup>7</sup>	S/. 3.90 US\$ 1.30 ( S/. 4.02)*	S/. 3.90 US\$ 1.30 ( S/. 4.02)*	S/. 3.90 US\$ 1.30 ( S/. 4.02)*
Comisión por disposición de efectivo en otros Cajeros Automáticos locales <sup>7</sup>	S/.7.50 US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	S/.7.50 US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	S/.7.50 US\$ 2.50 (S/. 7.74)*
Comisión por disposición de efectivo en Agentes BCP <sup>7</sup>	3% (min S/.3.90 - max S/.15.00) 3% (min US\$1.30 - max US\$5.00) 3% (min S/.4.02 - max S/.15.48)*	3% (min S/.3.90 - max S/.15.00) 3% (min US\$1.30 - max US\$5.00) 3% (min S/.4.02 - max S/.15.48)*	3% (min S/.3.90 - max S/.15.00) 3% (min US\$1.30 - max US\$5.00) 3% (min S/.4.02 - max S/.15.48)*

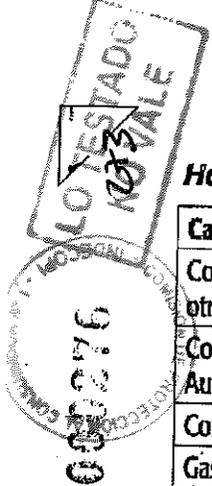


000274  
 LO PAVADO  
 NO VALE

Características Generales	Visa Oro	Visa LANPASS Oro	Visa PRIMAX Oro
Comisión por disposición de efectivo en ventanillas en otros bancos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (minUS\$3.00 - maxUS\$6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*	3% (minUS\$3.00 - maxUS\$6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*	3% (minUS\$3.00 - maxUS\$6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (minUS\$2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	3% (minUS\$2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	3% (minUS\$2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*
Comisión Mensual por administración de poliza endosada <sup>8</sup>	S/.18	S/.18	S/.18
<b>Gastos</b>			
Gastos por serión de moneda <sup>9</sup>	2%	2%	2%
Gasto mensual por portes <sup>5</sup>	S/.2.50	S/.2.50	S/.2.50
Gasto mensual por seguro de desgravamen <sup>5</sup>	S/.3.50	S/.3.50	S/.3.50
Nombre de la Compañía	Pacífico Vida	Pacífico Vida	Pacífico Vida
N° Póliza	4361	4361	4361
Seguro de Protección de Tarjeta (opcional)	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16)* Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)*	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16)* Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)*	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16)* Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)*
Tipo de Seguro: Seguro BCP <input type="checkbox"/> Endosado Seguro <input type="checkbox"/>			
<b>Conceptos que se aplican por incumplimiento de obligaciones</b>			
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Temprana <sup>10</sup>	S/. 15 US\$ 5 (S/. 15.48)*	S/. 15 US\$ 5 (S/. 15.48)*	S/. 15 US\$ 5 (S/. 15.48)*
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Tardía <sup>11</sup>	17.85%	17.85%	17.85%
Tasa de interés efectiva anual moratoria <sup>12</sup>	10% en soles 5% en dólares	10% en soles 5% en dólares	10% en soles 5% en dólares
<b>Monto de retiros diarios permitidos<sup>15</sup></b>			
En Oficinas BCP y Banca por Internet ViaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 y US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 y US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 y US\$ 1,800
En Cajeros Automáticos ViaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 2,000 y US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/. 2,000 y US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/. 2,000 y US\$ 600
En Agentes BCP	S/. 800 y US\$ 250 por operación.	S/. 800 y US\$ 250 por operación.	S/. 800 y US\$ 250 por operación.

SOLICITADO  
 NO VALE  
 00275

Características Generales	Visa Platinum	Visa Platinum Freedom	Visa LANPASS Platinum
Producto Solicitado (marcar con un aspa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monto de la línea de crédito mínima	S/. 500	S/. 500	S/. 500
Moneda en se otorga la línea	Nuevos Soles	Nuevos Soles	Nuevos Soles
Fecha de facturación mensual <sup>2</sup>	25 ó 10 de cada mes	25 ó 10 de cada mes	25 ó 10 de cada mes
<b>Tasas, Comisiones y gastos</b>			
<b>Tasa de interés compensatoria anual<sup>3</sup></b>			
Tasa de interés efectiva anual para compras	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 21.70% (TEM 1.65%)	S/. 34.33% (TEM 2.49%) US\$ 34.33% (TEM 2.49%)	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 21.70% (TEM 1.65%)
Tasa de interés efectiva anual para compras en cuotas	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 21.70% (TEM 1.65%)	S/. 34.33% (TEM 2.49%) US\$ 34.33% (TEM 2.49%)	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 21.70% (TEM 1.65%)
Tasa de interés efectiva anual disposición de efectivo en cajeros automáticos, ventanillas, en internet, Agentes BCP	S/. 60.10% (TEM 4.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)	S/. 60.10% (TEM 4.00%) US\$ 60.10% (TEM 4.00%)	S/. 60.10% (TEM 4.00%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)
Tasa de interés para traslado de deuda <sup>15</sup>	S/. 12.55% (TEM 0.99%) US\$ 12.55% (TEM 0.99%)	S/. 12.55% (TEM 0.99%) US\$ 12.55% (TEM 0.99%)	S/. 12.55% (TEM 0.99%) US\$ 12.55% (TEM 0.99%)
<b>Comisiones</b>			
Comisión anual por membresía <sup>4</sup>	S/. 350	S/. 150	S/. 350
Comisión mensual de mantenimiento <sup>5</sup>	S/. 8.50	S/. 7.50	S/. 8.50
Comisión anual por participar en Programa Millas Travel <sup>6</sup>	No se cobra	No aplica	No aplica
<b>Comisión en caso de ocurrencia</b>			
Comisión por disposición de efectivo en oficinas BCP <sup>7</sup>	3% (min S/. 5.00 - max S/. 15.00) 3% (min US\$ 1.50 - max US\$ 5.00) 3% (min S/. 4.64 - max S/. 15.48)*	3% (min S/. 5.00 - max S/. 15.00) 3% (min US\$ 1.50 - max US\$ 5.00) 3% (min S/. 4.64 - max S/. 15.48)*	3% (min S/. 5.00 - max S/. 15.00) 3% (min US\$ 1.50 - max US\$ 5.00) 3% (min S/. 4.64 - max S/. 15.48)*
Comisión por disposición de efectivo en Banca por Internet Vía BCP <sup>7</sup>	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos Vía BCP <sup>7</sup>	S/. 3.90 US\$ 1.30 (S/. 4.02)*	S/. 3.90 US\$ 1.30 (S/. 4.02)*	S/. 3.90 US\$ 1.30 (S/. 4.02)*
Comisión por disposición de efectivo en otros Cajeros Automáticos locales <sup>7</sup>	S/. 7.50 US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	S/. 7.50 US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	S/. 7.50 US\$ 2.50 (S/. 7.74)*
Comisión por disposición de efectivo en Agentes BCP <sup>7</sup>	3% (min S/. 3.90 - max S/. 15.00) 3% (min US\$ 1.30 - max US\$ 5.00) 3% (min S/. 4.02 - max S/. 15.48)*	3% (min S/. 3.90 - max S/. 15.00) 3% (min US\$ 1.30 - max US\$ 5.00) 3% (min S/. 4.02 - max S/. 15.48)*	3% (min S/. 3.90 - max S/. 15.00) 3% (min US\$ 1.30 - max US\$ 5.00) 3% (min S/. 4.02 - max S/. 15.48)*

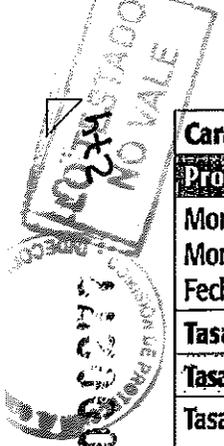


**Hoja Resumen Tarjeta Crédito Visa**

Características Generales	Visa Platinum	Visa Platinum Freedom	Visa LANPASS Platinum
Comisión por disposición de efectivo en ventanillas en otros bancos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (minUS\$3.00 - max US\$6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*	3% (minUS\$3.00 - max US\$6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*	3% (minUS\$3.00 - maxUS\$6.00) 3% (min S/.9.29 - max s/.18.57)*
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (minUS\$2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	3% (minUS\$2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*	3% (minUS\$2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*
Comisión Mensual por administración de poliza endosada <sup>9</sup>	S/.18	S/.18	S/.18
<b>Gastos</b>			
Gastos por serión de moneda <sup>9</sup>	2%	2%	2%
Gasto mensual por portes <sup>5</sup>	S/.2.50	S/.2.50	S/.2.50
Gasto mensual por seguro de desgravamen <sup>5</sup>	S/.4.00	S/.4.00	S/.4.00
Nombre de la Compañía	Pacífico Vida	Pacífico Vida	Pacífico Vida
N° Póliza	4361	4361	4361
Seguro de Protección de Tarjeta (opcional)	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16)* Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)*	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16)* Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)*	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16)* Premium (US\$2.99 ó S/. 9.25)*
Tipo de Seguro: Seguro BCP <input type="checkbox"/> Endosado Seguro <input type="checkbox"/>			
<b>Conceptos que se aplican por incumplimiento de obligaciones</b>			
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Temprana <sup>10</sup>	S/. 25 US\$ 7.00 ( S/. 21.66)*	S/. 15 US\$ 5.00 ( S/. 15.48)*	S/. 25 US\$ 7.00 ( S/. 21.66)*
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Tardía <sup>11</sup>	17.85%	17.85%	17.85%
Tasa de interés efectiva anual moratoria <sup>12</sup>	10% en soles 5% en dólares	10% en soles 5% en dólares	10% en soles 5% en dólares
<b>Monto de retiros diarios permitidos<sup>13</sup></b>			
En Oficinas BCP y Banca por Internet VíaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 y US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 y US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 y US\$ 1,800
En Cajeros Automáticos VíaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 2,000 y US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/. 2,000 y US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/. 2,000 y US\$ 600
En Agentes BCP	S/. 800 y US\$ 250 por operación.	S/. 800 y US\$ 250 por operación.	S/. 800 y US\$ 250 por operación.

003

003



Características Generales	Visa LANPASS Signature	Visa Exacta Plan 1	Visa Exacta Plan 2	Visa Exacta Plan 3
<b>Producto Solicitado</b> (marcar con un aspa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monto de la línea de crédito mínima	S/. 500	S/. 500	S/. 500	S/. 500
Moneda en se otorga la línea	Nuevos Soles	Nuevos Soles	Nuevos Soles	Nuevos Soles
Fecha de facturación mensual <sup>2</sup>	25 ó 10 de cada mes			
<b>Tasas, Comisiones y gastos</b>				
<b>Tasa de interés compensatoria anual<sup>3</sup></b>				
Tasa de interés efectiva anual para compras	S/.19.42% (TEM 1.49%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	S/.26.68% (TEM 1.99%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/.34.33% (TEM 2.49%) US\$ 34.33% (TEM 2.49%)	S/.42.41% (TEM 2.99%) US\$ 42.41% (TEM 2.99%)
Tasa de interés efectiva anual para compras en cuotas	S/.19.42% (TEM 1.49%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	No aplica	No aplica	No aplica
Tasa de interés efectiva anual disposición de efectivo en cajeros automáticos, ventanillas, en internet, Agentes BCP	S/.60.10% (TEM 4.00%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/.60.10% (TEM 4.00%) US\$ 60.10% (TEM 4.00%)	S/.60.10% (TEM 4.00%) US\$ 60.10% (TEM 4.00%)	S/.60.10% (TEM 4.00%) US\$ 60.10% (TEM 4.00%)
Tasa de interés para traslado de deuda <sup>13</sup>	S/.11.08% (TEM 0.88%) US\$ 11.08% (TEM 0.88%)	S/.17.18% (TEM 1.33%) US\$ 17.18% (TEM 1.33%)	S/.17.18% (TEM 1.33%) US\$ 17.18% (TEM 1.33%)	S/.17.18% (TEM 1.33%) US\$ 17.18% (TEM 1.33%)
<b>Comisiones</b>				
Comisión anual por membresía <sup>4</sup>	S/.400.00	S/.50.00	No se cobra	No se cobra
Comisión mensual de mantenimiento <sup>5</sup>	S/.10.00	S/.3.00	S/.6.50	S/.7.00
Comisión anual por participar en Programa Millas Travel <sup>6</sup>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Comisión en caso de ocurrencia</b>				
Comisión por disposición de efectivo en oficinas BCP <sup>7</sup>	3% (min S/.5.00-max S/.15.00) 3% (min US\$1.50-max US\$5.00) 3% (min S/.4.64-max S/.15.48)*	3% (min S/.5.00-max S/.15.00) 3% (min US\$1.50-max US\$5.00) 3% (min S/.4.64-max S/.15.48)*	3% (min S/.5.00-max S/.15.00) 3% (min US\$1.50-max US\$5.00) 3% (min S/.4.64-max S/.15.48)*	3% (min S/.5.00-max S/.15.00) 3% (min US\$1.50-max US\$5.00) 3% (min S/.4.64-max S/.15.48)*
Comisión por disposición de efectivo en Banca por Internet ViaBCP <sup>7</sup>	S/. 3.00 US\$ 1.00 (S/. 3.095)*			
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos ViaBCP <sup>7</sup>	S/. 3.90 US\$ 1.30 ( S/. 4.02)*			
Comisión por disposición de efectivo en otros Cajeros Automáticos locales <sup>7</sup>	S/.750 US\$ 2.50 (S/. 774)*			
Comisión por disposición de efectivo en Agentes BCP <sup>7</sup>	3% (min S/.3.90-max S/.15.00) 3% (min US\$1.30-max US\$5.00) 3% (min S/.4.02-max S/.15.48)*	3% (min S/.3.90-max S/.15.00) 3% (min US\$1.30-max US\$5.00) 3% (min S/.4.02-max S/.15.48)*	3% (min S/.3.90-max S/.15.00) 3% (min US\$1.30-max US\$5.00) 3% (min S/.4.02-max S/.15.48)*	3% (min S/.3.90-max S/.15.00) 3% (min US\$1.30-max US\$5.00) 3% (min S/.4.02-max S/.15.48)*

SUIP 85377 - 100298 (GRUPO X 100 X 100) MOD. 03-09 ENCUBRIDA SA

## Hoja Resumen Tarjeta Crédito Visa

Características Generales	Visa LANPASS Signature	Visa Exacta Plan 1	Visa Exacta Plan 2	Visa Exacta Plan 3
Comisión por disposición de efectivo en ventanillas en otros bancos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (minUS\$3.00-maxUS\$6.00) 3% (minS/.9.29-max s/.18.57)*			
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos en el extranjero <sup>7</sup>	3% (minUS\$2.50) US\$ 2.50 (S/. 7.74)*			
Comisión Mensual por administración de poliza endosada <sup>8</sup>	S/.18.00	S/.18.00	S/.18.00	S/.18.00
<b>Gastos</b>				
Gastos por serión de moneda <sup>9</sup>	2%	2%	2%	2%
Gasto mensual por portes <sup>5</sup>	S/.3.00	S/.2.00	S/.2.00	S/.2.50
Gasto mensual por seguro de desgravamen <sup>5</sup>	S/.4.00	S/.2.00	S/.2.00	S/.2.50
Nombre de la Compañía	Pacífico Vida	Pacífico Vida	Pacífico Vida	Pacífico Vida
N° Póliza	4361	4361	4361	4361
Seguro de Protección de Tarjeta (opcional)	Básico (US\$1.99 ó S/.6.16)* Premium (US\$2.99 ó S/.9.25)*			
Tipo de Seguro: Seguro BCP <input type="checkbox"/> Seguro Endosado <input type="checkbox"/>				
<b>Conceptos que se aplican por incumplimiento de obligaciones</b>				
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Temprana <sup>10</sup>	S/. 25.00 US\$ 7.00 ( S/. 21.66)*	S/. 15.00 US\$ 5 (S/. 15.48)*	S/. 15.00 US\$ 5 (S/. 15.48)*	S/. 15.00 US\$ 5 (S/. 15.48)*
Comisión por Servicios de Cobranza Mora Tardía <sup>11</sup>	17.85%	17.85%	17.85%	17.85%
Tasa de interés efectiva anual moratoria <sup>12</sup>	10% en soles 5% en dólares			
<b>Monto de retiros diarios permitidos<sup>15</sup></b>				
En Oficinas BCP y Banca por Internet VíaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 y US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 y US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 y US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 y US\$ 300
En Cajeros Automáticos VíaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 2,000 y US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 y US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 y US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 y US\$ 200
En Agentes BCP	S/. 800 y US\$ 250 por operación.			

TESTAD  
NO VALE

- (1) El monto de la línea de crédito efectivamente aprobado será comunicado al momento de entregarle la tarjeta de crédito.
- (2) La fecha de pago es aproximadamente 12 días calendario después de la fecha de facturación. Esta fecha es indicada mensualmente en el Estado de Cuenta. Los montos por pagar indicados en el Estado de Cuenta no incluyen ITF.
- (3) La tasa de interés compensatoria se aplica sobre la base de 360 días. Cualquier cambio en la misma será comunicado al cliente con 15 días de anticipación. El interés por compras se contabiliza desde el día de la compra, pero sólo se cobra si es que el cliente financia este saldo o parte de él. El interés por disposición de efectivo se genera y cobra desde la fecha en que se realiza el retiro, incluso si se paga el total de la deuda en la fecha de pago señalada en el Estado de Cuenta. TEM: tasa efectiva mensual.
- (4) Se cobra a partir del inicio del segundo año. Para el caso de las tarjetas con afectación de garantía mobiliaria sobre dinero/valores, se cobra a partir del inicio del primer año. Si el cliente posee una Tarjeta Visa y una Tarjeta American Express, ambas activas en el momento del cobro, se le cobrará el 50% de la comisión anual por membresía en cada una de las Tarjetas.
- (5) En caso de no tener deuda al momento de la emisión del Estado de Cuenta mensual, no se cobrarán los montos correspondientes a comisión de mantenimiento, gasto por portes y seguro de desgravamen y no se enviará Estado de Cuenta.
- (6) Sólo aplica para las Tarjetas American Express Revolving. Esta comisión se cobra a partir del segundo año.
- (7) Se cobra cada vez que el cliente realiza una disposición en efectivo. Esta comisión se cobra en el siguiente Estado de Cuenta.
- (8) Se aplica si el cliente decide reemplazar el seguro de desgravamen ofrecido por el banco por una póliza de seguro de vida propia.
- (9) Gasto por cambio de moneda por las transacciones (compras y disposición de efectivo) hechas en el extranjero en moneda diferente al dólar en caso de ocurrencia.
- (10) Se cobra cuando el pago correspondiente al mes se realiza después de la fecha límite de pago indicada en el Estado de Cuenta o cuando se paga un monto por debajo del pago mínimo indicado en el Estado de Cuenta. Se cobrará una comisión por servicio de cobranza mora temprana por cada moneda en la que haya atraso o insuficiencia en el pago.
- (11) La comisión por servicio de cobranza mora tardía se aplica sobre el monto pagado de cada uno de los pagos que se realicen para pagar deuda con más de 90 días de mora. Puede haber gastos judiciales y extrajudiciales adicionales no determinables a la fecha.
- (12) Se cobra a partir del día 180 de mora sobre el saldo adeudado.
- (13) Si la Tarjeta ha sido colocada junto con un traslado de deuda la tasa de traslado de deuda también aplica para las compras realizadas en modalidad revolvente en soles durante los primeros 12 meses.
- (14) Cuando un cliente realice compras con su tarjeta PSM en cualquier establecimiento del Centro Comercial Plaza San Miguel y elija pagar específicamente "a 4 cuotas", dichas compras estarán exoneradas de intereses por 90 días.
- (15) Los montos máximos de operaciones permitidas diarias y límites de retiro diario son definidos por el Banco de acuerdo a su política interna y medidas de seguridad, y son variados en forma constante por la propia seguridad de los clientes. Los límites de operaciones y montos máximos de retiro permitido son distintos los días de la semana, que los de fines de semana y feriados largos.

### **Consideraciones**

90 días sin intereses

Se cobran intereses por el importe de la cuota desde la fecha de facturación hasta la fecha de cancelación del total de la cuota que vence en ese mes.

En caso no canceles el total de la cuota, ésta se financiará hasta en 36 meses (en revolvente) a la tasa revolvente indicada en el EECC.

Si pagas el monto mínimo del EECC NO estás cancelando el total de la cuota.

Si pagas el monto total del EECC estarás cancelando el íntegro de la cuota que vence

Las compras realizadas en los establecimientos de Plaza San Miguel en cuotas distintas a 4 o en modalidad revolvente estarán afectas a los intereses correspondientes.

Todas las demás transacciones del cliente con su tarjeta de crédito (disposiciones de efectivo, Efectivos Preferentes y/o Balance Transfer) estarán afectadas a los intereses.

Esta promoción tampoco aplica a compras a 4 cuotas en establecimientos fuera del Centro Comercial Plaza San Miguel. Los retiros de dinero que se realicen en otros cajeros de otros Bancos depende exclusivamente de los parámetros que estos Bancos tengan establecidos.

\* El precio indicado en Nuevos Soles es sólo referencial y considera el tipo de cambio vigente del día 30/11/2008 (S/. 3.095).

La concesión de la línea de crédito y entrega del producto Tarjeta de Crédito estarán sujetas al resultado de la evaluación crediticia. Los clientes que mantienen deuda en el sistema financiero son reportados periódicamente a la Central de Riesgos, con una clasificación que depende de si están al día o no en sus pagos. Los retiros de efectivo y los pagos realizados en la tarjeta a través de los diferentes canales, están gravados por el Impuesto a las Transacciones Financieras ITF (0.06%). Para mayor información visite nuestra página web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)

### Pagos Anticipados

Los pagos anticipados para las deudas contraídas en cuotas deben ser solicitados a un asesor de ventas y servicio, quien procederá a recalcular la deuda considerando la respectiva rebaja de intereses. Es derecho del consumidor efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

### Garantías

Tarjeta de Crédito aprobada con afectación de garantía mobiliaria sobre dinero/valores. Marcar la opción:

Sí

No

### Requisitos para solicitar la anulación de la Tarjeta de Crédito

- ▶ El cliente podrá solicitar la anulación de la tarjeta de crédito, en cualquiera de nuestras oficinas, o a través de la Banca por Teléfono, previo pago del saldo deudor que registre la tarjeta de crédito, a la fecha en que realice el pago y solicite la anulación.
- ▶ En caso que el cliente, solicite la anulación de la tarjeta de crédito en nuestras oficinas, deberá entregar la tarjeta de crédito para que esta sea destruida en su presencia por el personal del Banco.

El Banco podrá anular la tarjeta de crédito del cliente, del usuario de la tarjeta de crédito adicional, y del usuario autorizado a operar con tarjeta de crédito de las personas jurídicas, en los siguientes casos:

- i) cuando se le haya cerrado una cuenta corriente por girar cheques sin fondos en cualquier entidad bancaria.
- ii) cuando se le haya anulado alguna tarjeta de crédito, por la causal indicada en el punto anterior.

### Condiciones de uso y riesgos

Condiciones para el uso de la tarjeta de crédito en ventanillas, cajeros automáticos, puntos de venta, medios electrónicos, Internet y otros medios, así como acerca de los riesgos asociados al uso de la tarjeta de crédito en estos medios y las medidas que pueden tomarse para reducirlos.

- ▶ Para realizar operaciones en ventanillas y en cajero automático, el cliente deberá dígitar su clave secreta, la misma que sustituirá a la firma gráfica o manuscrita, con igual validez que estas.
- ▶ En caso que se hubieran realizado operaciones con la tarjeta de crédito y la clave secreta, se reputarán como efectuados por el titular –aunque hayan sido realizado por terceros.
- ▶ Para realizar consumos en establecimientos afiliados a la red Visa, el cliente deberá presentar su tarjeta de crédito e identificarse con su Documento oficial de Identidad.
- ▶ Las operaciones que el cliente realice con su tarjeta de crédito en Internet conllevan riesgos, por lo que el cliente debe adoptar las recomendaciones que el Banco le ofrece a fin de disminuir dichos riesgos, toda vez que existe la posibilidad de que terceras personas puedan tomar conocimiento de los datos de su tarjeta y realizar transacciones con esta.

Estas son algunas de las modalidades de fraude, de las cuales podría ser víctima, en caso de no adoptar las medidas de seguridad respectivas:

- ▶ **Clonación de tarjetas** consiste en la copia idéntica de la banda magnética de una Tarjeta de Crédito en otra, con esta modalidad los defraudadores crean una nueva tarjeta con la que pueden hacer compras a su nombre, falsificando incluso su firma.
- ▶ **Compras fraudulentas en Internet** Para hacer compras con Tarjeta de Crédito por Internet, muchas páginas web

sólo solicitan el número de 16 dígitos de tu tarjeta, la fecha de vencimiento y el código de verificación que se encuentra al reverso del plástico. Esta información puede exponerse cuando el cliente hace una transacción en cualquier establecimiento (grifos, restaurantes, supermercados, farmacias y especialmente cuando se hacen compras por delivery.) y es allí donde normalmente los estafadores logran obtener los datos para luego hacer compras fraudulentas por Internet (pasajes aereos, paquetes turisticos, etc...)

**Correos fraudulentos** El estafador envía un correo electrónico masivo suplantando la identidad del banco y pidiéndote bajo alguna excusa, con carácter de urgencia, que entregues tu información confidencial (número de tu tarjeta y clave secreta) o que accedas a un enlace en el mismo correo que te redirecciona a una página web falsa, aunque muy parecida a la original, que compromete toda información que entregues. Esta modalidad es conocida como "Phishing".

**Virus en las computadoras** Son programas informáticos que ingresan a la computadora del cliente sin su autorización o ingresan con su consentimiento pero simulando tener una utilidad distinta y ser de procedencia legal. Una vez instalados en tu computadora, ponen en riesgo la seguridad de toda la información que el cliente tiene en ella. Una vez ejecutados, pueden registrar toda la información que se ingrese en Internet -por ejemplo, los datos de las tarjetas de crédito y claves secretas- y la envía a los estafadores. A esta modalidad se le conoce como "Trojanos".

**Cambio de tarjetas en el Cajero Automático** El estafador, utilizando cualquier excusa, busca tener acceso a la tarjeta de crédito o débito del cliente para cambiarla rápidamente por otra que no le pertenece y que posiblemente ya se encuentre bloqueada. A esta modalidad se le conoce como "Cambiao".

**Robo de tarjetas** El defraudador sustrae la tarjeta de crédito mediante una acción violenta y suplantando al cliente hace compras en establecimientos cercanos al lugar del robo, mientras el cliente se dispone a bloquear su tarjeta.

**Hurto o pérdida de tarjetas** El defraudador sustrae la tarjeta de crédito sin que el cliente perciba dicha sustracción y suplantándolo hace compras en establecimientos cercanos al lugar del hurto o pérdida, mientras el cliente se da cuenta y bloquea su tarjeta.

### Respecto a los seguros

El Banco solo otorga el seguro de desgravamen en caso de fallecimiento del titular. En caso el titular desee cobertura sobre otros riesgos deberá contratar el respectivo seguro.

### Medidas para reducir los riesgos asociados al uso de Tarjetas de Crédito

Mantener a buen resguardo su tarjeta de crédito, cuidando de que terceras personas no obtengan los datos contenidos en esta, ni accedan a la clave secreta, la misma que es personal e intransferible. La clave secreta no puede ser divulgada a terceras personas bajo ningún motivo.

Se recomienda no realizar operaciones con su tarjeta de crédito en cabinas públicas de Internet.

En caso de robo, pérdida o extravío informarlo inmediatamente al Banco, al teléfono 3119898.

Lugar Lima Día 03 Mes 4 Año 2009

 **KATY LAURA TEJADA RIOFRÍO**  
ASESOR DE VENTAS Y SERVICIOS  
DNI 41237991 MAT 524324



Firma del titular /  
Representante legal 1

Firma del cónyuge /  
Representante legal 2

Banco de Crédito BCP  
RUC N° 20100047218

Nombre del cliente

Nombre

Luis Castano Parra

Tipo y N°Doc identidad

Tipo y N°Doc identidad

DNI: 10 2664 05



10780  
08401  
NO. 1000



RUN 0000 CUR PROCNG DATE 23/04/13

VISA INCOMING FINANCIAL DETAIL

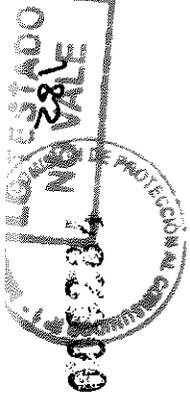
DATE 23/04/13  
TIME 19:09:38

INCOMING	REFERENCE NUMBER	TC	TRAN	E C C B S U S R D P E T C S P S P M A C P C C P A A T I A									
ACCOUNT NUMBER	TERM ID	MN RC	DEST/SRC/AUTHORIZED	DATE ACQ ID	PROC AUTH T R R T R S E E O O T R I C B C N / C A C O R C A P I F D								
***** MERCHANT *****	RSP	TRANSACTION ID	CURR	AMOUNT	VALD R	R S I D C G T M C S Y M M I D I D T I T I F B A S I I I I	CARD ACCT ID	CB REF	CASH BACK	DB CD	SALES TAX	***** MESSAGE TEXT *****	MESSAGE ID
4634010037470015	74919553111541118695792	05	604	2,500.00	04/21				1 8 0	90 5 1	N	0	
ACABADOS DE CONSTRUCCION	5211 22263672	00	604	2,500.00	23/04/13	015075	973512401	000000	.00		.00		
LIMA	PE 00000	623113549221759		.00		00000000							

*Sonia Paola Relayze G.*  
 Analista de Operaciones Post-Venta  
 DNI 40173966 / MAT 219410  
 Gerencia de Área de Operaciones

043

000



TRAN DATE	TRAN TIME	REC TYP	ORG LOGO	ACCOUNT NUMBER	AMOUNT	CODE	MERCHANT PLAN	SIC	CAT/TC	TRM	RSP CDE	S/F	DEC RSN	V R	C R	S H
21/04/13	10.41.10	AUTH	010	251	000421609146300010	10.00	015018	00000000	00010	05141	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.10	AUTH	010	205	0004634010037470018	2.50	015073	00000000	00010	05211	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.51	AUTH	009	476	000421609146300018	107.00	015013	00000000	00010	05011	08/008	540001	00	A/A	000	N V N
**** PS2000 DATA FIELDS (FORMAT=0): CHAR TRM - T N ID=463111156626619																
21/04/13	10.41.51	AUTH	009	257	000421609146300018	1.50	015073	00000000	00010	05094	08/008	450645	00	A/A	000	N V N
**** PS2000 DATA FIELDS (FORMAT=0): CHAR TRM - T N ID=083111166434617																
21/04/13	10.41.54	AUTH	010	436	000421609146300018	272.00	015051	00000000	00010	05641	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.55	AUTH	010	223	000421609146300018	270.00	015051	00000000	00010	05300	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.55	AUTH	010	257	000421609146300018	100.00	015051	00000000	00010	05011	11/009	450645	00	A/A	000	N P N
21/04/13	10.41.56	AUTH	010	403	0004634010037470018	46.30	015073	00000000	00010	05817	04/004	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.58	AUTH	010	201	0004634010037470018	164.49	015044	00000000	00010	05411	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.59	AUTH	010	276	000421609146300018	81.39	015051	00000000	00010	05411	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.59	AUTH	010	405	0004634010037470018	92.96	015054	00000000	00010	05917	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.41.59	AUTH	009	476	000421609146300018	46.50	049650	00000000	00010	05999	08/008	432304	00	A/A	000	N V N
**** PS2000 DATA FIELDS (FORMAT=0): CHAR TRM - T N ID=163111156671241																
21/04/13	10.44.01	AUTH	010	436	000421609146300018	344.99	015057	00000000	00010	05917	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.02	AUTH	010	205	0004634010037470018	2.60	015058	00000000	00010	05211	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.03	AUTH	010	405	0004634010037470018	173.50	015058	00000000	00010	05211	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.04	AUTH	010	435	0004634010037470018	87.27	015059	00000000	00010	03814	04/004	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.05	AUTH	010	436	000421609146300018	150.11	015060	00000000	00010	05441	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.05	AUTH	010	277	000421609146300018	30.30	015060	00000000	00010	05993	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.05	AUTH	010	210	000421609146300018	100.00	015061	00000000	00010	05011	11/009	450645	00	A/A	000	N P N
21/04/13	10.44.07	AUTH	010	436	000421609146300018	29.99	015061	00000000	00010	05411	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.07	AUTH	010	416	000421609146300018	47.40	015061	00000000	00010	05411	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.08	AUTH	010	435	0004634010037470018	132.35	015064	00000000	00010	05411	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.11	AUTH	010	252	000421609146300018	800.00	015065	00000000	00010	06010	11/011	450645	00	A/A	000	N P N
21/04/13	10.44.12	AUTH	010	252	000421609146300018	15.00	015068	00000000	00010	06010	11/011	450645	00	A/A	000	N P N
21/04/13	10.44.12	AUTH	009	476	000421609146300018	149.97	048651	00000000	00010	05999	08/008	432300	00	A/A	000	N V N
**** PS2000 DATA FIELDS (FORMAT=0): CHAR TRM - T N ID=083111166434617																
21/04/13	10.44.12	AUTH	010	111	000377892052713018	151.51	015067	00000000	00010	05541	04/004	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.13	AUTH	010	205	0004634010037470018	50.00	015068	00000000	00010	05141	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.15	AUTH	010	251	000421609146300018	100.00	000000	00000000	00020	06011	11/029	450645	00	D/O	024	N P N
21/04/13	10.44.15	AUTH	010	252	000421609146300018	20.00	015069	00000000	00010	05541	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.17	AUTH	009	405	0004634010037470018	1.00	048651	00000000	00010	07399	08/011	409216	00	A/A	000	N V N
**** PS2000 DATA FIELDS (FORMAT=0): CHAR TRM - T N ID=090111166878366																
21/04/13	10.44.18	AUTH	010	252	000421609146300018	269.00	015070	00000000	00010	05855	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.19	AUTH	010	265	000377892052713018	101.83	015071	00000000	00010	05541	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.19	AUTH	010	415	0004634010037470018	57.35	015072	00000000	00010	05411	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.19	AUTH	010	405	0004634010037470018	107.00	048073	00000000	00010	05614	04/004	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.20	AUTH	009	476	000421609146300018	264.55	048074	00000000	00010	05694	08/008	432304	00	A/A	000	N V N
**** PS2000 DATA FIELDS (FORMAT=0): CHAR TRM - T N ID=163111156671241																
21/04/13	10.44.21	AUTH	010	436	000421609146300018	272.00	048073	00000000	00010	05411	08/008	540001	00	A/A	000	N L N
21/04/13	10.44.21	AUTH	009	476	000421609146300018	322.56	048073	00000000	00010	05411	08/008	441501	00	A/A	000	N V N
**** PS2000 DATA FIELDS (FORMAT=0): CHAR TRM - T N ID=163111156671241																
21/04/13	10.44.22	AUTH	010	277	000421609146300018	100.00	015072	00000000	00020	06011	11/009	450645	00	A/A	000	N P N
21/04/13	10.44.22	AUTH	010	210	000421609146300018	55.11	015073	00000000	00010	05411	08/008	451055	00	A/A	000	N V N

Sonia Paola Relayze G.  
 Analista de Operaciones Post-Monta  
 DNI 40175966 / MAT 219410  
 Gerencia de Area de Operaciones

OFD11001 - D01

BANCO DE CREDITO DEL PERU  
 CHRONOLOGICAL JOURNAL

FILE DATE 19/04/13 PAGE 2,860  
 PROC DATE 22/04/13 TIME 21.26.31

TRAN DATE	TRAN TIME	REC TYP	ORG LOGO	ACCOUNT NUMBER	AMOUNT	CODE	MERCHANT PLAN	SIC	CAT/TC	TRM	RSP CDE	S/F	DEC RSN	V R	C R	S H
21/04/13	10.44.21	AUTH	010	205	0004634010037470018	2,500.00	015075	00000000	00010	05211	08/008	540001	00	A/A	000	N L N

00

00

020285 NO VALE

Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0100-3747-0015

Bloqueo

TCPIP - myEXTRA Enterprise

ARQE ( ) BANCO DE CREDITO DEL PERU PAGE 03 22/05/2014  
ACCOUNT EMBOSING 09:46:09

ORGANIZATION / LOGO 010 205  
CARD NUMBER/RECORD NUMBER 0004634010037470015 0001  
POST TO ACCOUNT NUMBER 0004634010037470007  
DATE LAST MAINTAINED 30112012 USR

BLOCK CODE L 22042013  
WARNING CODES 1 AND 7 3 0  
INVALID PIN ATTEMPTS 00  
ISSUE ATTEMPTS REMAINING 000  
CURR CARD EXP DTE/ACT FLAG 30112015 N  
LAST CARD EXP DTE/ACT FLAG 30112012 N  
DATE LAST PLASTIC ISSUED 29112012  
CARD ACTIVATION DATE 00000000

E-COMMERCE (0=NO 1=SI) 1

USER 1 / USER 2 110266105 S

PF1=ARAN PF2=ARMN PF3=ARQN PF4=ARAB PF5=ARMB PF6=ARMA

14759

Connected to Host: 130.1.20.180 (TC127458) NUM 9:46 AM

Sonia Paola Relayze G.  
Analista de Operaciones Post-venta  
DNI 40175966 / MAF 219419  
Gerencia de Área de Operaciones



34  
Gomila



EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

PRESENTA DESCARGOS

2014 JUL 23 PM 2 51

090689

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI:**

**SCOTIABANK PERÚ S.A.A.**, identificado con R.U.C. 20100043140, con domicilio real en Av. Dionisio Derteano N° 102, San Isidro y domicilio procedimental en Casilla N° 450 del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, cuarto piso del Palacio de Justicia, Lima Cercado, debidamente representado por Enrique Cavero Safra, identificado con DNI N° 08778159, cuyos poderes obran en el Expediente 1197-2010/CPC, en el procedimiento seguido por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea atentamente decimos:

Que, mediante cédula de notificación de fecha 28 de abril de 2014, notificada a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank) con fecha 19 de mayo de 2014, la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Comisión) corrió traslado de la Resolución N° 1, a través de la cual se admite a trámite la denuncia del señor Castillo Narrea

Encontrándonos dentro del plazo conferido, presentamos nuestros descargos sobre la base de los siguientes fundamentos.

**I. DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE SCOTIABANK Y DE LA RESPONSABILIDAD DEL SEÑOR CASTILLO EN CASO DE USOS FRAUDULENTOS O IRREGULARES CON SU TARJETA DE CRÉDITO**



1.1. Nuestra entidad ha implementado medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las Tarjetas de Crédito y/o Débito. Así, nuestros clientes reciben una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad a través de video, folletos e información que aparece en la página Web<sup>1</sup> del banco, y que además se encuentra disponible en nuestra red de agencias; esto con el fin de que los consumidores tomen ciertas medidas necesarias para evitar fraudes, robos de identidad y/o de tarjeta, entre otros.

<sup>1</sup> Cabe precisar, que mediante Resolución N° 1639-2009/SC2-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, consideró al internet como un medio idóneo para informar a los consumidores.



Lo anterior, sin perjuicio de que Scotiabank realiza el monitoreo de las transacciones con posibilidad de fraude. En caso de sospecha de alguna operación, nos contactamos de inmediato con el cliente a fin que éste corrobore la información. De no ser posible, se procede con el bloqueo temporal del plástico.

- 1.2 Asimismo, cabe indicar que Scotiabank pone a disposición de sus clientes un *call center* las 24 horas del día, con el fin de que los consumidores puedan solicitar cualquier tipo de información o servicio.
- 1.3 Al respecto, solicitamos tener en cuenta que las medidas de seguridad que adopta nuestra institución han sido validadas y aceptadas por la propia Comisión de Protección al Consumidor a través de distintas resoluciones.

De lo anterior se desprende que Scotiabank toma medidas de seguridad pertinentes para evitar el uso no autorizado de tarjetas de crédito, **debiendo agregar que es también importante que los propios clientes actúen con un mínimo de diligencia y tomen las precauciones del caso.** Por esta razón al momento de hacerles entrega de su tarjeta de crédito se les da información y recomendaciones de cómo usarlas y los cuidados que deben tener.

- 1.4 Respecto al caso concreto, informamos que –como parte de nuestro sistema de seguridad- la tarjeta fue bloqueada temporalmente luego de que se habían efectuados las transacciones con la tarjeta de crédito Scotiabank. Es recién con fecha 22.4.14 (un día luego de las operaciones) que el cliente se contactó con banca telefónica indicando que no reconocía las transacciones.



II. **SCOTIBANK NO ES RESPONSABLE POR LOS CONSUMOS NO RECONOCIDOS REALIZADOS CON ANTERIORIDAD AL BLOQUEO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

2.1 El señor Castillo desconoce dos consumos realizados el 21 de abril del 2014, que fueron realizados con su Tarjeta de Crédito Scotiabank:

Banco emisor de la tarjeta de crédito	Tipo de operación	Establecimiento	Monto (S/.)
Scotiabank	Consumo	Saga Falabella S.A.	10 998,00
Scotiabank	Consumo	Casa Castro Karen Viviana	4 350,00

2.2 Sin embargo, efectuadas las verificaciones correspondientes se verificó que las dos transacciones **se efectuaron sin anomalías con el uso de la Tarjeta de Crédito Visa**, a través del terminal de pago del establecimiento mencionado, con la debida lectura completa de banda magnética (conforme puede observarse de los vouchers que adjuntamos a la presente. Adicionalmente, cabe agregar que la **tarjeta de crédito se encontraba activa, al no haberse solicitado el bloqueo respectivo y con línea de crédito disponible.**

HERNÁNDEZ & CÍA.  
ABOGADOS

302  
NO VALE  
000305  
INDECOPI  
LAS BOGOTTAS

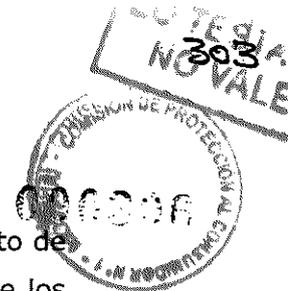
Tienda: 203 Caja: 1305  
Fecha: 21/04/2013 Hora: 1413  
TRX: 3773 VENDEDOR: 10071561

UISANET  
VENTA - BANCO SCOTIABANK  
ID: 99135119762793  
SAGA FALABELLA 13 S 1001280174  
LINA - PERU  
\*\*\*\*\*9324

TER: 30007471 LOTE: 286 REE: 6337  
AP: 089091 FECHA: 21/04/2013 HORA: 14:14  
S/. 10,998.00

FIRMA: *[Signature]*  
DOC: 10266105 TELE: 99266605  
ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA  
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.  
PREVENGA EL FRAUDE POR SU  
TARJETA UISA AL REVERSO

VISADO  
X  
*[Signature]*  
10266105



2.3 Así, la CPC deberá tomar en consideración el artículo 15º del Reglamento de Tarjetas de Crédito, que cual dispone que los riesgos que se derivan de los operaciones fraudulentas que se pudieran realizar con una tarjeta de crédito se distribuyen entre el Banco y su cliente, estableciendo que **las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad (a la comunicación del extravío o sustracción de la tarjeta) serán de responsabilidad de los titulares o usuarios.** En efecto, el mencionado artículo establece lo siguiente:

*"A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención que permitan a titulares y usuarios de las tarjetas de crédito comunicar su extravío o sustracción.*

**Los titulares y usuarios no asumirán el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación. (...)"**

Establecer una regla distinta, supondría trasladar el riesgo que asumen los clientes al obtener tarjetas de crédito/débito a las entidades financieras; no sólo por el hecho que los bancos tendrían que velar por cada una de las transacciones que se efectúen; sino que se estaría desligando la responsabilidad que tienen los clientes respecto a sus tarjetas; quienes deben tener un debido cuidado de las mismas.

2.4 Lo expuesto advierte claramente que los consumos fueron efectuados con la Tarjeta de Crédito, y que habiendo sido realizados cuando la misma se encontraba activa, son de entera responsabilidad de la denunciante

Por ello, conforme a lo señalado, se entiende que el cliente no responderá por el uso irregular o fraudulento realizado con su tarjeta de crédito **siempre y cuando las operaciones hayan sido realizadas después de la comunicación al Banco.** Esto en la medida que es a partir de la comunicación al Banco que éste se encuentra en capacidad de evitar algún fraude, a través de sus sistemas interconectados; sin embargo esto no sucedió en el presente caso.

**III. RESPECTO A LA FALTA DE DILIGENCIA DE SEÑOR CASTILLO CON EL CUIDADO Y USO DE SU TARJETA DE CRÉDITO**

- 3.1 La CPC deberá valorar que el señor Castillo no actuó con la debida diligencia y cuidado respecto al uso de su tarjeta, dado que como hemos acreditado, el denunciante no solicitó a Scotiabank el bloqueo de su tarjeta sino días después de producidos los consumos.

Sobre el deber de diligencia de los consumidores, el profesor Alfredo Bullard González<sup>2</sup>, señala lo siguiente:

**"Asumir que el consumidor puede ser protegido en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad brindada por los proveedores. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro. Estos costos se trasladan a precios con lo que los consumidores no razonables estarían siendo subsidiados en su conducta negligente por los consumidores diligentes. (...)"**

El subrayado y resaltado es nuestro.

Asimismo, la Dra. Teresa Tovar Mena<sup>3</sup>, señala lo siguiente:

**"conforme a la reiterada jurisprudencia de INDECOPI, no debe entenderse esta protección al consumidor como responsabilizar siempre al empresario, sino responsabilizarlo de aquello que le corresponde desde su situación de mejor conocedor del producto que vende, que el consumidor. Recordemos que el sistema de protección al consumidor (y también nuestra legislación civil en materia de responsabilidad), se da en el ámbito de una economía social de mercado, conforme a la Constitución Política vigente. Dentro de ella, no es aceptable una postura "paternalista" de defensa del consumidor a ultranza, colocando toda la responsabilidad en el empresario, sino que**

<sup>2</sup> BULLARD GONZALEZ, Alfredo. El derecho a equivocarse, la contratación masiva y la protección del consumidor, en Derecho y Economía, análisis económico de la instituciones legales, Segunda Edición, Palestra Editores, Lima.

<sup>3</sup> TOVAR MENA, Teresa. Responsabilidad civil y relaciones de consumo, en Ius Et Veritas N° 26. Lima, 2003, pág. 210.



requiere también una actitud diligente de los consumidores al involucrarse en relaciones de consumo. (...)"

El subrayado y resaltado es nuestro.

A nivel jurisprudencial, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, sobre el deber de diligencia que todo consumidor razonable debe tener, ha señalado en la Resolución N° 175-2010/SC2-INDECOPI de fecha 25 de enero de 2010, lo siguiente:

"Si bien las resoluciones que emite el INDECOPI tienen por finalidad dar solución a las controversias que surgen entre los administrados, se debe considerar que el contenido de éstas no afecta únicamente a los involucrados en el caso concreto, sino también a la sociedad, pues ésta percibe el contenido de tales pronunciamientos como normas que deben regir su comportamiento. Es por ello que la falta de diligencia observada por el señor Díaz Orihuela no puede ser amparada por este colegiado, pues ello involucraría convalidar una conducta contraria a los parámetros de comportamiento exigibles a un consumidor razonable. (...)"

El subrayado y resaltado es nuestro.

- 3.2 Finalmente, es importante señalar que el titular de la tarjeta de crédito es responsable de adoptar todas las medidas que sean necesarias a fin de evitar que su tarjeta y clave de identificación personal se encuentren expuestas al uso de terceras personas no autorizadas. Asimismo, al quedar acreditado la falta de diligencia del señor Castillo con el cuidado de su Tarjeta de Crédito y el haberse solicitado el bloqueo después de producirse los consumos en cuestión, no existiría responsabilidad por parte de Scotiabank, sino que -por el contrario- llega a ser de absoluta responsabilidad del titular de la misma.

Distinto hubiese sido el caso si es que la denunciante hubiese tenido la debida diligencia con el uso de su tarjeta y que el bloqueo de la misma se hubiera realizado de forma inmediatamente después de producirse el robo y antes de la realización de las transacciones en cuestión, ya que a partir de

ese momento nuestra Institución se hubiera encontrado en plena capacidad de evitar algún fraude, a través de sus sistemas interconectados.

Precisamos que esto fue debidamente informado en la Cláusula Novena del Contrato de Tarjeta de Crédito que la denunciante suscribió en señal de conformidad:

**NOVENA: Extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información**

En el supuesto que EL CLIENTE o LOS USUARIOS sufrieran el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información de la misma (entiéndase por ello códigos y claves secretas), EL CLIENTE deberá comunicar este hecho a los números telefónicos que EL BANCO ha habilitado y que se encuentran detallados en la HOJA RESUMEN a fin de evitar o reducir el riesgo de que se produzcan transacciones no autorizadas. Al momento del aviso se deberá solicitar un código de bloqueo o número de anulación a efectos de acreditar la operación. EL CLIENTE deberá confirmar por escrito la comunicación, dentro del plazo de 24 horas de efectuada.

Con posterioridad a la comunicación, las transacciones no autorizadas no serán de responsabilidad de EL CLIENTE hasta el monto establecido en la HOJA RESUMEN. Los consumos o transacciones no autorizados por EL CLIENTE y/o USUARIOS y/o terceros efectuados antes de la comunicación, en la forma y por los medios indicados en el párrafo precedente, serán de responsabilidad de EL CLIENTE incluso hasta por el exceso de línea, aún cuando ello se haya generado por operaciones fraudulentas, no autorizadas o irregulares. Asimismo, a fin de resguardar la seguridad de EL CLIENTE, EL BANCO podrá establecer restricciones transaccionales y/o bloquear temporalmente el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que EL BANCO, VISA y/o MASTERCARD tenga(n) establecida(s).

**IV. SCOTIABANK NO ES RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN DE LAS FIRMA Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD AL MOMENTO DE REALIZARSE UN CONSUMO CON LA TARJETA DE CRÉDITO**

- 4.1 Adicionalmente a lo expuesto, consideramos prudente traer a colación el artículo 15º del Reglamento de Tarjetas de Crédito, el cual dispone que los riesgos que se derivan de los consumos fraudulentos que se pudieran realizar con una tarjeta de crédito se distribuyen entre el Banco y su cliente, estableciendo que **las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad (a la comunicación del extravío o sustracción de la tarjeta) serán de responsabilidad de los titulares o usuarios.** En efecto, el mencionado artículo establece lo siguiente:



"A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención que permitan a titulares y usuarios de las tarjetas de crédito comunicar su extravío o sustracción.

**Los titulares y usuarios no asumirán el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación. (...)**"

El subrayado y resaltado es nuestro.

- 4.2 En efecto, como hemos citado, el Reglamento de Tarjetas de Crédito exime de toda responsabilidad a las entidades financieras por los consumos realizados con anterioridad al bloqueo de la tarjeta de crédito, que es el momento a partir del cual se toma conocimiento que un tercero puede estar en posesión de la misma, siendo que es de responsabilidad de los establecimientos afiliados el verificar la identidad del usuario, su firma y otros procedimientos que consideren convenientes para la seguridad del uso de la tarjeta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11<sup>4</sup> del Reglamento antes citado.
- 4.3 Al respecto solicitamos tener en cuenta lo señalado por la Sala mediante Resolución N° 1897-2009/SC2-INDECOPI de fecha 28 de octubre del 2009, la cual establece lo siguiente:

**"14. La responsabilidad de los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito como medios de pago está determinada principalmente, por la obligación de verificar la identidad de los portadores de tarjetas de crédito evitando que éstas sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas, independientemente de la información sobre la anulación de tarjetas que les proporcionan**

<sup>4</sup> Resolución S.B.S. N° 264-2008, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO (vigente a partir del 12 de agosto de 2008).

"Artículo 11º.- Medidas de Seguridad.

(...)

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

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

1.1 La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.

1.2 La verificación de la identidad del usuario.

1.3 La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc. (...)"

los bancos. De este modo, garantizan la seguridad en las transacciones comerciales y la confianza en el mercado en general.

15. En resumen, existen dos sujetos proveedores que son responsables frente al consumidor respecto a los mecanismos de seguridad que debe observarse en el empleo de tarjetas de crédito. En tal sentido, las entidades financieras son responsables en todo aquello que coadyuve a mantener la seguridad del medio de pago, así como, la activación o bloqueo del medio de pago; y, por su parte, los establecimientos comerciales afiliados lo son respecto a la adecuada identificación respecto de quienes portan las tarjetas de crédito.

(...)

20. Cuando se incumple el proceso de identificación del titular de la tarjeta y la verificación de su firma, y se realizan consumos fraudulentos, se produce una infracción en perjuicio del consumidor, que es de responsabilidad del establecimiento y no de la entidad financiera que emite la tarjeta de crédito. Por tanto, la discrepancia entre las firmas consignadas en los referidos documentos constituye prueba objetiva de que los parámetros de seguridad de Joiwa (y no del banco) fallaron. (...)"

El subrayado y resaltado es nuestro.

- 4.4 De lo anterior, se advierte claramente que no existe responsabilidad por parte de Scotiabank por verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito, ya que ello resulta físicamente imposible.

En tal sentido, queda fehacientemente acreditado (conforme a los medios probatorios presentados) que Scotiabank ha cumplido con su deber de idoneidad, en tanto que ha mantenido al denunciante debidamente informada acerca de todas las condiciones bajo las cuales opera su Tarjeta de Crédito desde el momento en que contrato el servicio con nuestra institución, así como de las medidas de seguridad que debe adoptar respecto



de la custodia de la misma, por lo cual ahora no puede alegar desconocimiento alguno.

## **V. INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA CPC**

Mediante Resolución N° 1 de, la CPC nos requiere que cumplamos con presentar copia del contrato y documentos afines a la tarjeta de crédito, los cuales acompañamos a la presente:

Adicionalmente, brindamos el detalle de nuestros diversos sistemas de seguridad, con lo que se acredita que Scotiabank si cumple con estándares de seguridad.

Sin embargo, el principal medio de seguridad es el debido cuidado que debe tener el propio cliente sobre su tarjeta (ya que sin tal cuidado NINGUNA medida de seguridad funcionará).

### ➤ **Seguridad Lógica**

- Contamos con sistemas de monitoreo de transacciones, una vez presentada la operación inusual respecto de las anteriores, se genera una alerta para proceder con la confirmación de la operación.
- Confirmación de operaciones para notificarle que se ha producido la operación sospechosa y proceder con el bloqueo/cancelación de tarjetas de ser el caso (Plástico o número). De no lograr el contacto con el cliente, se bloquea temporalmente de tal manera de inducir al cliente se contacte con el Banco.

### ➤ **Cambio Tecnológico**

- Complementando lo comentado, debemos enfatizar que la información con la cual se advierte sobre los posibles casos en los que pudiera ver se pudieran ver afectados nuestros clientes por terceros se encuentra también publicada en nuestra página Web. En efecto, contamos ventanas emergentes que se encuentran en diversos enlaces, entre ellos destacan los siguientes:

- Ruta: Seguridad en la casilla de acceso rápido (Debajo de la sección de Scotia en Línea)

URL: [http://www.scotiabank.com.pe/s\\_seguridad.html](http://www.scotiabank.com.pe/s_seguridad.html)



Scotiabank PERU :: Windows Internet Explorer  
 http://www.scotiabank.com.pe/s\_seguridad.html

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Scotiabank PERU

Home Agencias y cajeros Nuestras tarifas Atú servicio Contáctanos

**Scotia en línea**

Personas Empresas

Escoge su tarjeta

Últimos 3 dígitos de su tarjeta

Ingresar el texto de la imagen

7dnc5

Guía de Uso

**Seguridad**

Inicio > Seguridad

Seguridad

Seleccionar uno

Nuestro Compromiso

Perdando en tu seguridad, tenemos el compromiso de proteger tu información personal y financiera. Nuestro compromiso, nuestra responsabilidad.

Perdote recomendamos:

Antes de ingresar

Para hacer transacciones a través de nuestra página verifica la dirección de esta en la parte superior de tu navegador: [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe).

Es preferible que escribas la dirección de Scotia en Línea en la barra de direcciones de tu navegador, nunca hagas clic en enlaces que lleguen por correo electrónico.

Más información

- Antes de ingresar
- Utilizamos utilidades nuestra Banca en Línea

- Ruta: Seguridad/Tipos de Fraude (Virus Troyano, Clonación, Cambiazo, Phishing, Modalidad de Pirámide, Llamadas telefónicas)
- URL: [http://www.scotiabank.com.pe/s\\_seguridad\\_tipo.html](http://www.scotiabank.com.pe/s_seguridad_tipo.html)

Scotiabank PERU :: Windows Internet Explorer  
 http://www.scotiabank.com.pe/s\_seguridad\_tipo.html

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Scotiabank PERU

Home Agencias y cajeros Nuestras tarifas Atú servicio Contáctanos

**Scotia en línea**

Personas Empresas

Escoge su tarjeta

Últimos 3 dígitos de su tarjeta

Ingresar el texto de la imagen

mwfrfc

Guía de Uso

**Seguridad**

Inicio > Seguridad

Seguridad

Seleccionar uno

Tipos de fraude

Queremos que estés informado para que puedas evitar cualquier tipo de fraude. Recuerda que para evitar el fraude primero hay que conocerlo. Energía de los nuevos movimientos y ejemplares a proteger:

Virus Troyano

Los virus troyanos son programas malintencionados capaces de alojarse en la computadora personal (PC) y permitir el acceso a usuarios externos a través de una red local o Internet, con el fin de robar información.

Señalé base de un programa alojado dentro de una aplicación. Una imagen, un archivo de música u otro elemento de documentos asociados, o se instala en el sistema al ejecutar el archivo que lo contiene. Una vez instalado parece realizar una función útil, pero internamente realiza otras tareas de las que el usuario no es consciente.

Ejemplo

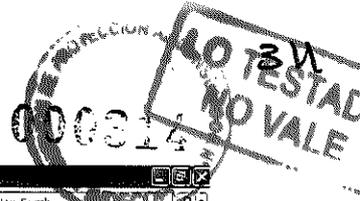
> Para mayor detalle, haz clic aquí.

Modalidad detectada

> El virus troyano modifica la configuración de tu PC para que cada vez

Más información

- Virus Troyano
- Clonación
- Cambiazo
- Phishing
- Modalidad de Pirámide
- Llamadas Telefónicas



Scotiabank PERU :: Windows Internet Explorer

http://www.scotiabank.com.pe/seguridad\_tipo.html

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Scotiabank PERU ::

Home Agendas y cajeros Nuestras tarifas A tu servicio Contáctanos

### Scotiabank

**Scotiabank en línea**

**Personas** | **Empresas**

Escoja su tarjeta

Últimos 3 dígitos de su tarjeta

Ingresar al texto de la imagen

MWTFRC

Guía de Uso

Scotiabank Perú

Canales de atención

Únete a Scotiabank

Acceso rápido

### Seguridad

Inicio > Seguridad

Seguridad

Tipos de fraude

Queremos que estes informado para que puedas evitar cualquier tipo de fraude. Recuerda que para evitar el fraude primero hay que conocerlo. Entrate de las nuevas modalidades y ayúdanos a protegerlo.

Clonación

Los escudadores copian la banda magnética de tu tarjeta asociada por un skimmer (dispositivo que amacena los datos de la banda magnética) y también se encargan de cambiar la clave secreta y utilizan estos datos para generar una nueva tarjeta idéntica a la tuya, con la cual podrán realizar diversas fraudes.

Recomendaciones

- Mantén siempre visible tu tarjeta al realizar las transacciones.
- Siempre firma tu tarjeta al retiro para que la puedas identificar.
- No permitas que otros vean tu clave secreta, siempre cubrila con la mano.
- Cambia con frecuencia tu clave secreta.
- Consulta tu cajero. Si ves algún fraude en el mismo cajero, inspecciónalo y, si notas algo extraño, no realices ninguna transacción.

Más información

- Virus Trojans
- Phishing
- Clonación
- Modificación de Plástico
- «Combata»
- Llamadas Telefónicas

Scotiabank PERU :: Windows Internet Explorer

http://www.scotiabank.com.pe/seguridad\_tipo.html

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Scotiabank PERU ::

Home Agendas y cajeros Nuestras tarifas A tu servicio Contáctanos

### Scotiabank

**Scotiabank en línea**

**Personas** | **Empresas**

Escoja su tarjeta

Últimos 3 dígitos de su tarjeta

Ingresar al texto de la imagen

MWTFRC

Guía de Uso

Scotiabank Perú

Canales de atención

Únete a Scotiabank

Acceso rápido

### Seguridad

Inicio > Seguridad

Seguridad

Tipos de fraude

Queremos que estes informado para que puedas evitar cualquier tipo de fraude. Recuerda que para evitar el fraude primero hay que conocerlo. Entrate de las nuevas modalidades y ayúdanos a protegerlo.

«Combata»

Los escudadores al ver que vas a retirar dinero en el cajero automático, se acercan a ti y te ofrecen ayuda o te hacen alguna pregunta, confundiendo, y así logran cambiar tu tarjeta por otra del mismo banco que ya es no sirve de más probable de otros víctimas. Luego de haber cambiado tu tarjeta se encargan de observar tu clave secreta y, de esta manera, obtienen tus datos y realizan retiros de dinero de tu cuenta.

Recomendaciones

- Siempre firma tu tarjeta al retiro para que la puedas identificar.
- Si no conoces bien el funcionamiento del cajero, solicítalo con una persona de confianza.
- No solicites ni aceptes ayuda de personas extrañas.
- Cubre siempre el teclado al ingresar la clave secreta.
- Cambia con frecuencia tu clave secreta.
- Cubrete el cajero, apréndete su funcionamiento.
- Siempre recuerda tu clave secreta, nunca la reveles a nadie.

Más información

- Virus Trojans
- Phishing
- Clonación
- Modificación de Plástico
- «Combata»
- Llamadas Telefónicas

LO TESTADO NO VALE  
312  
COMISIONAL  
080915  
INTEC

Scotiabank PERU :: Windows Internet Explorer  
 http://www.scotiabank.com.pe/sj\_seguridad\_tipo.html

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Scotiabank PERU ::

**Scotiabank** Home Agencias y cajeros Nuestras tarifas A tu servicio Contáctanos

**Scotiá en línea**

Personas Empresas

Escoja su tarjeta

Últimas 3 dígitos de su tarjeta  Recordar

Ingrese el texto de la imagen

**mnfrc**

[Ver otros usuarios](#)

Gula de Uso

**Scotiabank Perú**

Centros de Atención

Unidades Scotiabank

Acceso rápido

Escoja una opción

**Seguridad**

Inicio > Seguridad

Seguridad

— Seleccionar uno —

**Tipos de fraude**

Queremos que estés informado para que puedas evitar cualquier tipo de fraude. Recuerda que para evitar el fraude primero hay que conocerlo. Entrarás de las nuevas modalidades y ayudas a protegerlo:

**Phishing**

En internet también te protejemos de los estafadores que te envían un correo electrónico haciéndote pasar por un enviado por nuestro banco. En el te solicitan que ingreses tus datos personales, número de tarjeta, clave secreta, segunda clave y, mediante un enlace a link que te lleva a alguna web fraudulenta, copiar tus datos para realizar transferencias o compras por internet.

**Recomendaciones**

- Recuerda que nuestro banco nunca incluye en nuestras tarjetas enlaces o links a ninguna página.
- Nunca te solicitamos ingresar tus datos personales mediante un correo electrónico.
- Para acceder a nuestra página desde siempre necesita dirección en la barra del explorador: www.scotiabank.com.pe.
- Cómo reconocer un correo fraudulento (phishing).

**Más información**

- Virus Trojano
- Clonación
- Comisiones
- Phishing
- Modalidad de Pirámide
- Llamadas telefónicas



Scotiabank PERU :: Windows Internet Explorer  
 http://www.scotiabank.com.pe/sj\_seguridad\_tipo.html

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Scotiabank PERU ::

**Scotiabank** Home Agencias y cajeros Nuestras tarifas A tu servicio Contáctanos

**Scotiá en línea**

Personas Empresas

Escoja su tarjeta

Últimas 3 dígitos de su tarjeta  Recordar

Ingrese el texto de la imagen

**mnfrc**

[Ver otros usuarios](#)

Gula de Uso

**Scotiabank Perú**

Centros de Atención

Unidades Scotiabank

Acceso rápido

Escoja una opción

**Seguridad**

Inicio > Seguridad

Seguridad

— Seleccionar uno —

**Tipos de fraude**

Queremos que estés informado para que puedas evitar cualquier tipo de fraude. Recuerda que para evitar el fraude primero hay que conocerlo. Entrarás de las nuevas modalidades y ayudas a protegerlo:

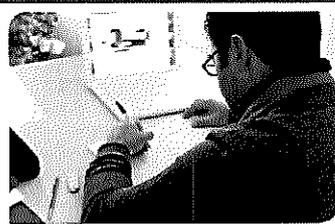
**Modalidad de Pirámide**

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) recomienda:

- No se debe aspirar por personas naturales o jurídicas que vienen realizando operaciones no autorizadas por la SBS.
- No caigas en promociones de sistemas que han sido calificadas por la SBS como posibles de estafa, tales como el sistema de apoyo mutuo también conocido como Pirámide.
- No entregues tu dinero en operaciones deudas.
- La aplicación de estos sistemas genera enormes ganancias y pérdidas.
- Por favor, infórmate sobre cualquier incidente al 0-801-17182.

**Más información**

- Virus Trojano
- Clonación
- Comisiones
- Phishing
- Modalidad de Pirámide
- Llamadas telefónicas



Scotiabank PERU :: Windows Internet Explorer  
http://www.scotiabank.com.pe/seguridad\_tipo.html

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Scotiabank PERU ::

Scotiabank

Home Agencias y cajeros Nuestras tarifas A tu servicio Contactanos

Scotia en línea

Personas Empresas

Escoja su tarjeta

Últimas 8 dígitos de su tarjeta  Registrar

Ingrese el código de la imagen

Guía de Uso

Seguridad

Inicio > Seguridad

Seguridad

--Seleccionar una--

Tipos de fraude

Queremos que estés informado para que puedas evitar cualquier tipo de fraude. Recuerda que para evitar el fraude primero hay que conocerlo. Entérate de las nuevas modalidades y ayúdanos a protegerte.

Llamadas Telefónicas

Los colportadores se comunican telefónicamente indicando que te has hecho acreedor a un premio o una promoción, pero para hacer efectiva entrega solicitan previamente un depósito en una cuenta bancaria y/o la data de tus tarjetas (número, vencimiento y CVV2).

Recomendaciones

- > No hagas ningún depósito. Mantente tranquilo. No muestres nerviosismo.
- > No brindes los datos de tus tarjetas (número, vencimiento y CVV2)
- > Solicita datos de la persona que te llama (nombre, apellido y un número telefónico, de preferencia un teléfono fijo).
- > Pide la dirección de la oficina donde supuestamente te entregarán el premio.
- > Toma nota de la cuenta en la que supuestamente harás el depósito.
- > Responde únicamente que harás lo indicado.
- > Inmediatamente contacta con nuestro servicio de Banca Telefónica.

Más información

- Virus-Troyanos
- Clonación
- Combitaxi
- Phishing
- Modicidad de Permiso
- Llamadas Telefónicas

Cumplimos también con adjuntar copia autenticada de los siguientes Trípticos que se encuentran en nuestras agencias – los que van variando -, entre los que destacan los siguientes:

- Ideas para tu seguridad.
- Tu seguridad ante todo.
- Más opciones para tus operaciones
- Servicio de Alertas y Avisos

A continuación detallamos los tipos de fraude que detallamos en la web del Banco "Evite los Fraudes"

### Tipos de Fraude con tarjetas (Debito/Crédito)

Para evitar el Fraude primero hay que conocerlo. Entérate de las nuevas modalidades de Fraude y ayúdanos a cuidarte.

### Virus Troyano

Los virus troyanos son programas malintencionados capaces de alojarse en tu computador y permitir el acceso a usuarios externos, a través de una red local o de Internet, con el fin de recabar información.

Suele ser un programa alojado dentro de una aplicación, una imagen, un archivo de música u otro elemento de apariencia inocente, que se instala en el sistema al ejecutar el archivo que lo contiene. Una vez instalado parece realizar una función útil (aunque cierto tipo de troyanos permanecen ocultos y por tal motivo los antivirus o anti

troyanos no los eliminan) pero internamente realiza otras tareas de las que el usuario no es consciente.

### **Clonación**

Los estafadores copian la banda magnética de tu tarjeta pasándola por un SKIMMER (Dispositivo que almacena los datos de la banda magnética) y se encargan de visualizar también tu clave secreta utilizando estos datos para generar una nueva tarjeta idéntica a la tuya con la cual podrán realizar una serie de fraudes.

### **Cambiao**

Los estafadores al ver que vas a retirar dinero en el cajero automático se acercan a ti, ofreciéndote ayuda o haciéndote alguna pregunta, confundiéndote y así logrando cambiar tu tarjeta por otra del mismo banco que ya es inservible (Lo más probable de otra víctima) luego de haberte cambiado la tarjeta se encargan de observar tu clave secreta y de esta manera obtienen tus datos y realizan los retiros de dinero de tu cuenta.

### **Phishing**

Los facinerosos te envían un correo electrónico, haciéndose pasar por nuestro banco donde te solicitan que ingreses tus datos personales, Numero de Tarjeta, Clave secreta, Segunda clave, ingresando a un link que te lleva a la página web fraudulenta donde son copiados tus datos con los cuales pueden realizar transferencias o compras por Internet.

### **Llamadas Telefónicas**

Los estafadores se comunican telefónicamente indicando que te has hecho acreedor a un premio/promoción pero para hacer efectivo la entrega, solicitan previamente un depósito en una cuenta Bancaria y/o los datos de tus tarjetas (número, vencimiento y CVC2).

Nuestro sistema vía Internet cuenta con múltiples seguridades, siendo las principales la utilización de un alto sistema de estándar de cifrado (SSL) usado a nivel mundial, la utilización de una doble clave de seguridad; y, la no exposición de tales a claves. A continuación a través de una serie de preguntas demostramos la confiabilidad de nuestro sistema.

Asimismo, damos las principales Prácticas de Seguridad mínimas que deben mantener los clientes, tanto en general como en canales específicos de atención:

### **Prácticas Generales de Seguridad**

Usted juega un rol importante en la protección de su información personal. Como complemento de nuestra sección Uso Seguro de su Computadora, le presentamos algunas recomendaciones que le ayudarán a mantener su información segura.

#### Qué hacer

- Manténgase informado y siga las recomendaciones de seguridad que aparecen con el tiempo.
- Proteja sus claves secretas (PIN), así como los datos de sus cuentas y números de tarjetas. De esta forma, protegerá su dinero.
- Memorice sus claves secretas, no las anote, ni mucho menos las mantenga cerca de sus tarjetas.
- Cambie sus claves con frecuencia.
- Sea cauteloso al momento de brindar información personal y sepa a quién entregársela cuando establezca un nuevo vínculo comercial. Averigüe por qué se la están solicitando y cómo va a ser utilizada, y en función a esta información decida si es relevante entregarla o no. No utilice medios como el correo electrónico, teléfono o Internet para enviar este tipo de información.
- Destruya sus tarjetas de crédito expiradas.
- No comparta documentos que contengan información de sus cuentas. En caso de copias, destrúyalas.
- Destruya documentos con ofertas pre aprobadas de tarjetas de crédito a las cuales usted no ha respondido.
- Porte únicamente las tarjetas que va a utilizar, no transite con todas sus tarjetas de crédito y/o débito salvo las necesarias.
- Reporte tarjetas o cheques perdidos o robados de inmediato
- Notifique a su banco o a la policía sobre cualquier actividad que considere sospechosa
- Guarde chequeras y estados de cuenta en un lugar seguro.
- Revise el estado de sus cuentas con frecuencia.
- Firme la parte posterior de sus tarjetas apenas las reciba.
- Comparta nuestras recomendaciones con amigos y familiares
- Siga nuestras recomendaciones en la sección Uso Seguro de su Computadora

#### Qué no hacer

- No responda a mensajes de correo no solicitados que le piden registrar información confidencial, como números de tarjeta y claves secretas
- No descuide sus tarjetas de crédito y débito. Manténgalas siempre a la vista mientras realiza cualquier transacción.
- No descuide sus tarjetas cuando no las utilice.
- No comparta información confidencial, mucho menos a través de medios como el teléfono, Internet o correo electrónico.
- No deje al aire sus documentos bancarios, como cheques o estados de cuenta.

### **Otros Canales**

Siga estos consejos cuando utilices su tarjeta:

#### En Cajeros Automáticos:

- Antes de utilizar el cajero automático, verifique que dentro de la ranura donde se introduce la tarjeta no haya ningún material extraño.
- Cuando digite su clave secreta, asegúrese de que nadie lo vea.
- No escribas la clave de su tarjeta en ningún documento que pueda estar al alcance de terceros
- No se retire del cajero hasta haber terminado su transacción
- Si se ve obligado a salir del cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación digitando la tecla "Cancelar".
- No acepte ayuda de nadie dentro del cajero automático

#### En Agencias

- El uso de teléfonos celulares o radios dentro de las oficinas no está permitido. Por lo tanto, si ves a alguien usándolos o detecte alguna situación extraña, comuníquelo inmediatamente al Gerente de Oficina o al efectivo PNP de servicio.
- Siempre cuente su dinero en ventanilla, no en la sala de espera
- No permita que otras personas se le acerquen mientras estás realizando alguna operación en ventanilla.
- No comente con personas extrañas ningún tema relacionado con sus negocios, transacciones o cuentas bancaria

#### En Banca Telefónica

- Para realizar pagos y transferencias a través de nuestra Banca Telefónica deberá pre-registrar los números de teléfonos autorizados

(directos o celulares), desde los cuales podrá realizar dichas operaciones. El pre-registro lo puede hacer en Scotia en Línea o en nuestros cajeros automáticos.

Lamentablemente los clientes no siguen estas recomendaciones de seguridad, por lo que se presentan situaciones como la que ahora nos ocupa.

**POR TANTO:**

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** en todos sus extremos la denuncia interpuesta por el señor Castillo.

**PRIMER OTROSÍ:** Nos reservamos el derecho de ampliar los argumentos contenidos en el presente escrito.

**SEGUNDO OTROSÍ:** Acompañamos copias del presente escrito y sus anexos para conocimiento de la otra parte.

Lima, 23 de julio de 2012.

CHC

  
ENRIQUE CAVERO SAFRA  
ABOGADO  
REG. CAL. 20176



DETALLE DE SOLICITUD DE COPIA

DATOS DE COMERCIO

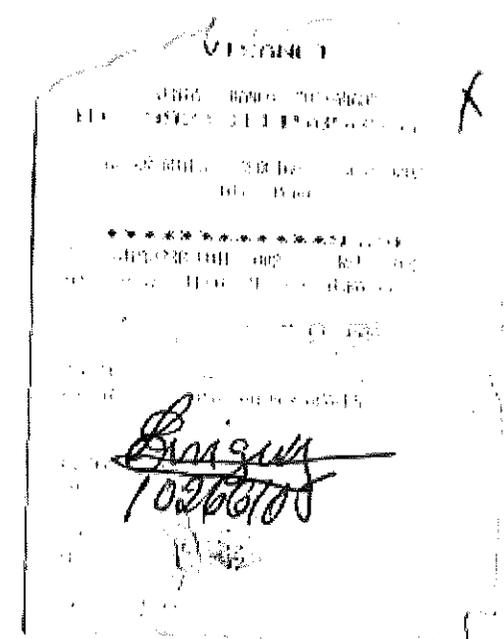
Nombre	BAZAR AMIRA Y ASOCIADOS	Código	968128002	RUC	10468128014
Dirección	AVN PAMPA ALTA MZ X1 LT 28 OI	Código Postal	15	Teléfono	3384430
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	SAN JUAN DE LURIGANCO
Dirección Adm.	AVN PAMPA ALTA NRO. MZ X1 LT	Cod. Postal Adm.		Teléfono Adm.	3384430
Departamento A	LIMA	Provincia Adm.	LIMA	Distrito Adm.	SAN JUAN DE LURIGANCO
MCC Nacional	7777	Comisión Créd.	4.15	Comisión Déb.	3.25
MCC Internacion	5389				

DATOS DE SOLICITUD DE COPIA

ID Transacción	923130001335	Importe Original	4350	Moneda Original	Soles
Número Ref.	74919553111541118701103	Importe Destino	4350	Moneda Destino	Soles
Número Tarjeta	453935*****9324	Importe	4350	Moneda	Soles
Cód. Razón Marc	33: Análisis de Fraude	Imp. Cash Back	0	Mon. Cash Back	
Origen	Incoming	Gestor	eflosa	Fecha de Proceso	
Fecha Incoming	10/05/2013	Acción de Gestor		Estado	Pendiente
Documentación	SI	Fecha de Acción		Tipo de Cambio	2.82
		Fecha de Carga	10/05/2013	Nro de Incidencia	
Mens. Incoming					
Mens. Gestor					
Ind. Interno Adq.		Tipo de Carta	SI	Fecha de Envío	
Indicador Doc.		Cuota Incentivo	0.00	Nro días trans.	0
Tipo de Envío					

DATOS DE LA TRANSACCION ORIGINAL

ID de Transac.	337779	Fecha de Abono	23/04/2013	Moneda	Soles
Nro. de Tarjeta	453935*****9324	Fecha Proceso	21/04/2013	Importe Bruto	4350
Número de Ref.	74919553111541118701103	Número de Lote	200002	Imp. Cash Back	0
Fecha Trans.	21/04/2013 10:52	Nro. Voucher	02000020002	Comisiones	180.53
Operación	Clásica Nacional	Número Autoriz.	080392	IGV	6.5
Tipo de Captura	BANDA MAGNETICA	Ind. Anu. Existente	NO	Importe Neto	4182.97
Cuenta Bancaria	00020191023274935034				





DETALLE DE SOLICITUD DE COPIA

DATOS DE COMERCIO

Nombre	SAGA FALABELLA 13	Código	100128014	RUC	20100128056
Dirección	JR DE LA UNION 630	Código Postal	L01	Teléfono	3117070
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	LIMA
Dirección Adm.	AV PASEO DE LA REPÚBLICA # 3	Cod. Postal Adm.	L27	Teléfono Adm.	6161000
Departamento A	LIMA	Provincia Adm.	LIMA	Distrito Adm.	SAN ISIDRO
MCC Nacional	5311	Comisión Créd.	2.00	Comisión Déb.	1.00
MCC Internacion	5311				

DATOS DE SOLICITUD DE COPIA

ID Transacción	523130001334	Importe Original	10998	Moneda Original	Soles
Número Ref.	74919553111541110177195	Importe Destino	10998	Moneda Destino	Soles
Número Tarjeta	453935*****9324	Importe	10998	Moneda	Soles
Cód. Razón Marc	33: Análisis de Fraude	Imp. Cash Back	0	Mon. Cash Back	
Origen	Incoming	Gestor	aarestegui	Fecha de Proceso	
Fecha Incoming	10/06/2013	Acción de Gestor		Estado	Pendiente
Documentación	SI	Fecha de Acción		Tipo de Cambio	2.62
		Fecha de Carga	10/05/2013	Nro de Incidencia	
Mens. Incoming		Tipo de Carta	SI	Fecha de Envío	
Mens. Gestor		Cuota Incentivo	0.00	Nro días trans.	0
Ind. Interno Adq.					
Indicador Doc.					
Tipo de Envío					

DATOS DE LA TRANSACCION ORIGINAL

ID de Transac.	337778	Fecha de Abono	23/04/2013	Moneda	Soles
Nro. de Tarjeta	453935*****9324	Fecha Proceso	21/04/2013	Importe Bruto	10998
Número de Ref.	74919553111541110177195	Número de Lote	1100286	Imp. Cash Back	0
Fecha Trans.	21/04/2013 14:14	Nro. Voucher	11002864337	Comisiones	219.96
Operación	Clásica Nacional	Número Autoriz.	088081	IGV	7.92
Tipo de Captura	BANDA MAGNETICA	Ind. Anu. Existente	NO	Importe Neto	10770.12
Cuenta Bancaria	00120001286380010100				

Tienda: 203 Caja: 1305  
 Fecha: 21/04/2013 Hora: 1413  
 TRX: 3773 VENDEDOR: 10071561

UTIBANET  
 VENTA - BANCO SCOTTIBANK  
 ID: 991231119742793  
 SAGA FALABELLA 13 100128014  
 LIMA - PERU  
 \*\*\*\*\*9324  
 TER: 30007471 LOTE: 286 REF: 4337  
 AP: 089091 FECHA: 21/04/2013 HORA: 14:14  
 S/. 10,998.00

FIRMA:   
 DOC: 70066105 TELE: 902 206057  
 ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA  
 EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.  
 PREVENGA EL FRAUDE FIRME SU  
 TARJETA UTISA AL REVERSO

DETALLE DE SOLICITUD DE COPIA

DATOS DE COMERCIO

Nombre SAGA FALABELLA 13  
 Dirección JR DE LA UNION 630  
 Departamento LIMA  
 Dirección Adm. AV PASEO DE LA REPÚBLICA # 3  
 Departamento A LIMA  
 MOC Nacional 6311  
 MOC Internación 6311

Código 100128014  
 Código Postal L01  
 Provincia LIMA  
 Cod. Postal Adm. L27  
 Provincia Adm. LIMA  
 Comisión Créd. 2.00

RUC 20100128056  
 Teléfono 3117070  
 Distrito LIMA  
 Teléfono Adm. 6161000  
 Distrito Adm. SAN ISIDRO  
 Comisión Dab. 1.00

DATOS DE SOLICITUD DE COPIA

ID Transacción 523130001334  
 Número Ref. 7491955311541110177195  
 Número Tarjeta 453935\*\*\*\*\*9324  
 Cod. Razón Marc 33- Análisis de Fraude  
 Origen Incombing  
 Fecha Incombing 10/05/2013  
 Documentación SI

Importe Original 10998  
 Importe Destino 10998  
 Importe 10998  
 Imp. Cash Back 0  
 Gestor barestegui

Acción de Gestor Estado Pendiente  
 Fecha de Acción Tipo de Cambio 2.62  
 Fecha de Carga Nro de Incidencia

Mena. Incombing  
 Mena. Gestor  
 Ind. Interno Adm.  
 Indicador Doc.  
 Tipo de Envío

Tipo de Carta SI  
 Cuota Incentivo 0.00  
 Fecha de Envío Mro días trans. 0

DATOS DE LA TRANSACCION ORIGINAL

ID de Transac. 337778  
 Nro. de Tarjeta 453935\*\*\*\*\*9324  
 Número de Ref. 7491955311541110177195  
 Fecha Trans. 21/04/2013 14:14  
 Operación Clásica Nacional  
 Tipo de Captura BANDA MAGNÉTICA  
 Cuenta Bancaria 00120001286380010100

Fecha de Abono 23/04/2013  
 Fecha Proceso 21/04/2013  
 Número de Lote 1100286  
 Nro. Voucher 11002864337  
 Número Autoriz. 089091  
 Ind. Ann. Existente NO

Moneda Solos  
 Importe Bruto 10998  
 Imp. Cash Back 0  
 Comisiones 219.96  
 IGV 7.92  
 Importe Neto 10770.12

Tienda: 205 Caja: 1305  
 Fecha: 21/04/2013 Hora: 1413  
 TRV: 3773 VENDEDOR: 10071561

VENTA - PUNTO SCOTTABANK  
 ID: 591531197427931  
 SAGA FALABELLA 13 S 100128014  
 LIMA - PERU

TERC: 30007471 LOTE: 286 REF: 6337  
 AC: 089091 FECHA: 21/04/2013 HORA: 1413  
 S/. 10,998.00

FIRMA:   
 DICIEMBRE 2013 TELEFONO 011 311 7070  
 ACEPTO PAGO Y ENTREGA DE LA TARJETA  
 EL IMPORTE AUTORIZADO SOBRE EL TÍTULO.  
 PRESENCIA DEL FRAUDE, GIRE SU  
 TARJETA VISA AL REVERSO





0203/1309 3773 10071561  
21/04/2013 14:13 11 | VERTRA

MRO. BRITTE ROS

54-44961338

CHILERO 1011445 VERB. PARER. 01,000

VENDEDOR 10071561 CORR. UJACR. 01,00000  
ROMERO, BOLIVIA

201309364501 TED 48 FUD ON 5499,00  
100 100 (1) 000,00

201309364501 TED 48 FUD ON 5499,00  
100 100 (1) 000,00

TOTAL EN VERB. CREDITO 10998,00  
VERB. CREDITO 10998,00

453935010229024/437/089091  
COR. CAPITAL R  
ID: 991131119742793

VERB. CREDITO

TC: 2,54

0,00

0203/1305 3773 10071561  
21/04/2013 14:13 (1) VERBA

WHO: SERIE FOR 1 94-44961338

CAJERO 10114445 IVERT ARIBA .01.000

RENDOR 10071561 CUR ULCON .01,00000  
MONERO BOLITA

201309364501 Led 44 FND ON 5499.00  
107 104 (1) 038.83

201309364501 Led 46 FND ON 5499.00  
107 104 (1) 038.83

TOTAL 9/ 10998.00  
VISANT CREDIT 10998.00

4599350102229324/4337/089091  
LOIS CARILLO M  
ID: 991131119742793

VERBA

TC: 2,54 0.00



Scotiabank

CAMPAÑA 2010

ENDEP JUNIO JULIO 1298038

SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

CR GESTION & NEGOCIOS S.A.C.

MasterCard

VISA

Firma N

LUCIANA ROMERO 2340034

Fecha de solicitud 23/06/10

> Marca de la Tarjeta > Tipo de Tarjeta

MASTERCARD CLÁSICA ORO GOLD+ PLATINUM

> Marca de la Tarjeta > Tipo de Tarjeta

VISA CLÁSICA ORO PLATINUM SIGNATURE

I. INFORMACION PERSONAL

> Apellido Paterno > Apellido Materno o de casada > Nombres

CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO

> Tipo de Doc. de Identidad > N° de Documento > Fecha de Nacimiento Dia/Mes/Año > Sexo > Teléfono

DNI CE CI AD 266 105 07 08 19 75 F M 2433132/997276837

> Estado Civil > Correo electrónico > Tipo de vivienda > N° dependientes

Soltero Casado Viudo Divorciado Propia Alquilada Familiar

> Dirección Av./Calle/Jr./Psje. > Número > Dpto./Piso/Inter. > Cód. Postal > Distrito > Provincia > Departamento

JOSE GALVEZ 705 MIRAFLORES LIMA LIMA

> Dirección de envío de correspondencia > Indicar otra dirección

Domicilio Trabajo Otro

II. INFORMACION LABORAL

> Situación Laboral > Profesión > Empresa > Giro o actividad

Dependiente Independiente Negocio Propio Castillo Narrea Luis Enrique

> N° de RUC > Teléfono y anexo > Cargo actual > Ingreso neto mensual S/ > Fecha de ingreso

9999999999 4635070-222 INDEP 3000 2006

> Dirección Av./Calle/Jr./Psje. > Número > Dpto./Piso/Inter. > Cód. Postal > Distrito > Provincia > Departamento

SAN MARTIN 923 PUEBLO LIBRE LIMA LIMA

III. DATOS DEL CÓNYUGE

> Apellido Paterno > Apellido Materno o de casada > Nombres

> Tipo de Doc. de Identidad > N° de Documento > Fecha de Nacimiento Dia/Mes/Año > Sexo > Teléfono

DNI CE CI F M

INFORMACION LABORAL

> Situación Laboral > Empresa > Giro o actividad > N° de RUC

Depend. Independ. Negocio Prop.

> Dirección > Teléfono y anexo > Ingreso neto mensual S/ > Antigüedad

Años Meses

IV. INFORMACION FINANCIERA

Información de Propiedades Tipo (1) Inmuebles (2) Vehículos (3) Acciones (4) Otros

> Tipo > Especificaciones > Valor comercial US\$ > En hipoteca o prenda > Cuota mens. US\$

Referencias Bancarias Ahorros y Cta. Cte. Datos Crediticios Tipo (1) Tarjeta de Crédito (2) Préstamo Personal (3) Línea de Crédito

> Banco > Tipo de cuenta > N° de cuenta > Tipo > Banco o Institución > Plazo (meses) > Saldo pend. > Línea Créd. > Cuota mens.

V. DATOS DE LA TARJETA

> Línea de Crédito solicitada - MC > Facturación > Ciclo de facturación MC

S/ \$ Ciclo 28 Ciclo 21 Ciclo 16 Ciclo 9

> Línea de Crédito solicitada - VISA > Facturación > Ciclo de facturación VISA > Acepto mantener disposición de efectivo sobre la línea de tarjeta

\$ X 2500 Doble Moneda X Ciclo 24 Ciclo 18 Sí No

> Depósito > Opción Cargo en Cuenta > Moneda > N° de cuenta

Tarjeta Garantizada Ahorros Cta. Cte. S/ \$

> Nombre como deseas que figure en tu tarjeta > Opción VISA > Opción MasterCard

LUIS CASTILLO Pago Mes X Pago Mínimo Deuda Total Facturada\*

\*El importe que se cargará es actualizado a la fecha de cierre de facturación, no considera pagos o regulaciones posteriores. No aplica para tarjetas Visa ni MC Gold+.

> Dirección de envío de la tarjeta > Indicar otra dirección

Domicilio Trabajo Otro

AUTORIZACIÓN DE ENTREGA A OTRAS PERSONAS

> Nombre completo > N° de Documento de Identidad

**VI. TARJETA ADICIONAL**

Apellido Paterno		Apellido Materno o de casada				Nombres			
Tipo de Doc. de Identidad		N° de Documento		Fecha de Nacimiento Día/Mes/Año		Sexo		Teléfono	
DNI	CE					F	M		
Relación con el cliente titular				Nombre como deseas que figure en la tarjeta					
Dirección de envío de Correspondencia				Dirección de envío de Tarjeta					
Autorización de entrega a otras personas - Nombre completo							N° de Documento de Identidad		

**VII. REFERENCIAS PERSONALES (pariente o amigo que no viva con usted)**

Nombre Completo		Teléfono 1 (no celular)	
Nombre Completo		Teléfono 1 (no celular)	

**USO INTERNO DEL BANCO**

Agencia		Funcionario		Asistente de Negocios		Línea de crédito aprobada	
						Titular Adicional	
Observaciones							

Declaro(amos) que los datos suministrados en esta solicitud, que se efectúan con arreglo al artículo 179 del D.L. 26702, son verídicos y autorizo(amos) al Scotiabank verificarlos de considerarlo conveniente.

**CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO SCOTIABANK**

Conste por el presente documento, el Contrato de Cuenta Corriente Especial - Tarjeta de Crédito Bancaria que celebra, de una parte, SCOTIABANK PERÚ S.A.A., con RUC 20100043140, a quien en adelante se denominará EL BANCO; y, de la otra parte, EL CLIENTE cuyas generales de ley figuran con carácter de declaración jurada en la Solicitud de Tarjetas de Crédito que forma parte del presente contrato.

**PRIMERA: Cuenta Corriente Especial y Línea de Crédito – Tarjeta de Crédito**

A solicitud de EL CLIENTE, EL BANCO previa evaluación y aprobación podrá abrir una (o más de una en caso corresponda) Cuenta Corriente Especial –Tarjeta de Crédito Bancaria y concederle una línea revolvente Tarjeta de Crédito cuyo monto definitivo será comunicado al momento de la entrega del kit de bienvenida de la Tarjeta de Crédito. Sin perjuicio de lo antes indicado, en la HOJA RESUMEN consta el importe mínimo de la línea para cada tipo de tarjeta. Durante la vigencia de este contrato, la línea de crédito podrá ser variada, aumentada, disminuida o suprimida, de acuerdo a evaluaciones crediticias de EL CLIENTE, lo cual le será comunicado con la anticipación establecida en la Cláusula Cuarta de este contrato. EL CLIENTE declara conocer y aceptar que no es aplicable la obligación de notificación previa antes señalada en los casos en que EL BANCO suprima o reduzca el monto de la línea de crédito aprobada a EL CLIENTE por indicios de deterioro de la calidad crediticia de este último, de conformidad con lo establecido en la Resolución SBS N° 6941-2008, Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas o normas que la modifiquen y/o sustituyan.

Las variaciones serán comunicadas a través de los medios que EL BANCO tenga a su disposición, tales como los Estados de Cuenta y/o avisos escritos al domicilio y/u otros medios directos de comunicación a EL CLIENTE. En el caso de ampliación de la línea de crédito, EL CLIENTE tendrá la posibilidad de rechazar dicha variación mediante comunicación a través de los medios señalados por EL BANCO, la que se aplicará dentro de los dos días útiles computados desde la comunicación. Queda establecido que no podrá reducirse la línea, por debajo del monto de la línea de crédito utilizada, incluyendo las actualizaciones por los consumos pendientes de facturación.

Con respecto a las líneas de crédito asignadas a tarjetas adicionales que puedan ser emitidas de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Segunda, aquellas podrán ser segregadas de la línea global asignada a EL CLIENTE o podrán estar integradas a la misma línea global. En ambos casos EL CLIENTE será también responsable por los consumos y cargos efectuados por las personas autorizadas a operar con las tarjetas adicionales, a quienes en adelante se les denominará USUARIOS. Asimismo, EL CLIENTE se compromete a cancelar los importes que figuran en los estados de cuenta correspondientes a los consumos efectuados con las tarjetas de crédito adicionales en las fechas designadas para ello.

En la Cuenta Corriente Especial – Tarjeta de Crédito se debitarán todos los importes de las transacciones que realicen tanto EL CLIENTE como los USUARIOS, a través la(s) Tarjetas(s) de Crédito y sus adicionales, de ser el caso. De la misma manera se efectuarán débitos por los intereses,

comisiones, gastos y demás conceptos que generen las citadas operaciones.

EL CLIENTE y/o los USUARIOS se comprometen a no realizar consumos en exceso del monto de su línea de crédito. En caso se produjeran estos consumos se devengarán automáticamente los intereses y comisiones vigentes al momento del sobregiro, los cuales se encuentra detallados en la HOJA RESUMEN. EL BANCO queda autorizado a debitar o aplicar de cualquiera de las cuentas, depósitos o valores en moneda nacional o extranjera que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO, los fondos necesarios para cubrir el pago de los importes en exceso.

Son de aplicación a la Cuenta Corriente Especial – Tarjeta de Crédito, las disposiciones legales sobre cuentas corrientes, en especial las referidas a la comunicación, cierre, capitalización de saldo deudor y emisión de letra de cambio.

### **SEGUNDA: Tarjeta de Crédito Bancaria**

Aprobada la apertura de la Cuenta Corriente y la concesión de la Línea de Crédito, EL BANCO emitirá una o más tarjetas de crédito con carácter personal e intransferible, para uso de EL CLIENTE. Este podrá utilizar la(s) tarjeta(s), previa identificación en los casos que corresponda, en los establecimientos afiliados al sistema de Tarjetas de Crédito, oficinas de EL BANCO, afiliados y otras entidades del sistema financiero. La(s) Tarjeta(s) también podrán usarse a través de cajeros automáticos autorizados, terminales electrónicos, Internet y otros medios que disponga EL BANCO, usando claves de acceso, procedimientos especiales, firmas digitales, electrónicas, formularios especiales proporcionados por los establecimientos afiliados por el sistema y otros medios que EL BANCO pudiera incorporar con posterioridad a la suscripción de este contrato. La utilización por parte de EL CLIENTE de cualquiera de estos medios, significará su total aceptación de las operaciones realizadas.

Mediante los mecanismos que EL BANCO autorice y comunique oportunamente, EL CLIENTE puede solicitar, bajo su total costo y entera responsabilidad, la emisión de tarjetas de crédito adicionales para uso de los USUARIOS, en cuyo caso la utilización de las mismas generará débitos a la Cuenta Corriente Especial - Tarjeta de Crédito Bancaria que a solicitud y bajo responsabilidad de EL CLIENTE, se abra por cada Tarjeta de Crédito adicional solicitada.

Desde el momento de la entrega de las Tarjetas de Crédito a EL CLIENTE, mediante los mecanismos y formas autorizados por este, o a los USUARIOS designados por aquél, tanto EL CLIENTE como estos últimos asumirán plena responsabilidad por el uso de las Tarjetas y se obligarán a mantenerlas con el cuidado requerido.

En tal sentido, EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS, bajo su

entera y absoluta responsabilidad, se obligan frente a EL BANCO a lo siguiente, sin que esta enumeración sea limitativa, sino meramente enunciativa:

- a) Consignar su firma en el espacio debidamente indicado para dicho efecto en el reverso de su Tarjeta de Crédito.
- b) Conservar debidamente su tarjeta con el objeto de impedir el uso indebido por terceras personas.
- c) No divulgar a terceras personas su clave secreta a fin de evitar el mal uso del servicio a través de la página Web Scotia en Línea, Banca Telefónica, Cajero Automático Scotiabank, y otros a los que pudiera acceder con la Tarjeta de Crédito facilitada.
- d) Guardar en lugar seguro o destruir después de memorizar, la clave secreta de la Tarjeta de Crédito, para prevenir el uso indebido en caso de extravío.
- e) Cambiar de manera frecuente la clave secreta a través de los mecanismos que proporcione EL BANCO.

EL CLIENTE y/o los USUARIOS podrán solicitar el bloqueo y/o anulación de las Tarjetas de Crédito, a través de los mecanismos que EL BANCO coloque a su disposición. EL CLIENTE desde ya faculta a EL BANCO a que por razones de seguridad, este último pueda proceder al bloqueo y/o anulación de las Tarjetas de Crédito. Procede también la anulación de las Tarjetas de Crédito, en caso de resolución del Contrato.

Las condiciones contenidas en el presente contrato, y las que puedan incorporarse al mismo con posterioridad, se aplican a todas y cada una de las Tarjetas de Crédito adicionales y sus Cuentas Corrientes Especiales - Tarjeta de Crédito Bancaria. EL BANCO podrá denegar, sin expresión de causa alguna, la solicitud de emisión de cualquier Tarjeta.

### **TERCERA: Disposición de Efectivo**

La función de disposición de efectivo se asignará a la tarjeta de crédito, previa solicitud de EL CLIENTE y sujeta a evaluación de EL BANCO. Esta función comprende la disposición en efectivo que EL CLIENTE o los USUARIOS, realicen a través de cajeros automáticos, ventanillas de Bancos y demás puntos autorizados, mediante el uso de la Tarjeta de Crédito y la clave secreta que al efecto se le proporcione. EL BANCO, por razones de seguridad, podrá fijar límites máximos a la disposición de efectivo y a los montos diarios disponibles en efectivo en sus cajeros y/o ventanillas y/o demás puntos autorizados, los cuales estarán determinados en la HOJA RESUMEN.

EL CLIENTE tendrá la facultad de solicitar o rechazar la disposición en efectivo en el momento mismo de la contratación a través de la Solicitud de Tarjeta de Crédito o durante la vigencia del presente contrato por escrito o mediante los mecanismos que EL BANCO ponga a su disposición, solicitud que será atendida dentro de los tres días útiles siguientes de recibida ésta. Entre tanto, toda disposición de efectivo realizada dentro de dicho plazo se entenderá efectuada por EL CLIENTE

y/o los USUARIOS. Asimismo, EL CLIENTE podrá activar o reactivar en cualquier momento la función de disposición de efectivo, de acuerdo a los mecanismos y dentro del plazo antes señalado.

#### **CUARTA: Intereses, Comisiones y Gastos**

EL CLIENTE declara que EL BANCO le ha brindado toda la información solicitada, incluyendo la correspondiente a tasas de interés, la totalidad de comisiones y gastos aplicables a la emisión y renovación de la Tarjetas de Crédito, a la utilización de la línea de crédito, así como el exceso de la misma y a la disposición de efectivo, los cuales han sido previa y efectivamente informados y constan en la HOJA RESUMEN, la que conocida y aceptada por EL CLIENTE, forma parte del presente contrato.

La tasa de interés compensatorio anual señalada en la HOJA RESUMEN se aplicará sobre el total del saldo deudor. En caso EL CLIENTE no cancele los importes en las oportunidades que correspondan de acuerdo al Estado de Cuenta incurrirá en mora automáticamente y como consecuencia de ello, EL BANCO queda autorizado a cobrar a EL CLIENTE, además del interés compensatorio, los intereses y/o comisiones por mora, los mismos que se aplicarán sobre la cuota o capital en mora. Los intereses devengados serán capitalizables con la frecuencia que tenga establecida EL BANCO.

Las partes acuerdan que en caso de terminación anticipada del contrato, por cualquier motivo, aún habiendo EL CLIENTE usado o no la Tarjeta de Crédito, no habrá lugar a devolución de las comisiones y gastos cobrados.

EL CLIENTE reconoce y acepta que cuando las condiciones del mercado, crediticias y de riesgo de EL CLIENTE así lo ameriten y sin necesidad de intervención, autorización previa o confirmación posterior por su parte, se efectuarán:

- Modificaciones de tasas de interés, comisiones y gastos aplicables, las cuales entrarán en vigencia a los quince (15) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE.

- Modificaciones a las condiciones contractuales distintas a las señaladas en el párrafo anterior, las cuales entrarán en vigencia a los treinta (30) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE. El establecimiento de nuevas tasas de interés, comisiones y gastos se considerarán dentro de las citadas modificaciones.

Las modificaciones serán informadas en los medios que EL BANCO tenga a su disposición, dándose preferencia a los Estados de Cuenta y/o avisos escritos al domicilio y/u otros medios directos de comunicación a EL CLIENTE. Adicionalmente, EL BANCO podrá comunicar las modificaciones mediante avisos en los medios masivos que considere conveniente.

En dichas comunicaciones se indicará de manera expresa que EL CLIENTE podrá dar por concluido el presente contrato, previo pago de todo lo adeudado. De permanecer o continuar en el uso de la Tarjeta de Crédito, se entenderá que EL CLIENTE acepta las modificaciones, por lo que de no estar conforme con ellas deberá manifestarlo por escrito dentro de los 5 días calendario de recibida la comunicación y/o de tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado. No será exigible la comunicación previa, cuando la modificación sea favorable para EL CLIENTE.

#### **QUINTA: Moneda de Facturación**

Los consumos de bienes y/o servicios y/o disposición de efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS efectúen, se debitarán en la moneda correspondiente a la línea aprobada. Para los casos de Tarjetas de Crédito que operen en nuevos soles y dólares americanos, los consumos de bienes y/o servicios y/o disposiciones en efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS efectúen fuera del país se cargarán en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria en moneda extranjera.

Los consumos de bienes y/o servicios y/o disposiciones en efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS efectúen dentro del país se cargarán en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria en moneda nacional.

Sin perjuicio de lo antes señalado, EL CLIENTE podrá disponer que los consumos en el país o en el extranjero se realicen en la moneda aprobada para la facturación, pudiendo ser esta en nuevos soles o dólares americanos, de acuerdo a lo señalado en la HOJA RESUMEN.

La conversión de la moneda procederá de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual, al tipo de cambio vigente en EL BANCO y/o que tenga establecido el operador de la Tarjeta de Crédito, a la fecha de proceso o actualización de la transacción u operación monetaria.

#### **SEXTA: Formas de Pago**

EL CLIENTE queda obligado a pagar los importes que figuran en los estados de cuenta correspondientes a los consumos por bienes y/o servicios, disposiciones de efectivo, intereses, comisiones y gastos que tanto EL CLIENTE como los USUARIOS hayan realizado con sus respectivas Tarjetas de Crédito. En el caso de las tarjetas con facturación en moneda nacional y dólares americanos, EL CLIENTE deberá pagar los importes señalados para ambas monedas de facturación.

Las formas de pago establecidas son las siguientes: a) sistema de pago al contado, b) sistema rotativo o revolvente, c) sistema de cuotas fijas. En cualquier caso, el importe del pago que realice EL CLIENTE no podrá ser menor al que se registra como pago mínimo en el referido estado de cuenta e incluirán los intereses, comisiones y gastos correspondientes en la forma en que se encuentran señalados y comunicados a EL CLIENTE.

en la HOJA RESUMEN.

Los pagos que EL CLIENTE realice por la utilización de su línea de crédito asignada, se imputarán a los sobregiros por exceso de línea; a las cuotas fijas por el periodo que se factura; a los intereses, comisiones, gastos y capital revolvente y en caso de pagos en exceso, se aplicará a los conceptos antes señalados así como al capital de cuotas por devengarse.

EL CLIENTE, a la fecha de suscripción del presente contrato y posteriormente mediante instrucción expresa, puede optar por efectuar sus pagos directamente en las ventanillas o puntos autorizados por EL BANCO o autorizando a EL BANCO a debitar los importes adeudados, en la cuenta que se registra en la Solicitud de Tarjeta de Crédito, en cuyo caso EL CLIENTE deberá mantener en dicha cuenta fondos suficientes disponibles como para cubrir sus pagos mínimos mensuales, en las fechas de cargo correspondiente.

Si EL CLIENTE no cumple con cancelar las cuotas mensuales en las fechas que se indiquen en el estado de cuenta mediante la modalidad de pago elegida o no mantuviera en su cuenta los fondos suficientes disponibles para permitir el cargo en dichas fechas, EL BANCO queda autorizado a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o moneda extranjera que EL CLIENTE pudiese mantener en EL BANCO, procediendo inclusive a la conversión de moneda de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual al tipo de cambio vigente en EL BANCO a la fecha en que se realice la operación, sin perjuicio de proceder al bloqueo temporal o anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, con los cargos o gastos correspondientes que constan en la HOJA RESUMEN.

#### **SÉTIMA: Pagos y cancelaciones anticipadas en el sistema de cuotas**

EL CLIENTE podrá realizar pagos y cancelaciones anticipadas de sus cuotas fijas por vencer. Dichos pagos anticipados serán efectuados de la siguiente forma:

- a) EL BANCO podrá reducir automáticamente el monto de las cuotas y mantendrá el número de cuotas o cancelar el capital de las últimas cuotas a vencer.
- b) EL CLIENTE deberá encontrarse al día en sus pagos.
- c) Al aceptar los pagos o cancelaciones anticipadas, EL BANCO procederá a aplicar la comisión por los gastos administrativos y financieros generados por el pago anticipado de acuerdo a lo señalado en LA HOJA RESUMEN.

#### **OCTAVA: Estado de Cuenta**

EL BANCO remitirá mensualmente a EL CLIENTE un estado de Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria en la que se detallarán los cargos y abonos efectuados tanto por EL CLIENTE y/o los USUARIOS durante el último periodo, indicando el importe y la fecha de pago o amortización y demás informaciones de ley. El estado de cuenta será enviado a la dirección consignada para ello en la solicitud de Tarjeta de

Crédito. Asimismo, EL BANCO podrá remitir el estado de cuenta a través del correo electrónico que señale EL CLIENTE o ponerlo a disposición de éste en Scotia en Línea.

EL BANCO no tendrá la obligación de remitir el estado de cuenta en los casos en que no exista saldo deudor en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria de EL CLIENTE al cierre de facturación, o si han transcurrido cuatro meses consecutivos en los que EL CLIENTE ha incumplido con el pago de las obligaciones establecidas en el estado de cuenta.

Se entenderá que EL CLIENTE ha recibido por cualquiera de los medios autorizados por éste los estados de cuenta, siempre que dentro de los 10 días calendario siguientes al cierre de facturación establecido, EL CLIENTE no haya manifestado a EL BANCO la no remisión de dichos estados de cuenta. Sin perjuicio de ello, EL CLIENTE tiene el derecho de solicitarlos por escrito en cualquier momento, incluso en el caso que se haya configurado lo señalado en el segundo párrafo de la presente cláusula. Dicha solicitud estará sujeta al pago de la tarifa indicada en la HOJA RESUMEN. De la misma manera, si dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción EL CLIENTE no formula observaciones específicas al referido estado de cuenta o lo hace en términos genéricos o sin detallar y sustentar los conceptos que observe, se considerará que tal estado ha sido recibido y hallado conforme.

La no recepción del estado de cuenta no implica la exoneración de las obligaciones de pago a cargo de EL CLIENTE, quien declara conocer que puede acceder a informarse sobre dichas obligaciones en cualquier Agencia de EL BANCO, o a través de los medios virtuales u otros que EL BANCO ponga a su disposición.

#### **NOVENA: Extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información**

En el supuesto que EL CLIENTE o LOS USUARIOS sufrieran el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información de la misma (entiéndase por ello códigos y claves secretas), EL CLIENTE deberá comunicar este hecho a los números telefónicos que EL BANCO ha habilitado y que se encuentran detallados en la HOJA RESUMEN a fin de evitar o reducir el riesgo de que se produzcan transacciones no autorizadas. Al momento del aviso se deberá solicitar un código de bloqueo o número de anulación a efectos de acreditar la operación. EL CLIENTE deberá confirmar por escrito la comunicación, dentro del plazo de 24 horas de efectuada.

Con posterioridad a la comunicación, las transacciones no autorizadas no serán de responsabilidad de EL CLIENTE hasta el monto establecido en la HOJA RESUMEN. Los consumos o transacciones no autorizados por EL CLIENTE y/o USUARIOS y/o terceros efectuados antes de la comunicación, en la forma y por los medios indicados en el párrafo precedente, serán de responsabilidad de EL CLIENTE incluso hasta por el exceso de



línea, aún cuando ello se haya generado por operaciones fraudulentas, no autorizadas o irregulares. Asimismo, a fin de resguardar la seguridad de EL CLIENTE, EL BANCO podrá establecer restricciones transaccionales y/o bloquear temporalmente el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que EL BANCO, VISA y/o MASTERCARD tenga(n) establecida(s).

EL BANCO y EL CLIENTE podrán convenir en tomar un seguro, o en constituir un fondo de protección, cuyo costo sería de cuenta y cargo de EL CLIENTE, destinado a cubrir el riesgo de transacciones no autorizadas que se realicen antes de la comunicación de la sustracción, pérdida o extravío de la Tarjeta de Crédito y/o información de la misma. El importe de cobertura del sistema de protección, sus características, requisitos y otra información mínima requerida de acuerdo a normativa vigente se definirá en cada caso de acuerdo al producto que EL BANCO diseñe al efecto y se comunicarán a EL CLIENTE de manera anticipada a su aplicación.

#### **DÉCIMA: Establecimientos**

EL BANCO no asume responsabilidad alguna si los establecimientos ubicados en el Perú o en el exterior afiliados al sistema de Tarjetas de Crédito se rehusaran a aceptar la Tarjeta de Crédito como medio de pago o cobraran comisiones por consumos realizados con la misma o hicieran diferenciación de precios entre los consumidores que utilicen las Tarjetas de Crédito o los que utilicen otros medios de pago. Los establecimientos serán los únicos responsables por la calidad, cantidad, idoneidad y otras características de los bienes y/o servicios que comercialicen u ofrezcan por lo que todo reclamo que se efectúe por lo detallado anteriormente o por otros motivos, será dirigido directamente a los establecimientos. Los reclamos efectuados por EL CLIENTE o los USUARIOS no modifican, varían o suspenden las obligaciones asumidas frente a EL BANCO originadas por el uso de las Tarjetas de Crédito.

#### **UNDÉCIMA: Plazo**

El plazo de vigencia del presente contrato es de un año contado a partir de la fecha de su suscripción, renovable automáticamente por periodos iguales, independientemente de la vigencia de la(s) tarjeta(s) plástica(s) que podrán emitirse con un plazo de validez diferente, no siendo necesario que EL CLIENTE suscriba un nuevo contrato de Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria. EL BANCO realizará evaluaciones constantes en función al comportamiento crediticio de EL CLIENTE y/o del USUARIO.

Sin perjuicio del plazo antes señalado, EL CLIENTE podrá, en cualquier momento, dar por resuelto el presente contrato sin expresión de causa mediante comunicación escrita dirigida a EL BANCO, siendo obligación de EL CLIENTE cancelar el monto total del saldo deudor que EL BANCO liquide, así como devolver todas las tarjetas emitidas a su solicitud, en forma inmediata, incluyendo las adicionales autorizadas, asumiendo todas las responsabilidades civiles y penales que se dieran por

el uso irregular que pueda darse a cualquiera de dichas tarjetas. Por su parte, EL BANCO podrá dar por terminado el contrato por decisión comercial, mediante comunicación escrita cursada con una anticipación de 5 días útiles previos a la fecha en que se haga efectiva la terminación.

En el caso de terminación de la relación contractual, fuere por vencimiento del plazo o por resolución, EL BANCO está facultado para conciliar y cobrar a EL CLIENTE las operaciones que se encuentren pendientes de pago, débito y/o contabilización.

En tanto existan obligaciones a cargo de EL CLIENTE que se encuentren pendientes de pago según los estados de cuenta correspondientes, seguirán siendo de aplicación las disposiciones del presente contrato. No obstante, independientemente de la vigencia o subsistencia de las cuentas de EL CLIENTE en EL BANCO, si con posterioridad se presentaran cargos sobre cualquiera de las Cuentas Corrientes Especiales Tarjetas de Crédito Bancaria incluyendo las adicionales autorizadas, por cualquier causa, la responsabilidad de EL CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas.

EL BANCO se reserva el derecho de publicar y/o registrar la relación de contratos o número de cuentas canceladas, mediante Boletín de Cancelaciones u otros medios.

#### **DUODÉCIMA: Causales de Resolución**

Sin perjuicio de lo señalado en la cláusula anterior, EL BANCO resolverá en forma automática el presente contrato y en consecuencia anulará las Tarjetas de Crédito emitidas al amparo del mismo, en los siguientes casos:

- a. Cuando EL CLIENTE o LOS USUARIOS no cumplan con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito vigente y/o las disposiciones establecidas en el presente contrato, y/o cualquier otra obligación frente a EL BANCO.
- b. Cuando a EL CLIENTE o a LOS USUARIOS autorizados se les haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella sin la correspondiente provisión de fondos, sea en EL BANCO o en cualquier entidad del Sistema Financiero, conforme a la publicación que realice la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- c. Cuando EL CLIENTE proporcione información o documentación falsa o adulterada.
- d. Cuando se realicen operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas o que puedan ocasionar perjuicio a EL BANCO o a sus clientes.
- e. Cuando EL CLIENTE se somete o es sometido a cualquier procedimiento concursal
- f. Cuando EL CLIENTE disponga de sus activos de tal manera que afecte de manera considerable su situación patrimonial o solvencia económica, a criterio de EL BANCO
- g. Asimismo, EL BANCO procederá a cancelar las Tarjetas de Crédito y a resolver el presente contrato en caso la

Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs suspenda la autorización para operar con tarjetas de crédito.

La resolución del contrato conlleva la obligación de pago del saldo deudor de la línea de crédito y la correspondiente anulación de la(s) tarjeta(s) por las causales señaladas en el presente contrato.

#### **DECIMOTERCERA: Sanciones**

Con arreglo a las disposiciones legales vigentes, los titulares de las Tarjetas de Crédito anuladas por la causa señalada en el literal b) de la cláusula anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero, durante el plazo de un año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. Asimismo, sin perjuicio del cobro de las deudas correspondientes, EL BANCO anulará las Tarjetas de Crédito de las personas que figuren en la relación de tarjetas de crédito anuladas que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP difunde mensualmente.

En caso de reincidencia por primera vez en la causal de anulación prevista en el párrafo precedente, se procederá a la anulación de las Tarjetas de Crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años.

#### **DECIMOCUARTA: Programas de Fidelidad**

A través del presente contrato y dependiendo del tipo de Tarjeta de Crédito solicitada según la HOJA RESUMEN, EL CLIENTE acepta la afiliación e inclusión al o a los Programas de Fidelidad, los mismos que son gratuitos y se rigen de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos respectivos comunicados a EL CLIENTE a través de la página web de EL BANCO y/o en comunicaciones directas a EL CLIENTE.

#### **DECIMOQUINTA: Cierre de Cuenta**

Si EL CLIENTE no cumple con hacer los pagos en la forma establecida según el estado de cuenta, EL BANCO podrá disponer el bloqueo temporal, y/o la anulación de la tarjeta y/o el cierre de la Cuenta Especial tarjeta de Crédito, sin necesidad de aviso previo, debiendo EL CLIENTE devolver las tarjetas emitidas y cancelar el saldo deudor de la Cuenta Especial Tarjeta de Crédito. Si EL CLIENTE no cancela la deuda total dentro del plazo de 15 días hábiles de requerido el pago, EL BANCO tendrá el derecho conforme a la Ley N° 26702, de girar una letra de cambio a la vista a cargo de EL CLIENTE por el saldo deudor liquidado en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria; la que protestada por falta de pago dará lugar a la respectiva acción de ejecución, la que se hará extensiva al cobro de los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos que figuran en LA HOJA RESUMEN, más gastos judiciales, honorarios de abogados y demás gastos en los que hubiese incurrido EL BANCO para la cobranza hasta el pago total final.

Asimismo, EL BANCO queda facultado ante cualquier evento

de incumplimiento, a cerrar las demás cuentas corrientes que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO, pudiendo este último centralizar en una sola cuenta todos los saldos de las cuentas de EL CLIENTE.

#### **DECIMOSEXTA: Seguro de Desgravamen (APLICABLE A CLIENTE PERSONA NATURAL)**

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a cargar en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito el costo de la Póliza de Seguro de Desgravamen que pueda contratar EL BANCO en una Compañía de Seguros de su elección y según las condiciones que dicha compañía y EL BANCO establezcan, cubriendo el riesgo de pago del saldo deudor que EL CLIENTE mantenga a favor de EL BANCO, en caso de muerte o invalidez total y permanente por enfermedad o accidente de EL CLIENTE, con la cobertura establecida en la HOJA RESUMEN, de modo tal que una vez ocurrido el evento, será la Compañía de Seguros quien atienda los pagos por hasta el importe del seguro, correspondiente al saldo deudor de la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito. Para tales efectos, EL CLIENTE se obliga a instruir a sus familiares a fin que comuniquen oportunamente a EL BANCO y/o a la Compañía de Seguros correspondiente, de ser el caso, del fallecimiento de EL CLIENTE, obligándose a presentar la documentación solicitada por la Compañía de Seguros correspondiente para la aplicación del Seguro de Desgravamen.

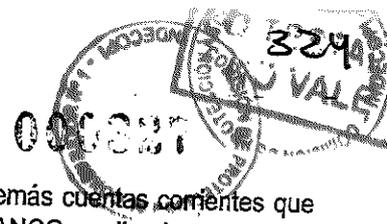
El Seguro de Desgravamen no será aplicable si EL CLIENTE no se encuentra al día con el pago de su cuota mensual mínima. EL CLIENTE declara tener acceso a las condiciones y exclusiones de la Póliza de Seguro de Desgravamen que EL BANCO contrata, a través de la página web de EL BANCO. En cuanto a las condiciones y exclusiones referidas a la edad máxima para la cobertura del seguro así como la edad máxima para la permanencia en el mismo, se encuentran señaladas en la Hoja Resumen que EL CLIENTE declara conocer y aceptar.

La falta de contratación y/o renovación de tal seguro por parte de EL BANCO no conllevará ninguna responsabilidad para este.

Del mismo modo, EL CLIENTE asume la obligación de informarse de los alcances y condiciones de la Póliza de seguro una vez recepcionado el Certificado correspondiente. Adicionalmente, EL CLIENTE podrá contratar a su elección otro tipo de seguros que EL BANCO pudiera ofrecerle y/o comercializar.

#### **DECIMOSÉTIMA: Legislación y Competencia**

Este contrato se rige en forma complementaria por lo dispuesto en el Reglamento de Tarjeta de Crédito, Reglamento de Cuenta Corriente, la Ley N° 26702. Para todos los efectos del presente contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de esta ciudad, sin perjuicio de lo cual, EL BANCO podrá recurrir a la del domicilio de EL CLIENTE o la del lugar de ubicación de bienes de su propiedad dentro o fuera



de la República Peruana según lo estime conveniente para el cobro de sus acreencias.

**DECIMOCTAVO: Domicilio**

Las partes fijan como sus domicilios los que aparecen consignados en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. Cualquier modificación en la dirección consignada por EL CLIENTE deberá ser comunicada a EL BANCO por escrito, requisito sin el cual se tendrán por bien notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección o anterior.

**DECIMONOVENO: Dirección de envío de correspondencia**

EL CLIENTE señala como dirección de envío de correspondencia la que aparece consignada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. Cualquier modificación a la misma deberá ser comunicada a EL BANCO, por escrito, requisito sin el cual se tendrán por bien notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección anterior.

**VIGÉSIMA: Instrucciones**

EL CLIENTE podrá efectuar transacciones, solicitar créditos o contratar servicios, propios de EL BANCO o que éste ofrece, con cargo a la Tarjeta de Crédito en forma personal o empleando los diversos medios sean escritos, electrónicos, telefónicos, internet u otros que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE y que éste reconoce como válidos para dichos efectos.

**VIGÉSIMAPRIMERA: Actualización de Datos**

Todos los datos de EL CLIENTE que este consigne en la Solicitud de Tarjeta se consideran como vigentes y en tal sentido sustituirán y/o actualizarán los datos que a la fecha mantengan registrados en EL BANCO, de ser el caso. Las posteriores actualizaciones de los datos de EL CLIENTE podrán ser efectuados mediante comunicación escrita dirigida a EL BANCO con cargo a recepción o a través de cualesquiera otros mecanismos que EL BANCO ponga a disposición.

**VIGÉSIMASEGUNDA: De la Cesión**

EL BANCO queda autorizado a ceder los créditos y demás derechos provenientes de este contrato o su posición contractual en el mismo, total o parcialmente, para lo cual EL CLIENTE presta desde ya su conformidad por adelantado.

**VIGÉSIMATERCERA: Mecanismos de información autorizados**

EL CLIENTE acepta expresamente que EL BANCO, directamente o por medio de terceros debidamente autorizados, pueda remitirle información comercial y/o publicitaria de los servicios y productos que ofrece EL BANCO, a través del teléfono fijo o celular, dirección de correo electrónico y otros medios que EL BANCO tenga a su disposición. EL CLIENTE podrá manifestar su voluntad de rechazar o renunciar a la recepción de información bastando para ello una comunicación expresa y por escrito en dicho sentido, dirigida a EL BANCO.

**VIGÉSIMACUARTA: Atención de reclamos**

EL BANCO atenderá cualquier reclamo que tenga EL CLIENTE con respecto a las operaciones o condiciones derivadas del presente contrato a través de su red de agencias o de Banca Telefónica. Los reclamos relacionados a los establecimientos afiliados se dirigirán directamente a los mismos, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula décima.

**VIGESIMAQUINTA: Tributos**

Los tributos creados y por crearse que afecten los servicios materia del presente contrato serán de cargo de EL CLIENTE. Los aspectos de los tributos que actualmente son de cargo de EL CLIENTE constan en la HOJA RESUMEN.

EL CLIENTE declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del presente contrato y de haber leído, suscrito y recibido el presente documento y la HOJA RESUMEN al momento de la suscripción de los mismos.

Firmado en señal de conformidad en ....., el .....de .....del año.....

EL CLIENTE

Tipo y N° Doc. Identidad: 10266105

Nombre:

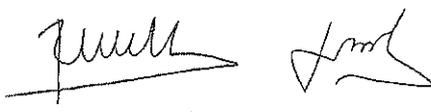


Cónyuge de EL CLIENTE (De ser el caso)

Tipo y N° Doc. Identidad:

Nombre:

EL BANCO



En caso sea denegada la presente solicitud, los documentos sustentatorios adjuntos a ésta podrán ser retirados de las oficinas donde la solicitud fue presentada, en un plazo que no podrá exceder de 30 días de dicha presentación. Una vez transcurrido este plazo, EL CLIENTE faculta a EL BANCO para que proceda a destruir los documentos en fotocopia simple que hubiera adjuntado a su solicitud, incluyendo el formato de solicitud presentado y demás formatos que pone a disposición el Banco.

SCOTIABANK PERU  
SOPORTE DE VENTAS  
(No signar)  
24 JUN 2010



# DE CRÉDITO SCOTIABANK

GOLD +	ORO	SIGNATURE
Sí	Sí	Sí
Soles y dólares	Soles y dólares	Soles y dólares
Sí	Sí	Sí
100% de línea	100% de línea	100% de línea
S/. 2,500 y/o US\$ 800	S/.3,000 y/o US\$ 800	S/.3,000 y/o US\$ 800
Scotia Puntos	Scotia Puntos	Scotiapuntos
Hasta US\$ 5,000	Hasta US\$ 10,000	Hasta US\$ 10,000
Hasta 100% de línea	Hasta 100% de línea	Hasta 100% de línea
EE.UU. y Canadá	En todo el mundo	En todo el mundo
Hasta US\$ 250,000	Hasta US\$ 500,000	Hasta US\$ 1,000,000
Hasta \$750	Hasta \$750	Hasta \$1000
NA	NA	Hasta \$500
Sí	Sí	Sí
NA	NA	Sí
NA	Hasta US\$ 25,000 de gastos médicos	Hasta US\$ 25,000 de gastos médicos
NA	Sí	Sí
Sí	Sí	Sí
A solicitud	A solicitud	A solicitud
Estacional	Estacional	Estacional

mpuras en cuotas incluyen intereses.  
 nte por enfermedad el límite de cobertura será hasta US\$ 100,000. Edad máxima de ingreso al seguro 69 años, 11 meses, 29

cañía de alquiler de autos (no cubre daños a terceros). Seguro sujeto a las condiciones que fije Visa Internacional. La

diciones que fije Visa Internacional. La Interamericana Compañía de Seguros Generales SA. Póliza 0020043610.  
 Seguro sujeto a las condiciones que fije Visa Internacional. La Interamericana Compañía de Seguros Generales SA. Póliza 0020043610.  
 o con su tarjeta de crédito. El cliente deberá conservar su recibo de pago y voucher de compra. Seguro sujeto a las condiciones

diciones que fije Visa Internacional.  
 red de agencias o en [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe).

mento y el Contrato con absoluto conocimiento de sus alcances en cuanto a derechos, obligaciones y responsabilidades contenidas.

Desde ya manifiesta que en el supuesto que existiera alguna discrepancia entre el presente documento impreso y el archivo electrónico del cual se tomó, prevalecerá

E (De ser el caso)

EL BANCO

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS	CLÁSICA
Aceptada en el Perú y en el Mundo	Sí
Moneda de Facturación	Soles y dólares
Pago en cuotas fijas de 2 a 36 cuotas.	Sí
Pago Mínimo financiado en 36 meses (1): 1/36 (saldo rotativo + comisiones + gastos + mantenimiento + capital de cuotas del mes) + intereses totales	Sí
Pago del Mes financiado en 36 meses (1): 1/36 (saldo rotativo) + comisiones + gastos + mantenimiento + cuotas del mes + intereses	Sí
Pago Total hasta 52 días sin intereses (2): Saldo rotativo + comisiones + gastos + mantenimiento + cuotas del mes + intereses	Sí
Deuda Total hasta 52 días sin intereses (2): Saldo rotativo + comisiones + gastos + mantenimiento + cuotas del mes + capital de cuotas futuras + intereses	Sí
Disposición de efectivo en el Perú y en el Extranjero	70% de línea
Importe máximo a disponer por día en cajeros automáticos o ventanilla	S/. 1,000 y/o US\$ 300
Programa de Fidelidad	Scotia Puntos
Cobertura del Servicio de Protección por robo o pérdida (desde el reporte)	Hasta US\$ 5,000
Seguro de Desgravamen Gratis (3)	Hasta 100% de línea
Seguro de Alquiler de Autos (4)	NA
Seguro de Accidentes de Viaje (5)	Hasta US\$ 75,000
Seguro de Pérdida de Equipaje (5)	NA
Seguro de Demora de Equipaje a partir de 6 horas de retraso. (5)	NA
Seguro de Garantía Extendida (6)	NA
Seguro Protección de Compras (7)	NA
Asistencia Médica en el Extranjero (8)	NA
ConciERGE (asistente personal)	NA
Asistencia al Viajero	Sí
Asistencia mundial al Tarjetahabiente	Sí
Banca Telefónica las 24 horas del día (Telf. 311-6000 ó 0-801-1-6000 provincia)	Sí
Scotia en Línea: compras, pagos, consultas, entre otros(9)	Sí
Cargo automático en cta. cte. o ahorros (opcional)	Sí
Pago automático de servicios varios: clínica, clubes, seguros, teléfonos, etc.	Sí
Compras seguras por Internet: Verified By Visa	A solicitud
X-tra línea / Efectivo al Instante hasta en 36 meses (10)	Estacional

- (1) Si como resultado del cálculo se obtiene un importe menor a S/.10 o US\$ 3, se exigirá este importe.
- (2) La opción sin interés solo aplica para compras bajo el sistema rotativo. En disposiciones de efectivo, los intereses aplican desde el día de realizada la operación. La
- (3) Seguro de Desgravamen: Compañía de Seguros Mapfre / Póliza Nuevos Soles N° 6110610100007 - Póliza Dólares N° 6110610100006. En caso de invalidez pern días al solicitar el seguro. Edad máxima de permanencia 80 años cumplidos.
- (4) Sólo al reservar y pagar el total del alquiler del auto con su tarjeta de crédito. Además, El Cliente deberá declinar los seguros de colisión y daños ofrecidos por la Interamericana Compañía de Seguros Generales S.A. / Póliza: 0020043610.
- (5) Solo al cancelar el total del precio del pasaje con su tarjeta de crédito. Cubre al titular cónyuge e hijos dependientes no casados menores de 23 años. Sujeto a las
- (6) Duplica la garantía original de cualquier producto que compres por un periodo máximo de un año, solo al cancelar el producto garantizado con su tarjeta de cré
- (7) Cubre las reparaciones o reemplazos de artículos que hayan sido robados, dañados o perdidos hasta 50 días después de la fecha de compra, solo al cancelar el a que fije Visa Internacional. La interamericana Compañía de Seguros Generales SA. Póliza 0020043610.
- (9) Solo al cancelar el total del precio del pasaje con su tarjeta de crédito. Cubre al titular cónyuge e hijos dependientes no casados menores de 23 años. Sujeto a las
- (8) Transacciones de pagos de servicios y transferencias sujetas al uso del dispositivo TOKEN. Consulta las tarifas y condiciones acerca de este dispositivo en el tarifari
- (10) Sujeto a calificación crediticia.

El Cliente declara haber recibido la presente Hoja Resumen y el Contrato para su lectura y que El Banco ha absuelto todas sus preguntas, suscribiendo el presente El presente documento carece de valor si no está acompañado del respectivo contrato firmado por los representantes de El Banco.

### Cláusula de Protección

En caso El Cliente hubiera accedido al presente formato de contrato a través de la web o de cualquier otro medio electrónico que El Banco hubiera puesto a su disposic la versión registrada en los medios electrónicos de El Banco.

**EL CLIENTE**




Tipo y N° de Doc. Identificación:

**Cónyuge de EL CLIE**

Tipo y N° de Doc. Identificación:

# DE TARJETA DE CRÉDITO DE CRÉDITO SCOTIABANK

diticias. Ley 28587 / Resolución S.B.S. N° 1765-2005



Fecha: 

23	06	10
----	----	----

ORO	PLATINUM	SIGNATURE
US \$50 (S/. 150)	US \$75 (S/. 225)	US \$120 (S/. 360)
S/. 13	S/. 15	S/. 17
25.05% - 42.41%	22.13% - 25.05%	22.13% - 25.05%
25.05% - 42.41%	22.13% - 25.05%	22.13% - 25.05%
59.92%	59.92%	59.92%
15.25% - 25.05% 0.2505	11.22% - 22.13%	11.22% - 22.13%
12.55% - 42.41% 0.3417	12.55% - 42.41% 0.3417	12.55% - 42.41%
3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)	3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)	3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)
US\$ 8 (S/. 24)	US\$ 8 (S/. 24)	US\$ 8 (S/. 24)
NA	US\$ 27 (S/. 81)	US\$ 27 (S/. 81)
1%	1%	1%
Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo
59.92%	59.92%	59.92%
S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)	S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)	S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)
15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)	15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)	15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)

facturación. Adicionalmente la tarjeta debe ser utilizada por lo menos 6 veces al año (1 vez por mes), de no cumplir con esta condición se le cobrará todos los ingresos realizados se cobrarán a la tarifa de US\$ 27 por persona. Adicionalmente la tarjeta debe ser utilizada por lo menos 6 veces al año (1 vez por mes), de no cumplir con esta condición se le cobrará

condiciones del mercado. El Banco se obliga a comunicar dichas variaciones de acuerdo con lo señalado en el contrato respectivo. á manifestarlo por escrito dentro de los 5 días calendario de recibida la comunicación y/o tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado, con el consiguiente atijas cuando corresponda. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgo.

7 Tarjeta Platinum US\$ 4,000 / Tarjeta Signature US\$ 10,000.  
Crédito respectiva, de lo contrario no se le emitirá tarjeta alguna.

robar consumos por encima de la línea de crédito y el límite de sobregiro aprobado, en determinados rubros de establecimientos.

19.28% / Disposición de efectivo Tarjeta Clásica 69.39%, Tarjeta Oro, Platinum 59.92%, Tarjeta Signature 34.17%.

pués de cada fecha de cierre. Los consumos bajo el sistema de cuotas fijas realizados hasta 8 días calendario antes a la fecha de cierre de facturación, serán cargados en el Estado activo, de acuerdo con lo establecido en el contrato respectivo."



# ANEXO AL CONTRATO HOJA RESUMEN - TARJETA

Información previa de los costos y condiciones:

Vigencia: a partir del 01 de Mayo de 2010

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS	CLÁSICA <input checked="" type="checkbox"/>
Comisión por Membresía Anual. (1)	US\$ 20 (S/. 60)
Comisión por Servicios de Tarjeta (tarjetas titulares).	S/. 12
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Rotativo compras (en 36 meses).	42.41% - 59.92%
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas).	42.41% - 59.92%
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Disposición de efectivo.	69.39%
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Traslado de Deuda de otros Bancos.	26.68% - 34.17% 0.3417
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Xtralínea / Efectivo al instante.	12.55% - 42.41% 0.3417
Comisión por Disposición de Efectivo (por uso de canal).	3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)
Comisión por Sobregiro (aplica al día siguiente del sobregiro, por vez).	US\$ 8 (S/. 24)
Gasto por ingreso a salas VIP Priority Pass. (2)	NA
Gasto por Servicio de Conversión de Moneda.(3)	1%
Gasto por Seguro de Desgravamen.	Sin Costo
<b>Conceptos por incumplimiento:</b>	
Tasa de interés anual (TEA) - Moratorio.	69.39%
Comisión por Servicios de Cobranza (al día 1).	S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)
Comisión por Servicios de Cobranza (% sobre el importe impago, por cuota vencida > 30 días, aplicable cada 30 días).	15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)

(1) La comisión por membresía aplica independientemente de si se han realizado o no transacciones durante el año.

(2) Para tarjeta Platinum el cliente puede ingresar hasta 12 veces al año con un invitado sin costo alguno, por ingresos o invitados adicionales, se realizará un cobro de US\$ 27 en el siguiente ciclo a la tarifa de US\$ 27 por persona. Para tarjeta Signature el cliente cuenta con ingresos ilimitados a los Salones VIP con un acompañante como máximo. Todos los ingresos de personas adicionales todos los ingresos realizados a la tarifa de US\$ 27 por persona.

(3) Aplica para consumos realizados en moneda diferente a dólares americanos. El porcentaje aplicado es sobre el importe del cargo. Cobro efectuado por Visa. Las comisiones aplican por moneda.

**TIPO DE CAMBIO:** Las equivalencias de las comisiones expresadas en dólares han sido calculadas al tipo de cambio referencial de S/.3.00.

**CONDICIONES GENERALES:** Todas las condiciones se refieren al tarifario a la fecha en que se emite la presente Hoja Resumen.

Las partes acuerdan que las tasas de interés, comisiones y gastos están sujetos a calificación de El Cliente y durante la vigencia de la línea de crédito podrán ser modificados por el Banco de acuerdo a la permanencia o continuación en el uso de los servicios por parte de El Cliente, significará su total aceptación a las referidas modificaciones, por lo que de no estar conforme con ellas, El Cliente debe cancelar el pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que El Cliente mantenga. El Cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual y a constituir un fondo de garantía.

**LÍNEA DE CRÉDITO:** Línea de crédito mínima: Tarjeta Clásica US\$ 300 / Tarjeta Oro US\$ 750 para tarjetas ofrecidas por la Fuerza de Ventas y US\$ 1,700 para tarjetas ofrecidas por la Red de Afiliados. La línea de crédito se encuentra sujeta a evaluación. Si el cliente aprueba la mencionada evaluación, el monto de la línea de crédito aprobada le será comunicada en el kit de bienvenida de la Tarjeta. El porcentaje de sobregiro máximo permitido para cada tipo de tarjeta estará sujeto a evaluación crediticia del cliente pudiendo llegar hasta un 40% de la línea de crédito y/o US\$ 250 por transacción. Los intereses, comisiones, gastos y transacciones pendientes de proceso podrán exceder el límite antes señalado. Excepcionalmente por decisión exclusiva de las marcas Visa y MasterCard, se podrá autorizar un sobregiro adicional.

**TASAS DE INTERÉS:** Las equivalencias mensuales de las tasas de interés anuales (mínima - máxima) son las siguientes:

**TEM Rotativo y Cuotas:** Tarjeta Clásica. 2.99% - 3.99% / Tarjeta Oro. 1.88% - 2.99% / Tarjeta Platinum 1.68% - 1.88% / Tarjeta Signature 1.68% - 1.88%.

**TEM Disposición de Efectivo:** Tarjeta Clásica. 4.49% / Tarjeta Oro. 3.99% / Tarjeta Platinum. 3.99% / Tarjeta Signature 3.99%.

**TEM Traslado de Deuda:** Tarjeta Clásica. 1.99% - 2.48% / Tarjeta Oro. 1.19% - 1.88% / Tarjeta Platinum. 0.89% - 1.68% / Tarjeta Signature 0.89% - 1.68%.

**TEM Xtralínea / Efectivo al instante:** Tarjeta Clásica / Oro / Platinum / Signature 0.99% - 2.99%.

**TEM Moratorio:** Tarjeta Clásica. 4.49% / Tarjeta Oro 3.99% / Tarjeta Platinum 3.99% / Tarjeta Signature 3.99%.

Para Tarjetas con Garantía Líquida se aplican las siguientes Tasas Compensatorias Efectivas Anuales: Compras (Rotativo y Cuotas) Tarjeta Clásica, Oro 19.72%, Tarjeta Platinum 19.42%, Tarjeta Signature 19.12%. Todas las tasas de interés son fijas aproximadas a 2 puntos porcentuales y se han calculado considerando 360 días en el año.\*

**FECHAS DE FACTURACIÓN Y ÚLTIMO DÍA DE PAGO:** Fechas de cierre de facturación **Ciclo 24:** Día 24 de cada mes **Ciclo 18:** Día 18 de cada mes. **Último día de pago:** 22 de Cuenta del mes siguiente a dichos consumos. El cliente podrá realizar pagos anticipados por el saldo deudor, en forma total o parcial con la correspondiente reducción de intereses al día de pago.

**IMPUESTOS:** Los consumos efectuados con las tarjetas de crédito estarán afectos a tributos de acuerdo a disposiciones legales vigentes. En lo que respecta al IFF, la tasa actual es de 0.05%.



INDEP JUNIO JULIO

CR GESTION & NEGOCIOS S.A.C.



Tarjeta CLÁSICA  ORO  GOLD+  PLATINUM  
 Fecha de solicitud: 23/07/10  
 LILIANA ROMERO  
 2340037

I. INFORMACIÓN PERSONAL

Apellido Paterno: CASTILLO | Apellido Materno o de casada: NARIEGA | Nombres: LUIS ENRIQUE JESUS ALBERTO  
 Tipo de Doc. de Identidad: DNI | N° de Documento: 10266105 | Fecha de Nacimiento: 07/08/1975 | Sexo: F | M | Teléfono: 2433132/997276857  
 Estado Civil: Soltero | Casado | Viudo | Divorciado | Correo electrónico: | Tipo de vivienda: Propia | Alquilada | Familiar | N° dependientes: |  
 Dirección Av./Calle/Jr./Psje.: JOSE GARCIA | Número: 705 | Dpto./Piso/Inter.: MIRAFLORES | Cód. Postal: LIMA | Distrito: LIMA | Provincia: LIMA | Departamento: LIMA  
 Referencia: | Dirección de envío de correspondencia: Domicilio | Trabajo | Otro | Indicar otra dirección:

II. INFORMACIÓN LABORAL

Situación Laboral: Dependiente | Independiente | Negocio Propio | Profesión: | Empresa: CASTILLO NARIEGA LUIS | Giro o actividad: |  
 N° de RUC: 9999999999999999 | Teléfono y anexo: 4635070-222 | Cargo actual: INDEPEND | Ingreso neto mensual \$: 3000 | Fecha de ingreso: 2006  
 Dirección Av./Calle/Jr./Psje.: SAN MARTIN | Número: 923 | Dpto./Piso/Inter.: Pueblo UBAE | Cód. Postal: LIMA | Distrito: LIMA | Provincia: LIMA | Departamento: LIMA  
 Referencia:

III. DATOS DEL CONYUGE

Apellido Paterno: | Apellido Materno o de casada: | Nombres: |  
 Tipo de Doc. de Identidad: DNI | CE | CI | N° de Documento: | Fecha de Nacimiento: | Sexo: F | M | Teléfono:

INFORMACIÓN LABORAL

Situación Laboral: Depend. | Independ. | Negocio Prop. | Empresa: | Giro o actividad: | N° de RUC: |  
 Dirección: | Teléfono y anexo: | Ingreso neto mensual \$: | Antigüedad: Años | Meses

IV. INFORMACION FINANCIERA

Información de Propiedades Tipo (1) Inmuebles (2) Vehículos (3) Acciones (4) Otros  
 Tipo | Especificaciones | Valor comercial US\$ | En hipoteca o prenda | Cuota mens. US\$ | Tipo | Especificaciones | Valor comercial US\$ | En hipoteca o prenda | Cuota mens. US\$  
 Referencias Bancarias Ahorros y Cta. Cte. | Datos Crediticios Tipo (1) Tarjeta de Crédito (2) Préstamo Personal (3) Línea de Crédito  
 Banco | Tipo de cuenta | N° de cuenta | Tipo | Banco o Institución | Plazo (meses) | Saldo pend. | Línea Créd. | Cuota mens.

V. DATOS DE LA TARJETA

Línea de Crédito solicitada - MC | Facturación | Ciclo de facturación MC | Línea de Crédito solicitada - VISA | Facturación | Ciclo de facturación Visa | Acepto mantener disposición de efectivo sobre la línea de tarjeta  
 Tarjeta Garantizada | Depósito | Opción Cargo en Cuenta | Moneda | N° de cuenta | Opción Visa | Opción MasterCard | Deuda Total Facturada\*  
 Nombre como deseas que figure en tu tarjeta: LUIS CASTILLO | Dirección de envío de la tarjeta: Domicilio | Trabajo | Otro | Indicar otra dirección:

AUTORIZACIÓN DE ENTREGA A OTRAS PERSONAS | Nombre completo: | N° de Documento de Identidad: |

**VI. TARJETA ADICIONAL**

>Apellido Paterno		>Apellido Materno o de casada		>Nombres	
>Tipo de Doc. de Identidad		>N° de Documento		>Fecha de Nacimiento/Día/Mes/Año	
DNI	CE	CI			
>Relación con el cliente titular		>Nombre como desea que figure en la tarjeta			
>Dirección de envío de Correspondencia			>Dirección de envío de Tarjeta		
>Autorización de entrega a otras personas - Nombre completo					>N° de Documento de Identidad

**VII. REFERENCIAS PERSONALES (pariente o amigo que no viva con usted)**

>Nombre Completo	>Teléfono 1 (no celular)
>Nombre Completo	>Teléfono 1 (no celular)

**USO INTERNO DEL BANCO**

>Agencia	>Funcionario	>Asistente de Negocios	>Línea de crédito aprobada	
			Titular	Adicional
>Observaciones				

Declaro(amos) que los datos suministrados en esta solicitud, que se efectúan con arreglo al artículo 179 del D.L. 26702, son verídicos y autorizo(amos) al Scotiabank verificarlos de considerarlo conveniente.

**CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO SCOTIABANK**

Conste por el presente documento, el Contrato de Cuenta Corriente Especial - Tarjeta de Crédito Bancaria que celebra, de una parte, SCOTIABANK PERÚ S.A.A., con RUC 2010043140, a quien en adelante se denominará EL BANCO; y, de la otra parte, EL CLIENTE cuyas generales de ley figuran con carácter de declaración jurada en la Solicitud de Tarjetas de Crédito que forma parte del presente contrato.

**PRIMERA: Cuenta Corriente Especial y Línea de Crédito – Tarjeta de Crédito**

A solicitud de EL CLIENTE, EL BANCO previa evaluación y aprobación podrá abrir una (o más de una en caso corresponda) Cuenta Corriente Especial –Tarjeta de Crédito Bancaria y concederle una línea revolvente Tarjeta de Crédito cuyo monto definitivo será comunicado al momento de la entrega del kit de bienvenida de la Tarjeta de Crédito. Sin perjuicio de lo antes indicado, en la HOJA RESUMEN consta el importe mínimo de la línea para cada tipo de tarjeta. Durante la vigencia de este contrato, la línea de crédito podrá ser variada, aumentada, disminuida o suprimida, de acuerdo a evaluaciones crediticias de EL CLIENTE, lo cual le será comunicado con la anticipación establecida en la Cláusula Cuarta de este contrato. EL CLIENTE declara conocer y aceptar que no es aplicable la obligación de notificación previa antes señalada en los casos en que EL BANCO suprima o reduzca el monto de la línea de crédito aprobada a EL CLIENTE por indicios de deterioro de la calidad crediticia de este último, de conformidad con lo establecido en la Resolución SBS N° 6941-2008, Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas o normas que la modifiquen y/o sustituyan.

Las variaciones serán comunicadas a través de los medios que EL BANCO tenga a su disposición, tales como los Estados de Cuenta y/o avisos escritos al domicilio y/u otros medios directos de comunicación a EL CLIENTE. En el caso de ampliación de la línea de crédito, EL CLIENTE tendrá la posibilidad de rechazar dicha variación mediante comunicación a través de los medios señalados por EL BANCO, la que se aplicará dentro de los dos días útiles computados desde la comunicación. Queda establecido que no podrá reducirse la línea, por debajo del monto de la línea de crédito utilizada, incluyendo las actualizaciones por los consumos pendientes de facturación.

Con respecto a las líneas de crédito asignadas a tarjetas adicionales que puedan ser emitidas de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Segunda, aquellas podrán ser segregadas de la línea global asignada a EL CLIENTE o podrán estar integradas a la misma línea global. En ambos casos EL CLIENTE será también responsable por los consumos y cargos efectuados por las personas autorizadas a operar con las tarjetas adicionales, a quienes en adelante se les denominará USUARIOS. Asimismo, EL CLIENTE se compromete a cancelar los importes que figuran en los estados de cuenta correspondientes a los consumos efectuados con las tarjetas de crédito adicionales en las fechas designadas para ello.

En la Cuenta Corriente Especial – Tarjeta de Crédito se debitarán todos los importes de las transacciones que realicen tanto EL CLIENTE como los USUARIOS, a través la(s) Tarjetas(s) de Crédito y sus adicionales, de ser el caso. De la misma manera se efectuarán débitos por los intereses,



comisiones, gastos y demás conceptos que generen las citadas operaciones. -

EL CLIENTE y/o los USUARIOS se comprometen a no realizar consumos en exceso del monto de su línea de crédito. En caso se produjeran estos consumos se devengarán automáticamente los intereses y comisiones vigentes al momento del sobregiro, los cuales se encuentra detallados en la HOJA RESUMEN. EL BANCO queda autorizado a debitar o aplicar de cualquiera de las cuentas, depósitos o valores en moneda nacional o extranjera que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO, los fondos necesarios para cubrir el pago de los importes en exceso.

Son de aplicación a la Cuenta Corriente Especial – Tarjeta de Crédito, las disposiciones legales sobre cuentas corrientes, en especial las referidas a la comunicación, cierre, capitalización de saldo deudor y emisión de letra de cambio.

**SEGUNDA: Tarjeta de Crédito Bancaria**

Aprobada la apertura de la Cuenta Corriente y la concesión de la Línea de Crédito, EL BANCO emitirá una o más tarjetas de crédito con carácter personal e intransferible, para uso de EL CLIENTE. Este podrá utilizar la(s) tarjeta(s), previa identificación en los casos que corresponda, en los establecimientos afiliados al sistema de Tarjetas de Crédito, oficinas de EL BANCO, afiliados y otras entidades del sistema financiero. La(s) Tarjeta(s) también podrán usarse a través de cajeros automáticos autorizados, terminales electrónicos, Internet y otros medios que disponga EL BANCO, usando claves de acceso, procedimientos especiales, firmas digitales, electrónicas, formularios especiales proporcionados por los establecimientos afiliados por el sistema y otros medios que EL BANCO pudiera incorporar con posterioridad a la suscripción de este contrato. La utilización por parte de EL CLIENTE de cualquiera de estos medios, significará su total aceptación de las operaciones realizadas.

Mediante los mecanismos que EL BANCO autorice y comunique oportunamente, EL CLIENTE puede solicitar, bajo su total costo y entera responsabilidad, la emisión de tarjetas de crédito adicionales para uso de los USUARIOS, en cuyo caso la utilización de las mismas generará débitos a la Cuenta Corriente Especial - Tarjeta de Crédito Bancaria que a solicitud y bajo responsabilidad de EL CLIENTE, se abra por cada Tarjeta de Crédito adicional solicitada.

Desde el momento de la entrega de las Tarjetas de Crédito a EL CLIENTE, mediante los mecanismos y formas autorizados por este, o a los USUARIOS designados por aquél, tanto EL CLIENTE como estos últimos asumirán plena responsabilidad por el uso de las Tarjetas y se obligarán a mantenerlas con el cuidado requerido.

En tal sentido, EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS, bajo su

entera y absoluta responsabilidad, se obligan frente a EL BANCO a lo siguiente, sin que esta enumeración sea limitativa, sino meramente enunciativa:

- a) Consignar su firma en el espacio debidamente indicado para dicho efecto en el reverso de su Tarjeta de Crédito.
- b) Conservar debidamente su tarjeta con el objeto de impedir el uso indebido por terceras personas.
- c) No divulgar a terceras personas su clave secreta a fin de evitar el mal uso del servicio a través de la página Web Scotia en Línea, Banca Telefónica, Cajero Automático Scotiabank, y otros a los que pudiera acceder con la Tarjeta de Crédito facilitada.
- d) Guardar en lugar seguro o destruir después de memorizar, la clave secreta de la Tarjeta de Crédito, para prevenir el uso indebido en caso de extravío.
- e) Cambiar de manera frecuente la clave secreta a través de los mecanismos que proporcione EL BANCO.

EL CLIENTE y/o los USUARIOS podrán solicitar el bloqueo y/o anulación de las Tarjetas de Crédito, a través de los mecanismos que EL BANCO coloque a su disposición. EL CLIENTE desde ya faculta a EL BANCO a que por razones de seguridad, este último pueda proceder al bloqueo y/o anulación de las Tarjetas de Crédito. Procede también la anulación de las Tarjetas de Crédito, en caso de resolución del Contrato.

Las condiciones contenidas en el presente contrato, y las que puedan incorporarse al mismo con posterioridad, se aplican a todas y cada una de las Tarjetas de Crédito adicionales y sus Cuentas Corrientes Especiales - Tarjeta de Crédito Bancaria. EL BANCO podrá denegar, sin expresión de causa alguna, la solicitud de emisión de cualquier Tarjeta.

**TERCERA: Disposición de Efectivo**

La función de disposición de efectivo se asignará a la tarjeta de crédito, previa solicitud de EL CLIENTE y sujeta a evaluación de EL BANCO. Esta función comprende la disposición en efectivo que EL CLIENTE o los USUARIOS, realicen a través de cajeros automáticos, ventanillas de Bancos y demás puntos autorizados, mediante el uso de la Tarjeta de Crédito y la clave secreta que al efecto se le proporcione. EL BANCO, por razones de seguridad, podrá fijar límites máximos a la disposición de efectivo y a los montos diarios disponibles en efectivo en sus cajeros y/o ventanillas y/o demás puntos autorizados, los cuales estarán determinados en la HOJA RESUMEN.

EL CLIENTE tendrá la facultad de solicitar o rechazar la disposición en efectivo en el momento mismo de la contratación a través de la Solicitud de Tarjeta de Crédito o durante la vigencia del presente contrato por escrito o mediante los mecanismos que EL BANCO ponga a su disposición, solicitud que será atendida dentro de los tres días útiles siguientes de recibida ésta. Entre tanto, toda disposición de efectivo realizada dentro de dicho plazo se entenderá efectuada por EL CLIENTE

y/o los USUARIOS. Asimismo, EL CLIENTE podrá activar o reactivar en cualquier momento la función de disposición de efectivo, de acuerdo a los mecanismos y dentro del plazo antes señalado.

#### **CUARTA: Intereses, Comisiones y Gastos**

EL CLIENTE declara que EL BANCO le ha brindado toda la información solicitada, incluyendo la correspondiente a tasas de interés, la totalidad de comisiones y gastos aplicables a la emisión y renovación de la Tarjetas de Crédito, a la utilización de la línea de crédito, así como el exceso de la misma y a la disposición de efectivo, los cuales han sido previa y efectivamente informados y constan en la HOJA RESUMEN, la que conocida y aceptada por EL CLIENTE, forma parte del presente contrato.

La tasa de interés compensatorio anual señalada en la HOJA RESUMEN se aplicará sobre el total del saldo deudor. En caso EL CLIENTE no cancele los importes en las oportunidades que correspondan de acuerdo al Estado de Cuenta incurrirá en mora automáticamente y como consecuencia de ello, EL BANCO queda autorizado a cobrar a EL CLIENTE, además del interés compensatorio, los intereses y/o comisiones por mora, los mismos que se aplicarán sobre la cuota o capital en mora. Los intereses devengados serán capitalizables con la frecuencia que tenga establecida EL BANCO.

Las partes acuerdan que en caso de terminación anticipada del contrato, por cualquier motivo, aún habiendo EL CLIENTE usado o no la Tarjeta de Crédito, no habrá lugar a devolución de las comisiones y gastos cobrados.

EL CLIENTE reconoce y acepta que cuando las condiciones del mercado, crediticias y de riesgo de EL CLIENTE así lo ameriten y sin necesidad de intervención, autorización previa o confirmación posterior por su parte, se efectuarán:

- Modificaciones de tasas de interés, comisiones y gastos aplicables, las cuales entrarán en vigencia a los quince (15) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE.

- Modificaciones a las condiciones contractuales distintas a las señaladas en el párrafo anterior, las cuales entrarán en vigencia a los treinta (30) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE. El establecimiento de nuevas tasas de interés, comisiones y gastos se considerarán dentro de las citadas modificaciones.

Las modificaciones serán informadas en los medios que EL BANCO tenga a su disposición, dándose preferencia a los Estados de Cuenta y/o avisos escritos al domicilio y/u otros medios directos de comunicación a EL CLIENTE. Adicionalmente, EL BANCO podrá comunicar las modificaciones mediante avisos en los medios masivos que considere conveniente.

En dichas comunicaciones se indicará de manera expresa que EL CLIENTE podrá dar por concluido el presente contrato, previo pago de todo lo adeudado. De permanecer o continuar en el uso de la Tarjeta de Crédito, se entenderá que EL CLIENTE acepta las modificaciones, por lo que de no estar conforme con ellas deberá manifestarlo por escrito dentro de los 5 días calendario de recibida la comunicación y/o de tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado. No será exigible la comunicación previa, cuando la modificación sea favorable para EL CLIENTE.

#### **QUINTA: Moneda de Facturación**

Los consumos de bienes y/o servicios y/o disposición de efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS efectúen, se debitarán en la moneda correspondiente a la línea aprobada. Para los casos de Tarjetas de Crédito que operen en nuevos soles y dólares americanos, los consumos de bienes y/o servicios y/o disposiciones en efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS efectúen fuera del país se cargarán en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria en moneda extranjera.

Los consumos de bienes y/o servicios y/o disposiciones en efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS efectúen dentro del país se cargarán en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria en moneda nacional.

Sin perjuicio de lo antes señalado, EL CLIENTE podrá disponer que los consumos en el país o en el extranjero se realicen en la moneda aprobada para la facturación, pudiendo ser esta en nuevos soles o dólares americanos, de acuerdo a lo señalado en la HOJA RESUMEN.

La conversión de la moneda procederá de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual, al tipo de cambio vigente en EL BANCO y/o que tenga establecido el operador de la Tarjeta de Crédito, a la fecha de proceso o actualización de la transacción u operación monetaria.

#### **SEXTA: Formas de Pago**

EL CLIENTE queda obligado a pagar los importes que figuran en los estados de cuenta correspondientes a los consumos por bienes y/o servicios, disposiciones de efectivo, intereses, comisiones y gastos que tanto EL CLIENTE como los USUARIOS hayan realizado con sus respectivas Tarjetas de Crédito. En el caso de las tarjetas con facturación en moneda nacional y dólares americanos, EL CLIENTE deberá pagar los importes señalados para ambas monedas de facturación.

Las formas de pago establecidas son las siguientes: a) sistema de pago al contado, b) sistema rotativo o revolvente, c) sistema de cuotas fijas. En cualquier caso, el importe del pago que realice EL CLIENTE no podrá ser menor al que se registra como pago mínimo en el referido estado de cuenta e incluirán los intereses, comisiones y gastos correspondientes en la forma en que se encuentran señalados y comunicados a EL CLIENTE.

en la HOJA RESUMEN.

Los pagos que EL CLIENTE realice por la utilización de su línea de crédito asignada, se imputarán a los sobregiros por exceso de línea; a las cuotas fijas por el periodo que se factura; a los intereses, comisiones, gastos y capital revolviente y en caso de pagos en exceso, se aplicará a los conceptos antes señalados así como al capital de cuotas por devengarse.

EL CLIENTE, a la fecha de suscripción del presente contrato y posteriormente mediante instrucción expresa, puede optar por efectuar sus pagos directamente en las ventanillas o puntos autorizados por EL BANCO o autorizando a EL BANCO a debitar los importes adeudados, en la cuenta que se registra en la Solicitud de Tarjeta de Crédito, en cuyo caso EL CLIENTE deberá mantener en dicha cuenta fondos suficientes disponibles como para cubrir sus pagos mínimos mensuales, en las fechas de cargo correspondiente.

Si EL CLIENTE no cumple con cancelar las cuotas mensuales en las fechas que se indiquen en el estado de cuenta mediante la modalidad de pago elegida o no mantuviera en su cuenta los fondos suficientes disponibles para permitir el cargo en dichas fechas, EL BANCO queda autorizado a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o moneda extranjera que EL CLIENTE pudiese mantener en EL BANCO, procediendo inclusive a la conversión de moneda de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual al tipo de cambio vigente en EL BANCO a la fecha en que se realice la operación, sin perjuicio de proceder al bloqueo temporal o anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, con los cargos o gastos correspondientes que constan en la HOJA RESUMEN.

#### **SÉTIMA: Pagos y cancelaciones anticipadas en el sistema de cuotas**

EL CLIENTE podrá realizar pagos y cancelaciones anticipadas de sus cuotas fijas por vencer. Dichos pagos anticipados serán efectuados de la siguiente forma:

- a) EL BANCO podrá reducir automáticamente el monto de las cuotas y mantendrá el número de cuotas o cancelar el capital de las últimas cuotas a vencer.
- b) EL CLIENTE deberá encontrarse al día en sus pagos.
- c) Al aceptar los pagos o cancelaciones anticipadas, EL BANCO procederá a aplicar la comisión por los gastos administrativos y financieros generados por el pago anticipado de acuerdo a lo señalado en LA HOJA RESUMEN.

#### **OCTAVA: Estado de Cuenta**

EL BANCO remitirá mensualmente a EL CLIENTE un estado de Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria en la que se detallarán los cargos y abonos efectuados tanto por EL CLIENTE y/o los USUARIOS durante el último periodo, indicando el importe y la fecha de pago o amortización y demás informaciones de ley. El estado de cuenta será enviado a la dirección consignada para ello en la solicitud de Tarjeta de

Crédito. Asimismo, EL BANCO podrá remitir el estado de cuenta a través del correo electrónico que señale EL CLIENTE o ponerlo a disposición de éste en Scotia en Línea.

EL BANCO no tendrá la obligación de remitir el estado de cuenta en los casos en que no exista saldo deudor en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria de EL CLIENTE al cierre de facturación, o si han transcurrido cuatro meses consecutivos en los que EL CLIENTE ha incumplido con el pago de las obligaciones establecidas en el estado de cuenta.

Se entenderá que EL CLIENTE ha recibido por cualquiera de los medios autorizados por éste los estados de cuenta, siempre que dentro de los 10 días calendario siguientes al cierre de facturación establecido, EL CLIENTE no haya manifestado a EL BANCO la no remisión de dichos estados de cuenta. Sin perjuicio de ello, EL CLIENTE tiene el derecho de solicitarlos por escrito en cualquier momento, incluso en el caso que se haya configurado lo señalado en el segundo párrafo de la presente cláusula. Dicha solicitud estará sujeta al pago de la tarifa indicada en la HOJA RESUMEN. De la misma manera, si dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción EL CLIENTE no formula observaciones específicas al referido estado de cuenta o lo hace en términos genéricos o sin detallar y sustentar los conceptos que observe, se considerará que tal estado ha sido recibido y hallado conforme.

La no recepción del estado de cuenta no implica la exoneración de las obligaciones de pago a cargo de EL CLIENTE, quien declara conocer que puede acceder a informarse sobre dichas obligaciones en cualquier Agencia de EL BANCO, o a través de los medios virtuales u otros que EL BANCO ponga a su disposición.

#### **NOVENA: Extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información**

En el supuesto que EL CLIENTE o LOS USUARIOS sufrieran el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información de la misma (entiéndase por ello códigos y claves secretas), EL CLIENTE deberá comunicar este hecho a los números telefónicos que EL BANCO ha habilitado y que se encuentran detallados en la HOJA RESUMEN a fin de evitar o reducir el riesgo de que se produzcan transacciones no autorizadas. Al momento del aviso se deberá solicitar un código de bloqueo o número de anulación a efectos de acreditar la operación. EL CLIENTE deberá confirmar por escrito la comunicación, dentro del plazo de 24 horas de efectuada.

Con posterioridad a la comunicación, las transacciones no autorizadas no serán de responsabilidad de EL CLIENTE hasta el monto establecido en la HOJA RESUMEN. Los consumos o transacciones no autorizados por EL CLIENTE y/o USUARIOS y/o terceros efectuados antes de la comunicación, en la forma y por los medios indicados en el párrafo precedente, serán de responsabilidad de EL CLIENTE incluso hasta por el exceso de

000332

LO 3294 DC  
NO VALE

línea, aún cuando ello se haya generado por operaciones fraudulentas, no autorizadas o irregulares. Asimismo, a fin de resguardar la seguridad de EL CLIENTE, EL BANCO podrá establecer restricciones transaccionales y/o bloquear temporalmente el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que EL BANCO, VISA y/o MASTERCARD tenga(n) establecida(s).

EL BANCO y EL CLIENTE podrán convenir en tomar un seguro, o en constituir un fondo de protección, cuyo costo sería de cuenta y cargo de EL CLIENTE, destinado a cubrir el riesgo de transacciones no autorizadas que se realicen antes de la comunicación de la sustracción, pérdida o extravío de la Tarjeta de Crédito y/o información de la misma. El importe de cobertura del sistema de protección, sus características, requisitos y otra información mínima requerida de acuerdo a normativa vigente se definirá en cada caso de acuerdo al producto que EL BANCO diseñe al efecto y se comunicarán a EL CLIENTE de manera anticipada a su aplicación.

#### **DÉCIMA: Establecimientos**

EL BANCO no asume responsabilidad alguna si los establecimientos ubicados en el Perú o en el exterior afiliados al sistema de Tarjetas de Crédito se rehusaran a aceptar la Tarjeta de Crédito como medio de pago o cobraran comisiones por consumos realizados con la misma o hicieran diferenciación de precios entre los consumidores que utilicen las Tarjetas de Crédito o los que utilicen otros medios de pago. Los establecimientos serán los únicos responsables por la calidad, cantidad, idoneidad y otras características de los bienes y/o servicios que comercialicen u ofrezcan por lo que todo reclamo que se efectúe por lo detallado anteriormente o por otros motivos, será dirigido directamente a los establecimientos. Los reclamos efectuados por EL CLIENTE o los USUARIOS no modifican, varían o suspenden las obligaciones asumidas frente a EL BANCO originadas por el uso de las Tarjetas de Crédito.

#### **UNDÉCIMA: Plazo**

El plazo de vigencia del presente contrato es de un año contado a partir de la fecha de su suscripción, renovable automáticamente por periodos iguales, independientemente de la vigencia de la(s) tarjeta(s) plástica(s) que podrán emitirse con un plazo de validez diferente, no siendo necesario que EL CLIENTE suscriba un nuevo contrato de Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria. EL BANCO realizará evaluaciones constantes en función al comportamiento crediticio de EL CLIENTE y/o del USUARIO.

Sin perjuicio del plazo antes señalado, EL CLIENTE podrá, en cualquier momento, dar por resuelto el presente contrato sin expresión de causa mediante comunicación escrita dirigida a EL BANCO, siendo obligación de EL CLIENTE cancelar el monto total del saldo deudor que EL BANCO liquide, así como devolver todas las tarjetas emitidas a su solicitud, en forma inmediata, incluyendo las adicionales autorizadas, asumiendo todas las responsabilidades civiles y penales que se dieran por

el uso irregular que pueda darse a cualquiera de dichas tarjetas. Por su parte, EL BANCO podrá dar por terminado el contrato por decisión comercial, mediante comunicación escrita cursada con una anticipación de 5 días útiles previos a la fecha en que se haga efectiva la terminación.

En el caso de terminación de la relación contractual, fuere por vencimiento del plazo o por resolución, EL BANCO está facultado para conciliar y cobrar a EL CLIENTE las operaciones que se encuentren pendientes de pago, débito y/o contabilización.

En tanto existan obligaciones a cargo de EL CLIENTE que se encuentren pendientes de pago según los estados de cuenta correspondientes, seguirán siendo de aplicación las disposiciones del presente contrato. No obstante, independientemente de la vigencia o subsistencia de las cuentas de EL CLIENTE en EL BANCO, si con posterioridad se presentaran cargos sobre cualquiera de las Cuentas Corrientes Especiales Tarjetas de Crédito Bancaria incluyendo la adicionales autorizadas, por cualquier causa, la responsabilidad de EL CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas.

EL BANCO se reserva el derecho de publicar y/o registrar la relación de contratos o número de cuentas canceladas, mediante Boletín de Cancelaciones u otros medios.

#### **DUODÉCIMA: Causales de Resolución**

Sin perjuicio de lo señalado en la cláusula anterior, EL BANCO resolverá en forma automática el presente contrato y en consecuencia anulará las Tarjetas de Crédito emitidas al amparo del mismo, en los siguientes casos:

- a. Cuando EL CLIENTE o LOS USUARIOS no cumplan con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito vigente y/o las disposiciones establecidas en el presente contrato, y/o cualquier otra obligación frente a EL BANCO.
- b. Cuando a EL CLIENTE o a LOS USUARIOS autorizados se les haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella sin la correspondiente provisión de fondos, sea en EL BANCO o en cualquier entidad del Sistema Financiero, conforme a la publicación que realice la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- c. Cuando EL CLIENTE proporcione información o documentación falsa o adulterada.
- d. Cuando se realicen operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas o que puedan ocasionar perjuicio a EL BANCO o a sus clientes.
- e. Cuando EL CLIENTE se somete o es sometido a cualquier procedimiento concursal
- f. Cuando EL CLIENTE disponga de sus activos de tal manera que afecte de manera considerable su situación patrimonial o solvencia económica, a criterio de EL BANCO
- g. Asimismo, EL BANCO procederá a cancelar las Tarjetas de Crédito y a resolver el presente contrato en caso la

000333

Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs suspenda la autorización para operar con tarjetas de crédito.

La resolución del contrato conlleva la obligación de pago del saldo deudor de la línea de crédito y la correspondiente anulación de la(s) tarjeta(s) por las causales señaladas en el presente contrato.

#### **DECIMOTERCERA: Sanciones**

Con arreglo a las disposiciones legales vigentes, los titulares de las Tarjetas de Crédito anuladas por la causa señalada en el literal b) de la cláusula anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero, durante el plazo de un año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. Asimismo, sin perjuicio del cobro de las deudas correspondientes, EL BANCO anulará las Tarjetas de Crédito de las personas que figuren en la relación de tarjetas de crédito anuladas que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP difunde mensualmente.

En caso de reincidencia por primera vez en la causal de anulación prevista en el párrafo precedente, se procederá a la anulación de las Tarjetas de Crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años.

#### **DECIMOCUARTA: Programas de Fidelidad**

A través del presente contrato y dependiendo del tipo de Tarjeta de Crédito solicitada según la HOJA RESUMEN, EL CLIENTE acepta la afiliación e inclusión al o a los Programas de Fidelidad, los mismos que son gratuitos y se rigen de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos respectivos comunicados a EL CLIENTE a través de la página web de EL BANCO y/o en comunicaciones directas a EL CLIENTE.

#### **DECIMOQUINTA: Cierre de Cuenta**

Si EL CLIENTE no cumple con hacer los pagos en la forma establecida según el estado de cuenta, EL BANCO podrá disponer el bloqueo temporal, y/o la anulación de la tarjeta y/o el cierre de la Cuenta Especial tarjeta de Crédito, sin necesidad de aviso previo, debiendo EL CLIENTE devolver las tarjetas emitidas y cancelar el saldo deudor de la Cuenta Especial Tarjeta de Crédito. Si EL CLIENTE no cancela la deuda total dentro del plazo de 15 días hábiles de requerido el pago, EL BANCO tendrá el derecho conforme a la Ley N° 26702, de girar una letra de cambio a la vista a cargo de EL CLIENTE por el saldo deudor liquidado en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria; la que protestada por falta de pago dará lugar a la respectiva acción de ejecución, la que se hará extensiva al cobro de los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos que figuran en LA HOJA RESUMEN, más gastos judiciales, honorarios de abogados y demás gastos en los que hubiese incurrido EL BANCO para la cobranza hasta el pago total final.

Asimismo, EL BANCO queda facultado ante cualquier evento

de incumplimiento, a cerrar las demás cuentas corrientes que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO, pudiendo éste último centralizar en una sola cuenta todos los saldos de las cuentas de EL CLIENTE.

#### **DECIMOSEXTA: Seguro de Desgravamen (APLICABLE A CLIENTE PERSONA NATURAL)**

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a cargar en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito el costo de la Póliza de Seguro de Desgravamen que pueda contratar EL BANCO en una Compañía de Seguros de su elección y según las condiciones que dicha compañía y EL BANCO establezcan, cubriendo el riesgo de pago del saldo deudor que EL CLIENTE mantenga a favor de EL BANCO, en caso de muerte o invalidez total y permanente por enfermedad o accidente de EL CLIENTE, con la cobertura establecida en la HOJA RESUMEN, de modo tal que una vez ocurrido el evento, será la Compañía de Seguros quien atienda los pagos por hasta el importe del seguro, correspondiente al saldo deudor de la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito. Para tales efectos, EL CLIENTE se obliga a instruir a sus familiares a fin que comuniquen oportunamente a EL BANCO y/o a la Compañía de Seguros correspondiente, de ser el caso, del fallecimiento de EL CLIENTE, obligándose a presentar la documentación solicitada por la Compañía de Seguros correspondiente para la aplicación del Seguro de Desgravamen.

El Seguro de Desgravamen no será aplicable si EL CLIENTE no se encuentra al día con el pago de su cuota mensual mínima. EL CLIENTE declara tener acceso a las condiciones y exclusiones de la Póliza de Seguro de Desgravamen que EL BANCO contrata, a través de la página web de EL BANCO. En cuanto a las condiciones y exclusiones referidas a la edad máxima para la cobertura del seguro así como la edad máxima para la permanencia en el mismo, se encuentran señaladas en la Hoja Resumen que EL CLIENTE declara conocer y aceptar.

La falta de contratación y/o renovación de tal seguro por parte de EL BANCO no conllevará ninguna responsabilidad para este.

Del mismo modo, EL CLIENTE asume la obligación de informarse de los alcances y condiciones de la Póliza de seguro una vez recepcionado el Certificado correspondiente. Adicionalmente, EL CLIENTE podrá contratar a su elección otro tipo de seguros que EL BANCO pudiera ofrecerle y/o comercializar.

#### **DECIMOSÉTIMA: Legislación y Competencia**

Este contrato se rige en forma complementaria por lo dispuesto en el Reglamento de Tarjeta de Crédito, Reglamento de Cuenta Corriente, la Ley N° 26702. Para todos los efectos del presente contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de esta ciudad, sin perjuicio de lo cual, EL BANCO podrá recurrir a la del domicilio de EL CLIENTE o la del lugar de ubicación de bienes de su propiedad dentro o fuera

de la República Peruana según lo estime conveniente para el cobro de sus acreencias.

**DECIMOCTAVO: Domicilio**

Las partes fijan como sus domicilios los que aparecen consignados en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. Cualquier modificación en la dirección consignada por EL CLIENTE deberá ser comunicada a EL BANCO por escrito, requisito sin el cual se tendrán por bien notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección o anterior.

**DECIMONOVENO: Dirección de envío de correspondencia**

EL CLIENTE señala como dirección de envío de correspondencia la que aparece consignada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. Cualquier modificación a la misma deberá ser comunicada a EL BANCO, por escrito, requisito sin el cual se tendrán por bien notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección anterior.

**VIGÉSIMA: Instrucciones**

EL CLIENTE podrá efectuar transacciones, solicitar créditos o contratar servicios, propios de EL BANCO o que éste ofrece, con cargo a la Tarjeta de Crédito en forma personal o empleando los diversos medios sean escritos, electrónicos, telefónicos, internet u otros que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE y que éste reconoce como válidos para dichos efectos.

**VIGÉSIMAPRIMERA: Actualización de Datos**

Todos los datos de EL CLIENTE que este consigne en la Solicitud de Tarjeta se consideran como vigentes y en tal sentido sustituirán y/o actualizarán los datos que a la fecha mantengan registrados en EL BANCO, de ser el caso. Las posteriores actualizaciones de los datos de EL CLIENTE podrán ser efectuados mediante comunicación escrita dirigida a EL BANCO con cargo a recepción o a través de cualesquiera otros mecanismos que EL BANCO ponga a disposición.

**VIGÉSIMASEGUNDA: De la Cesión**

EL BANCO queda autorizado a ceder los créditos y demás derechos provenientes de este contrato o su posición contractual en el mismo, total o parcialmente, para lo cual EL CLIENTE presta desde ya su conformidad por adelantado.

**VIGÉSIMATERCERA: Mecanismos de información autorizados**

EL CLIENTE acepta expresamente que EL BANCO, directamente o por medio de terceros debidamente autorizados, pueda remitirle información comercial y/o publicitaria de los servicios y productos que ofrece EL BANCO, a través del teléfono fijo o celular, dirección de correo electrónico y otros medios que EL BANCO tenga a su disposición. EL CLIENTE podrá manifestar su voluntad de rechazar o renunciar a la recepción de información bastando para ello una comunicación expresa y por escrito en dicho sentido, dirigida a EL BANCO.

**VIGÉSIMACUARTA: Atención de reclamos**

EL BANCO atenderá cualquier reclamo que tenga EL CLIENTE con respecto a las operaciones o condiciones derivadas del presente contrato a través de su red de agencias o de Banca Telefónica. Los reclamos relacionados a los establecimientos afiliados se dirigirán directamente a los mismos, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula décima.

**VIGESIMAQUINTA: Tributos**

Los tributos creados y por crearse que afecten los servicios materia del presente contrato serán de cargo de EL CLIENTE. Los aspectos de los tributos que actualmente son de cargo de EL CLIENTE constan en la HOJA RESUMEN.

EL CLIENTE declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del presente contrato y de haber leído, suscrito y recibido el presente documento y la HOJA RESUMEN al momento de la suscripción de los mismos.

Firmado en señal de conformidad en ....., el .....de .....del año.....

<p>EL CLIENTE</p> <p>Tipo y N° Doc. Identidad:</p> <p>Nombre:</p>  	<p>Cónyuge de EL CLIENTE (De ser el caso)</p> <p>Tipo y N° Doc. Identidad:</p> <p>Nombre:</p> <p><b>SCOTIABANK PERU S.A.A</b> <b>ORIGEN DE VENTAS</b> (No significa Conformidad) <b>23 JUL 2010</b></p>	<p>EL BANCO</p>  
---	---	---

En caso sea denegada la presente solicitud, los documentos sustentatorios adjuntos a ésta podrán ser retirados de las oficinas donde la solicitud fue presentada, en un plazo que no podrá exceder de 30 días de dicha presentación. Una vez transcurrido este plazo, EL CLIENTE faculta a EL BANCO para que proceda a destruir los documentos en fotocopia simple que hubiera adjuntado a su solicitud, incluyendo el formato de solicitud presentado y demás formatos que pone a disposición el Banco.

NO VALE



# DE TARJETA DE CRÉDITO DE CRÉDITO SCOTIABANK

Aditicias: Ley 28587 / Resolución S.B.S. N° 1765-2005

Fecha: 

23	07	10
----	----	----

ORO	PLATINUM	SIGNATURE
US \$50 (S/. 150)	US \$75 (S/. 225)	US \$120 (S/. 360)
S/. 13	S/. 15	S/. 17
25.05% - 42.41%	22.13% - 25.05%	22.13% - 25.05%
25.05% - 42.41%	22.13% - 25.05%	22.13% - 25.05%
59.92%	59.92%	59.92%
15.25% - 25.05% 0.2505	11.22% - 22.13%	11.22% - 22.13%
12.55% - 42.41% 0.3417	12.55% - 42.41% 0.3417	12.55% - 42.41%
3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)	3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)	3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)
US\$ 8 (S/. 24)	US\$ 8 (S/. 24)	US\$ 8 (S/. 24)
NA	US\$ 27 (S/. 81)	US\$ 27 (S/. 81)
1%	1%	1%
Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo
59.92%	59.92%	59.92%
S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)	S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)	S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)
15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)	15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)	15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)

facturación. Adicionalmente la tarjeta debe ser utilizada por lo menos 6 veces al año (1 vez por mes), de no cumplir con esta condición se le cobrará todos los ingresos realizados se cobrarán a la tarifa de US\$ 27 por persona. Adicionalmente la tarjeta debe ser utilizada por lo menos 6 veces al año (1 vez por mes), de no cumplir con esta condición se le cobrará

condiciones del mercado. El Banco se obliga a comunicar dichas variaciones de acuerdo con lo señalado en el contrato respectivo. Se deberá manifestarlo por escrito dentro de los 5 días calendario de recibida la comunicación y/o tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado, con el consiguiente perjuicio cuando corresponda. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgo.

Costo / Tarjeta Platinum US\$ 4,000 / Tarjeta Signature US\$ 10,000.  
Credito respectiva, de lo contrario no se le emitirá tarjeta alguna.

probar consumos por encima de la línea de crédito y el límite de sobregiro aprobado, en determinados rubros de establecimientos.

19.28% / Disposición de efectivo Tarjeta Clásica 69.39%, Tarjeta Oro, Platinum 59.92%, Tarjeta Signature 34.17%.

después de cada fecha de cierre. Los consumos bajo el sistema de cuotas fijas realizados hasta 8 días calendario antes a la fecha de cierre de facturación, serán cargados en el Estado efectivo, de acuerdo con lo establecido en el contrato respectivo."



Vigencia: a partir del 01 de Mayo de 2010

**ANEXO AL CONTRATO**  
**HOJA RESUMEN - TARJETA**  
 Información previa de los costos y condiciones

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS	CLÁSICA
Comisión por Membresía Anual. (1)	US\$ 20 (S/. 60)
Comisión por Servicios de Tarjeta (tarjetas titulares).	S/. 12
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Rotativo compras (en 36 meses).	42.41% - 59.92%
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas).	42.41% - 59.92%
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Disposición de efectivo.	69.39%
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Traslado de Deuda de otros Bancos.	26.68% - 34.17% 0.3417
Tasa de interés compensatorio anual (TEA) - Xtra línea / Efectivo al instante.	12.55% - 42.41% 0.3417
Comisión por Disposición de Efectivo (por uso de canal).	3% mín. S/.7 ó US\$ 2.5 (S/.7.5)
Comisión por Sobregiro (aplica al día siguiente del sobregiro, por vez).	US\$ 8 (S/. 24)
Gasto por ingreso a salas VIP Priority Pass. (2)	NA
Gasto por Servicio de Conversión de Moneda.(3)	1%
Gasto por Seguro de Desgravamen.	Sin Costo
<b>Conceptos por incumplimiento:</b>	
Tasa de interés anual (TEA) - Moratorio.	69.39%
Comisión por Servicios de Cobranza (al día 1).	S/.25 ó US\$ 8 (S/. 24)
Comisión por Servicios de Cobranza (% sobre el importe impago, por cuota vencida > 30 días, aplicable cada 30 días).	15% mín. S/.25 ó US\$ 8 (S/.24)

- (1) La comisión por membresía aplica independientemente de si se han realizado o no transacciones durante el año.  
 (2) Para tarjeta Platinum el cliente puede ingresar hasta 12 veces al año con un invitado sin costo alguno, por ingresos o invitados adicionales, se realizará un cobro de US\$ 27 en el siguiente día a la tarifa de US\$ 27 por persona. Para tarjeta Signature el cliente cuenta con ingresos ilimitados a los Salones VIP con un acompañante como máximo. Todos los ingresos de personas adicionales todos los ingresos realizados a la tarifa de US\$ 27 por persona.  
 (3) Aplica para consumos realizados en moneda diferente a dólares americanos. El porcentaje aplicado es sobre el importe del cargo. Cobro efectuado por Visa. Las comisiones aplican por moneda.

**TIPO DE CAMBIO:** Las equivalencias de las comisiones expresadas en dólares han sido calculadas al tipo de cambio referencial de S/3.00.

**CONDICIONES GENERALES:** Todas las condiciones se refieren al tarifario a la fecha en que se emite la presente Hoja Resumen. Las partes acuerdan que las tasas de interés, comisiones y gastos están sujetos a calificación de El Cliente y durante la vigencia de la línea de crédito podrán ser modificados por el Banco de acuerdo a la permanencia o continuación en el uso de los servicios por parte de El Cliente, significará su total aceptación a las referidas modificaciones, por lo que de no estar conforme con ellas, El Cliente se obliga al pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que El Cliente mantenga. El Cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual y a constituir

**LÍNEA DE CRÉDITO:** Línea de crédito mínima: Tarjeta Clásica US\$ 300 / Tarjeta Oro US\$ 750 para tarjetas ofrecidas por la Fuerza de Ventas y US\$ 1,700 para tarjetas ofrecidas por la Red de Afiliados. La línea de crédito se encuentra sujeta a evaluación. Si el cliente aprueba la mencionada evaluación, el monto de la línea de crédito aprobada le será comunicada en el kit de bienvenida de la Tarjeta. El porcentaje de sobregiro máximo permitido para cada tipo de tarjeta estará sujeto a evaluación crediticia del cliente pudiendo llegar hasta un 40% de la línea de crédito y/o US\$ 250 por transacciones. Los intereses, comisiones, gastos y transacciones pendientes de proceso podrán exceder el límite antes señalado. Excepcionalmente por decisión exclusiva de las marcas Visa y MasterCard, se podrá

**TASAS DE INTERÉS:** Las equivalencias mensuales de las tasas de interés anuales (mínima - máxima) son las siguientes:

**TEM Rotativo y Cuotas:** Tarjeta Clásica. 2.99% - 3.99% / Tarjeta Oro. 1.88% - 2.99% / Tarjeta Platinum 1.68% - 1.88% / Tarjeta Signature 1.68% - 1.88%.

**TEM Disposición de Efectivo:** Tarjeta Clásica. 4.49% / Tarjeta Oro. 3.99% / Tarjeta Platinum. 3.99% / Tarjeta Signature 3.99%.

**TEM Traslado de Deuda:** Tarjeta Clásica. 1.99% - 2.48% / Tarjeta Oro. 1.19% - 1.88% / Tarjeta Platinum. 0.89% - 1.68% / Tarjeta Signature 0.89% - 1.68%.

**TEM Xtra línea / Efectivo al instante:** Tarjeta Clásica / Oro / Platinum / Signature 0.99% - 2.99%.

**TEM Moratorio:** Tarjeta Clásica. 4.49% / Tarjeta Oro 3.99% / Tarjeta Platinum 3.99% / Tarjeta Signature 3.99%.

Para Tarjetas con Garantía Líquida se aplican las siguientes Tasas Compensatorias Efectivas Anuales: Compras (Rotativo y Cuotas) Tarjeta Clásica, Oro 19.72%, Tarjeta Platinum 19.42%, Tarjeta Signature 19.42%. Todas las tasas de interés son fijas aproximadas a 2 puntos porcentuales y se han calculado considerando 360 días en el año.

**FECHAS DE FACTURACIÓN Y ÚLTIMO DÍA DE PAGO:** Fechas de cierre de facturación **Ciclo 24:** Día 24 de cada mes **Ciclo 18:** Día 18 de cada mes. **Último día de pago:** 22 de Cuenta del mes siguiente a dichos consumos. El cliente podrá realizar pagos anticipados por el saldo deudor, en forma total o parcial con la correspondiente reducción de intereses al día de pago.

**IMPUESTOS:** Los consumos efectuados con las tarjetas de crédito estarán afectos a tributos de acuerdo a disposiciones legales vigentes. En lo que respecta al IITF, la tasa actual es de 0.05%.

000335

VISA

LO QUE ADE  
NO VALE

## DE CRÉDITO SCOTIABANK

GOLD +	ORO	SIGNATURE
Sí	Sí	Sí
Soles y dólares	Soles y dólares	Soles y dólares
Sí	Sí	Sí
100% de línea	100% de línea	100% de línea
S/. 2,500 y/o US\$ 800	S/. 3,000 y/o US\$ 800	S/. 3,000 y/o US\$ 800
Scotia Puntos	Scotia Puntos	Scotiapuntos
Hasta US\$ 5,000	Hasta US\$ 10,000	Hasta US\$ 10,000
Hasta 100% de línea	Hasta 100% de línea	Hasta 100% de línea
EE.UU. y Canadá	En todo el mundo	En todo el mundo
Hasta US\$ 250,000	Hasta US\$ 500,000	Hasta US\$ 1,000,000
Hasta \$750	Hasta \$750	Hasta \$1000
NA	NA	Hasta \$500
Sí	Sí	Sí
NA	NA	Sí
NA	Hasta US\$ 25,000 de gastos médicos	Hasta US\$ 25,000 de gastos médicos
NA	Sí	Sí
Sí	Sí	Sí
A solicitud	A solicitud	A solicitud
Estacional	Estacional	Estacional

Primas en cuotas incluyen intereses.

Por enfermedad el límite de cobertura será hasta US\$ 100,000. Edad máxima de ingreso al seguro 69 años, 11 meses, 29 días.

Seguro de alquiler de autos (no cubre daños a terceros). Seguro sujeto a las condiciones que fije Visa Internacional. La Interamericana Compañía de Seguros Generales SA. Póliza 0020043610.

Seguro de gastos médicos. Seguro sujeto a las condiciones que fije Visa Internacional. La Interamericana Compañía de Seguros Generales SA. Póliza 0020043610. El cliente deberá conservar su recibo de pago y voucher de compra. Seguro sujeto a las condiciones que fije Visa Internacional.

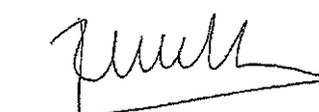
Para más información consulte el sitio web de agencias o en [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe).

Este documento es parte del Contrato con absoluto conocimiento de sus alcances en cuanto a derechos, obligaciones y responsabilidades contenidas.

El cliente declara que ya manifiesta que en el supuesto que existiera alguna discrepancia entre el presente documento impreso y el archivo electrónico del cual se tomó, prevalecerá el archivo electrónico.

(De ser el caso)

EL BANCO

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS	CLÁSICA
Aceptada en el Perú y en el Mundo	Sí
Moneda de Facturación	Soles y dólares
Pago en cuotas fijas de 2 a 36 cuotas.	Sí
Pago Mínimo financiado en 36 meses (1): 1/36 (saldo rotativo + comisiones + gastos + mantenimiento + capital de cuotas del mes) + intereses totales	Sí
Pago del Mes financiado en 36 meses (1): 1/36 (saldo rotativo) + comisiones + gastos + mantenimiento + cuotas del mes + intereses	Sí
Pago Total hasta 52 días sin intereses (2): Saldo rotativo + comisiones + gastos + mantenimiento + cuotas del mes + intereses	Sí
Deuda Total hasta 52 días sin intereses (2): Saldo rotativo + comisiones + gastos + mantenimiento + cuotas del mes + capital de cuotas futuras + intereses	Sí
Disponición de efectivo en el Perú y en el Extranjero	70% de línea
Importe máximo a disponer por día en cajeros automáticos o ventanilla	S/. 1,000 y/o US\$ 300
Programa de Fidelidad	Scotia Puntos
Cobertura del Servicio de Protección por robo o pérdida (desde el reporte)	Hasta US\$ 5,000
Seguro de Desgravamen Gratis (3)	Hasta 100% de línea
Seguro de Alquiler de Autos (4)	NA
Seguro de Accidentes de Viaje (5)	Hasta US\$ 75,000
Seguro de Pérdida de Equipaje (5)	NA
Seguro de Demora de Equipaje a partir de 6 horas de retraso. (5)	NA
Seguro de Garantía Extendida (6)	NA
Seguro Protección de Compras (7)	NA
Asistencia Médica en el Extranjero (8)	NA
Concierge (asistente personal)	NA
Asistencia al Viajero	Sí
Asistencia mundial al Tarjetahabiente	Sí
Banca Telefónica las 24 horas del día (Telf. 311-6000 ó 0-801-1-6000 provincia)	Sí
Scotia en Línea: compras, pagos, consultas, entre otros(9)	Sí
Cargo automático en cta. cte. o ahorros (opcional)	Sí
Pago automático de servicios varios: clínica, clubes, seguros, teléfonos, etc.	Sí
Compras seguras por Internet: Verified By Visa	A solicitud
X-tra línea / Efectivo al Instante hasta en 36 meses (10)	Estacional

- (1) Si como resultado del cálculo se obtiene un importe menor a S/.10 o US\$ 3, se exigirá este importe.  
 (2) La opción sin interés solo aplica para compras bajo el sistema rotativo. En disposiciones de efectivo, los intereses aplican desde el día de realizada la operación. La  
 (3) Seguro de Desgravamen: Compañía de Seguros Mapfre / Póliza Nuevos Soles N° 6110610100007 - Póliza Dólares N° 6110610100006. En caso de invalidez perm  
 días al solicitar el seguro. Edad máxima de permanencia 80 años cumplidos.  
 (4) Sólo al reservar y pagar el total del alquiler del auto con su tarjeta de crédito. Además, El Cliente deberá declinar los seguros de colisión y daños ofrecidos por la  
 Interamericana Compañía de Seguros Generales S.A. / Póliza: 0020043610.  
 (5) Solo al cancelar el total del precio del pasaje con su tarjeta de crédito. Cubre al titular cónyuge e hijos dependientes no casados menores de 23 años. Sujeto a las  
 (6) Duplica la garantía original de cualquier producto que compres por un periodo máximo de un año, solo al cancelar el producto garantizado con su tarjeta de cré  
 (7) Cubre las reparaciones o reemplazos de artículos que hayan sido robados, dañados o perdidos hasta 50 días después de la fecha de compra, solo al cancelar el ar  
 que fije Visa Internacional. La Interamericana Compañía de Seguros Generales SA. Póliza 0020043610.  
 (8) Solo al cancelar el total del precio del pasaje con su tarjeta de crédito. Cubre al titular cónyuge e hijos dependientes no casados menores de 23 años. Sujeto a las  
 Transacciones de pagos de servicios y transferencias sujetas al uso del dispositivo TOKEN. Consulta las tarifas y condiciones acerca de este dispositivo en el tarifari  
 (10) Sujeto a calificación crediticia.

El Cliente declara haber recibido la presente Hoja Resumen y el Contrato para su lectura y que El Banco ha absuelto todas sus preguntas, suscribiendo el presente  
 El presente documento carece de valor si no está acompañado del respectivo contrato firmado por los representantes de El Banco.

### Cláusula de Protección

En caso El Cliente hubiera accedido al presente formato de contrato a través de la web o de cualquier otro medio electrónico que El Banco hubiera puesto a su disposici  
 la versión registrada en los medios electrónicos de El Banco.

**EL CLIENTE**



Tipo y N° de Doc. Identidad:

**Cónyuge de EL CLIENTE**

Tipo y N° de Doc. Identidad:

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

ACTA DE ASISTENCIA A CONCILIACIÓN

Siendo las 16:00 horas del día 24 de julio de 2014, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, se presentó como parte interesada el señor **LUIS ENRIQUE JESÚS ALBERTO CASTILLO NARREA** con D.N.I. N° 10266105 y como parte denunciada **SAGA FALABELLA S.A.** representada por **ALFREDO DANIEL RIVERO NIETO**, identificado con DNI N° 40225523, **ECKERD PERÚ S.A.** representada por **AZUCENA JUDITH JUGO OBLITAS**, identificada con DNI N° 43093372, **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** representada por **ISRAEL ANTONIO GALIANO CANDIA**, identificado con DNI N° 42389819, a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

- Respecto de **SAGA FALABELLA S.A.**  
Las partes intercambiaron sus puntos de vista, luego de lo cual arribaron al siguiente acuerdo:  
El denunciado se compromete a devolver el monto del consumo efectuado en su establecimiento, mediante la entrega de un cheque de gerencia por el importe de S/. 10 998,00. La entrega del cheque en mención se realizará el lunes 4 de agosto de 2014 en la tienda de San Isidro por la Jefa de Servicio al Cliente, Joselyn Quispe.
- Respecto de **ECKERD PERÚ S.A.**  
Las partes intercambiaron sus puntos de vista, luego de lo cual arribaron al siguiente acuerdo:  
Durante la presente audiencia el denunciado hizo entrega del cheque N° 09907460 1 002 193 0244597075 15 a nombre de Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea por el importe de S/. 481,51, el mismo que fue aceptado por el denunciante como devolución de los consumos realizados en dicho establecimiento.
- Respecto de **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**  
Luego que la parte denunciada y el denunciante intercambiaran sus puntos de vista, no lograron arribar a un acuerdo.

El interesado y las denunciadas aceptaron que el presente documento pone fin al procedimiento iniciado contra las partes denunciadas con las que se llegó a un acuerdo conciliatorio, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha.

El incumplimiento del presente acuerdo constituye una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup>. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo no lo hiciera, se le impondrá

**CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 144°.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos**

El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio celebrado entre consumidor y proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituyen título ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente Código. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 112° de este Código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente Código. Este artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

**CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 147°.- Conciliación**



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales, conforme a lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup>.

Siendo las 17:25 horas, se procedió a levantar la presente, la misma que fue leída y firmada en señal de conformidad.

**LUIS ENRIQUE JESÚS ALBERTO CASTILLO NARREA**  
D.N.I. N° 10266105  
Interesado

**ALFREDO DANIEL RIVERO NIETO**  
D.N.I. N° 40225523  
en representación de  
**SAGA FABELLA S.A.**  
Denunciada

**AZUCENA JUDITH JUGO OBLITAS**  
D.N.I. N° 43093372  
en representación de  
**ECKERD PERÚ S.A.**  
Denunciada

**ISRAEL ANTONIO GALIANO CANDIA**  
D.N.I. N° 42389819  
en representación de  
**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**  
Denunciada

**GABRIELA ALCALÁ GAMBOA**  
Representante  
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.  
Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

<sup>1</sup> **CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas  
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

 Indecopi

2014 SEP 29 PM 5 07

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

GAlcala  
000335

40  
133162

cc1

TESTA  
NO VALE

San Isidro, 26 de setiembre de 2014

Señores

**SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION  
DE PROTECCION AL CONSUMIDOR No. 1  
SEDE CENTRAL**

Calle de la Prosa N° 138

San Borja.-

Ref.: Expediente N° 697-2013/CC1



De nuestra consideración:

Por medio de la presente, cumplimos con presentar los descargos de Citibank del Perú S.A. (en adelante, "Citibank"), con RUC N° 20100116635 y con domicilio para estos efectos en Av. Canaval y Moreyra 480, Piso 3, San Isidro, Lima, debidamente representada por la señorita María de Guadalupe Vega Párraga identificada con DNI N° 40709095, según poderes inscritos en el Asiento C0112 de la Partida Electrónica N° 11648632 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con relación a la denuncia de fecha 28 de abril de 2014 presentada por el Señor Luis Enrique Jesus Alberto Castillo Narrea (en adelante, "el señor Castillo") por las presuntas infracciones de los Art. 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor y Defensa del Consumidor; al respecto señalamos lo siguiente:

1. El denunciante adquirió una tarjeta de crédito Citibank Visa Gold N° 4487000102667775 en virtud del Contrato de Afiliación de Tarjeta de Crédito y Apertura de Cuenta Corriente suscrito por el denunciante con fecha 25.04.2011.
2. Con fecha 09.05.2011 el señor Castillo activó su tarjeta de crédito.
3. Con fecha 12.05.2013 el señor Castillo presentó su reclamo por 2 consumos no reconocidos, realizados en dos establecimientos distintos.

FECHA	TRANSACCION	MONTO S/.
21.04.2013	BOTICAS INKAFARMA	481.51
21.04.2013	SANTA NATURA	150.00

4. Con fecha 14.05.2013 como una política de atención al cliente procedimos a realizarle al cliente un abono temporal por los importes reclamados para evitar que se afecte su línea de crédito durante el tiempo en que demore la investigación de su reclamo.
5. Con fecha 24.07.2013 le respondimos al señor Castillo, que su reclamo no procedía razón por la cual se procedió a reversar los abonos temporales.

### **IMPUTACIONES**

El ORPS No. 2 ha decidido iniciar un procedimiento administrativo sancionador por:

- (...) en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Castillo sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas por un total de S/.631.51.

## I. ANÁLISIS

### 2.1 DE LA DEVOLUCION DE LAS TRANSACCIONES POR EL IMPORTE DE S/. 631.51 REALIZADAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS BOTICAS INKAFARMA Y SANTA NATURA.

## II. ANÁLISIS

### 2.1 DE CONSUMOS NO RECONOCIDOS MATERIA DE DENUNCIA

Al respecto, debemos informar que las transacciones cuestionadas se realizaron con la Tarjeta de Crédito del señor Castillo en establecimientos comerciales serios, mediante lectura correcta de banda magnética, cuando la misma se encontraba activa (se bloqueó el 21/04/2013 a las 19:20)<sup>1</sup>, estando todas ellas dentro de la **Línea de Crédito otorgada ascendente a US\$ 544.00**, por lo que se procedió a efectuar el cargo respectivo de acuerdo a las instrucciones del establecimiento y Visanet (administradoras del POS), considerando que nuestras tarjetas de crédito sirven únicamente de medios de pago y que nuestra entidad cumple con procesar los cargos de las transacciones de acuerdo a lo indicado por los establecimientos comerciales con los que el cliente

<sup>1</sup> Incluso el mismo señor Castillo indica en su denuncia que "*al momento de bloquearlas ya habían realizados consumos*". Con lo cual se comprueba que la tarjeta se encontraba activa al momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas.

contrata. A continuación presentamos las instrucciones electrónicas remitidas por Visanet, tercero imparcial que confirma la correcta realización de las operaciones materia de denuncia:

DETALLE DE SOLICITUD DE COPIA

DATOS DE COMERCIO

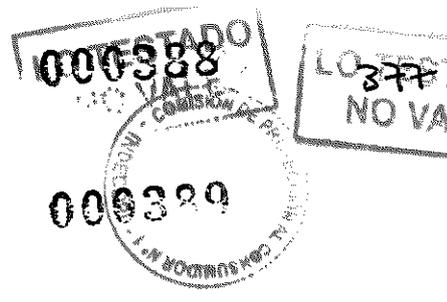
Nombre	OTICAS INKAFARMA	Código	331068174	RUC	20331066703
Dirección	AVE LURIGANCHO/CALL LOS RE	Código Postal	L36	Teléfono	3159000
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	SAN JUAN DE LURIGANCHO
Dirección Adm.	AV COOMAL 2042	Cod. Postal Adm.	L01	Teléfono Adm.	3159000
Departamento A	LIMA	Provincia Adm.	LIMA	Distrito Adm.	CHORRILLOS
MCC Nacional	5912	Comisión Créd.	1.50	Comisión Déb.	1.50
MCC Internacion	5912				

DATOS DE SOLICITUD DE COPIA

ID Transacción	523144001072	Importe Original	481.51	Moneda Original	Soles
Número Ref.	74819553111541114842232	Importe Destino	481.51	Moneda Destino	Soles
Número Tarjeta	4487000102667775	Importe	481.51	Moneda	Soles
Cód. Razón Marc	30: Solicitud del titular	Imp. Cash Back	0	Mon. Cash Back	
Origen	Incoming	Gestor	banca	Fecha de Proceso	
Fecha Incoming	24/05/2013	Acción de Gestor		Estado	Pendiente
Documentación	SI	Fecha de Acción		Tipo de Cambio	2.65
		Fecha de Carga	24/05/2013	Nro de Incidencia	
Mens. Incoming					
Mens. Gestor					
Ind. Interno Adq.		Tipo de Carta	SI	Fecha de Envío	
Indicador Doc.		Cuota Incentivo	0.00	Nro días Transc.	0
Tipo de Envío					

DATOS DE LA TRANSACCION ORIGINAL

ID de Transac.	359039	Fecha de Abono	23/04/2013	Moneda	Soles
Nro. de Tarjeta	4487000102667775	Fecha Proceso	21/04/2013	Importe Bruto	481.51
Número de Ref.	74819553111541114842232	Número de Lote	200039	Imp. Cash Back	0
Fecha Trans.	21/04/2013 13:58	Nro. Voucher	02000399984	Comisiones	7.22
Operación	Clásica Nacional	Número Autoriz.	400355	IGV	.26
Tipo de Captura	BANDA MAGNETICA	Ind. Anu. Existente	NO	Importe Neto	474.03
Cuenta Bancaria	00020019300244597075				



DETALLE DE SOLICITUD DE COPIA

DATOS DE COMERCIO

Nombre	SANTA NATURA	Código	510691907	RUC	20510891963
Dirección	AVE LURIGANCHO Num. 2011 D/	Código Postal	L58	Teléfono	045003288
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	SAN JUAN DE LURIGAN
Dirección Adm.	AVE ARENALES Num 2570	Cod. Postal Adm.	L14	Teléfono Adm.	2118793
Departamento A.	LIMA	Provincia Adm.	LIMA	Distrito Adm.	LINCE
RCC Nacional	7000	Comisión Créd.	4.15	Comisión Orib.	3.25
MCC Información	5912				

DATOS DE SOLICITUD DE COPIA

ID Transacción	523144901073	Importe Original	150	Moneda Original	Soles
Número Ref.	74919353111541114750809	Importe Destino	150	Moneda Destino	Soles
Número Tarjeta	448708****7775	Importe	150	Moneda	Soles
Cód. Razón Marc.	30: Solicitud del titular	Imp. Cash Back	0	Mon. Cash Back	
Origen	Incoming	Gestor	azarete@i	Fecha de Proceso	
Fecha Incomin	24/05/2013	Acción de Destro		Estado	Pendiente
Documentación	SI	Fecha de Acción		Tipo de Cambio	2.65
		Fecha de Cargo	24/05/2013	Nro de Incidencia	
Mens. Incomin					
Mens. Gestor					
Ind. Incarne Adq.		Tipo de Carta	SI	Fecha de Envío	
Indicador Doc.		Cuota Incentivo	0.00	Nro de As trans.	0
Tipo de Envío					

DATOS DE LA TRANSACCION ORIGINAL

ID de Transac.	358040	Fecha de Abono	23/04/2013	Moneda	Soles
Nro. de Tarjeta	448708****7775	Fecha Proceso	21/04/2013	Importe Bruto	150
Número de Ref.	74919353111541114750609	Número de Lote	202081	Imp. Cash Back	0
Fecha Trans.	21/04/2013 12:47	Nro. Voucher	0300281b101	Comisiones	0.23
Operación	CÍMICA NACIONAL	Número Autoriz.	853757	IGY	.23
Tipo de Captura	BANDA MAGNETICA	Ind. Anu. Existente	NO	Importe Neto	143.54
Cuenta Bancaria	00030000453000537756				

**VISANET**  
 VENTA - BANCO CITIBANK  
 ID: 991131119695844  
 SANTA NATURA - 510691987  
 LIMA - PERU  
 \*\*\*\*\*7775  
 TER: 35805019 LOTE: 001 REF: 0261  
 RP: 853757 FECHA: 21/04/13 HORA: 12:47  
 CUOTAS: 02 CTA. APROX: 0.00  
 S/. 150.00  
 PREVENIR EL FRAUDE: CAMBIE SU CLAVE SECRETA CON FRECUENCIA  
 FIRMA: *[Signature]*  
 MC: *[Signature]*  
 TEL: 266609  
 ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

Así, confirmamos que Citibank tiene implementado mecanismos de seguridad idóneos de prevención de consumos no autorizados (más adelante lo detallaremos), los mismos que ya han sido sometidos a consideración de la Autoridad Administrativa en diversas oportunidades y en todas sus instancias, obteniendo resultados favorables a nuestra representada, por lo que en el presente caso sólo corresponde confirmar dicho criterio.



LO TESTADO  
378  
NO VALE

Por otro lado, debemos agregar que las transacciones fueron posibles únicamente por la negligencia y falta de cuidado del señor Castillo y/o por un eventual incumplimiento normativo por parte de los establecimientos comerciales. En efecto, por un lado el señor Castillo actuó negligentemente al no resguardar su tarjeta de crédito, ya que conforme a lo indicado por el propio cliente en su denuncia policial:

*(...) el día domingo 21.04.2013 a las 00.30 aprox, se hizo presente a la discoteca la Cueva, en compañía de tres personas, con la finalidad de libar licor, es el caso que luego de dos horas aprox, libando licor cervezas. Luego de ello ingresa a los servicios higiénicos con la finalidad de vomitar, es el caso que al retornar se dio con la sorpresa de no encontrar a los sujetos con quien ingreso a dicha discoteca, procediendo luego a ponerse su casaca y retirarse del mismo (discoteca), con la finalidad de dirigirse a su domicilio, es el caso que al salir no recuerda nada mas (...).*

No existiendo ningún tipo de comunicación inmediata sobre tal hecho al Banco. Recién procediendo a bloquear la tarjeta el 21.04.2013 a las 19.50 horas.



ARQE ( ) PERU PRODUCTION (PPECICS1) PAGE 03 20/05/2013  
ACCOUNT EMBOSsing 12:45:23

ORGANIZATION / LOGO 336 001  
CARD NUMBER/RECORD NUMBER 0004487000102667775 0001  
POST TO ACCOUNT NUMBER 0004487000102667775  
DATE LAST MAINTAINED 21042013 PEMCHACO

BLOCK CODE L 21042013 PEMCHACO 02 19:50



FECHA Y HORA DEL BLOQUEO

WARNING CODES 1 AND 7

INVALID PIN ATTEMPTS 00  
ISSUE ATTEMPTS REMAINING 000  
CURR CARD EXP DTE/ACT FLAG 30042015 Y PEND CARD EXP DTE 00000000  
LAST CARD EXP DTE/ACT FLAG 00000000 N  
DATE LAST PLASTIC ISSUED 25042011 PEND PRE-EMB UPGRD N  
CARD ACTIVATION DATE 09052011  
PLASTIC SEQ CURR/PREV 1 0 ATC CURR/PREV 00000 / 00000  
FEE 0000000 DAILY FALLBK CNT 000  
FORCE RENEW N  
USER 1 / USER 2

Cabe precisar que cualquier consumidor diligente vela por el resguardo de su tarjeta de crédito, en todo caso de verificar que le han sustraído la misma, se comunica con nuestra línea de atención al cliente Citiphone Banking con la

finalidad de bloquearla y evitar que se realicen consumos con la tarjeta de crédito.

Conforme a lo indicado en el contrato de afiliación de tarjeta de crédito que firmo el señor Castillo con nuestra entidad en señal de conformidad:

#### **12. TARJETAS DE CREDITO**

*"... El TITULAR se obliga bajo su exclusiva responsabilidad, con relación a todas las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud, que tanto él como sus adicionales observen las siguientes medidas: a) conservar y custodiar diligentemente las tarjetas de crédito a fin de evitar su uso por terceras personas, b) no divulgar ni transmitir la clave de identificación personal, c) conservar en forma conjunta la clave de identificación personal y la correspondiente tarjeta de crédito y d) cambiar periódicamente su clave de identificación personal a través de Citiphone Banking y/o de cualquier otro mecanismo que Citibank ponga a su disposición. (el subrayado es nuestro).*

De atribuírsele algún tipo de responsabilidad al Banco por los consumos no reconocidos por el señor Castillo, el Banco quedaría indefenso de personas inescrupulosas, que valiéndose de ser la parte más débil de la relación contractual, podrían asumir este modos operandis de defraudación, al realizar consumos con la tarjeta de crédito y luego no asumir su obligación de pago, argumentando que la tarjeta de crédito fue entregada a un funcionario del Banco.



LO FIRMADO  
NO VALE

Por otro lado es responsabilidad de los establecimientos comerciales adoptar las medidas de seguridad necesarias al momento de la realización de los consumos materia de denuncia.

Son los establecimientos comerciales los responsables de validar, si la transacción está siendo realizada por el tarjetahabiente, es decir de validar que el nombre del propietario de la tarjeta coincida con el de su DNI y la firma del comprobante de pago guarde similitud con la firma del documento de identidad del propietario del plástico.

Asimismo, cabe resaltar que los consumos fueron realizados horas antes del bloqueo de la tarjeta de crédito.

#### **TRANSACCION REALIZADA EN BOTICAS INKAFARMA**

ID de Transac.	359039	Fecha de Abono	23/04/2013	Moneda	Soles
Nro. de Tarjeta	4487000102687775	Fecha Proceso	21/04/2013	Importe Bruto	481.51
Número de Ref.	74619553111541114842232	Número de Lote	200039	Imp. Cash Back	0
Fecha Trans.	21/04/2013 13:58	Nro. Voucher	02000399984	Comisiones	7.22
Operación	Clásica Nacional	Número Autoriz.	400355	IGV	.26
Tipo de Captura	BANDA MAGNETICA	Ind. Anu. Existente	NO	Importe Neto	474.03
Cuenta Bancaria	00020019300344597075				

#### **TRANSACCION REALIZADA EN SANTA NATURA**

**VISANET**

VENTA - BANCO CITIBANK

ID: 991131119695844

SANTA HATUBA - 510691987  
LIMA - PERU

\*\*\*\*\*7775

TER: 35905019 LOTE: 001 REC: 0161

AP: 055757 **FECHA: 21/04/13 HORA: 12:47**

CUOTAS: 02 CTA. APROX: 0.99

S/. 150.00

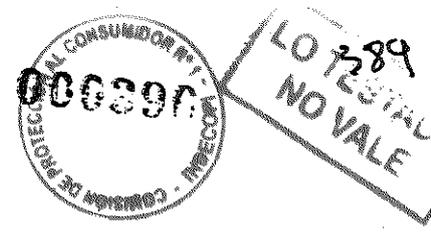
- De los Mecanismos de Seguridad adoptados por CITIBANK:

Al respecto, confirmamos que el Banco cuenta con mecanismos idóneos de prevención de consumos fraudulentos o no autorizados. Las medidas de seguridad y criterios aplicados para la detección de operaciones sospechosas, los medios técnicos para identificar el fraude y/o clonación de las tarjeta de crédito, y los casos que son materia de alerta de transacciones inusuales se encuentran debidamente detallados en el Expediente N° 2199-2006/CPC referentes a medidas de seguridad, correspondiente a un procedimiento de oficio iniciado por la Comisión, el mismo que fue declarado infundado.

Sin perjuicio de ello, indicamos que nuestros sistemas generan alertas y mecanismos de control utilizando parámetros de riesgos basados en criterios que varían entre situaciones de mercado, montos de las transacciones, experiencias pasadas de fraudes, patrones de consumos normales de los clientes, realizando un análisis de todos estos elementos de manera conjunta.

En caso se presente una alerta por una operación sospechosa nuestra Área de Prevención contacta al titular de la tarjeta y le solicita determinada información a efectos de que valide la transacción. Así, en caso el cliente no reconozca el consumo que originó la alerta, se procede a bloquear la tarjeta con el objetivo de evitar que se sigan efectuando consumos futuros y se continúe perjudicando al cliente. Precisamos, ello no quiere decir que se extornará la operación que originó la alerta (decimos extornar, debido a que para que se haya generado la alerta, la transacción se concretó efectivamente), sino que la tarjeta será bloqueada para que este hecho no se vuelva a repetir.

No procedemos a extornar la operación que generó la alerta en tanto la misma se realizó mediante lectura correcta de la banda magnética de la tarjeta de crédito y cuando la misma se encontraba activa. Reitero, el problema no se encuentra en la lectura de la banda magnética de la tarjeta (hecho vigilado por el Banco), sino cuando se determina que quien la realizó fue un tercero no autorizado (hecho vigilado por el establecimiento a través de la verificación de la firma). En este contexto, la función del Banco es bloquear la tarjeta para que este hecho no se repita. Ahora, en caso se realicen consumos con posterioridad al bloqueo pues nuestra responsabilidad sí será clara.



Debemos informar que en el caso no existió alerta en tanto que los consumos se realizaron en establecimientos serios, respecto de los cuales no hemos tenido cuestionamientos. Se debe considerar que los casos de fraude generalmente apuntan a utilizar la totalidad de la línea de crédito, a través de pocos consumos por montos fuertes o mediante muchos consumos por montos bajos (en períodos muy cortos de tiempo). Así, en el presente caso no estamos ante ninguno de los dos supuestos. Confirmamos que no existían elementos que normalmente pudieran hacernos sospechar de transacciones carentes de autorización.

En atención a lo expuesto, podemos confirmar que la labor e implementación de mecanismos de seguridad que hemos venido detallando líneas atrás ha sido cumplida a cabalidad.

Por otro lado, con la finalidad de complementar los mecanismos de seguridad, el Banco pone a disposición de todos los consumidores diversos canales de comunicación de pérdida, extravío, robo o destrucción de cualquiera de sus tarjetas, con la finalidad de que las mismas sean bloqueadas de inmediato y de esta manera evitar consumos no autorizados. Sin embargo, si la labor de cuidado de la tarjeta no se da en la realidad y no existe ningún tipo de comunicación al Banco, este último no podría ser responsable por los consumos no autorizados que pudieran haberse realizado antes del bloqueo, tomando en cuenta la falta de diligencia del titular.

En atención a lo expuesto, corresponde al titular y/o al establecimiento asumir la responsabilidad por los hechos denunciados, dado que las transacciones cuestionadas han sido realizadas mediante (i) lectura correcta de banda



magnética; (ii) cuando la tarjeta de crédito se encontraba activa; (iv) sin mediar una debida diligencia del titular; (iv) sin mediar comunicación oportuna sobre la pérdida; (v) a través del eventual incumplimiento del establecimiento de verificar la identidad del titular; y, (vi) habiéndose acreditado que el Banco cumplió con las medidas de seguridad necesarias.

Con la finalidad de poderle brindar un mejor y distinto servicio al ofrecido en el mercado, es que nuestra institución ha implementado la diferencia del procedimiento en la atención de este tipo de reclamos – consumos no reconocidos – confiando en la buena fe de nuestros clientes, decidimos asumir la pérdida previamente a la investigación del reclamo, pero no está demás recalcar que nuestra decisión final se encuentra supeditada a terceras personas, las marcas y los establecimientos, por lo mismo es que la atención y regularización de este tipo de reclamos demora entre 45 y 180 días.

Señores solicitamos respetuosamente a su despacho declarar **IMPROCEDENTE** en todos sus extremos la presente denuncia.

#### **IV. REQUERIMIENTOS DE INDECOPI**

Mediante la Resolución N° 1 la Comisión nos solicita cumplir con ciertos requerimientos, los cuales absolvemos a continuación.

- (i) Señalamos como domicilio procesal el consignado al inicio de la presente contestación.



- (ii) Que, cumplimos con adjuntar el documento de poder y la copia del documento de identidad nuestro representante.
- (iii) Que, cumplimos con adjuntar copia simple del RUC de nuestra empresa.

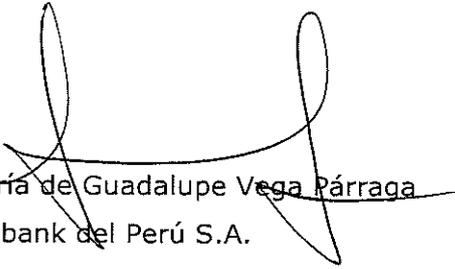
**POR TANTO:**

Solicitamos tener presente lo expuesto, y en su momento declarar infundada la denuncia interpuesta por el denunciante.

**REQUERIMIENTO DE INFORMACION**

- (i) Contrato de afiliación de tarjeta de crédito debidamente firmado en señal de conformidad y aceptación por el señor Castillo.
- (ii) Denuncia policial del señor Castillo.
- (iii) La imagen de la pantalla de nuestro sistema, con carácter de declaración jurada, donde se evidencia que el señor Castillo bloqueo su tarjeta luego de que los consumos fueran realizados.
- (iv) Incoming de ambas transacciones.

Atentamente



María de Guadalupe Vega Párraga  
Citibank del Perú S.A.

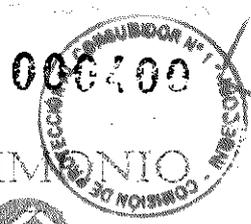


OFICINA REGISTRAL N° 01 - SEDE LIMA  
CALLE SAN CRISTÓBAL 1200A

K. 1716/14

TESTIMONIO

ANOTACION DE INSCRIPCIÓN



LO TESTAL  
NO VALE  
388

TITULO N°	:	2013-01222736
Fecha de Presentación	:	19/12/2013

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente:

ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA	11648632	60112

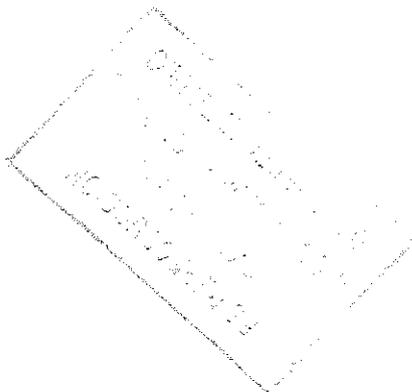
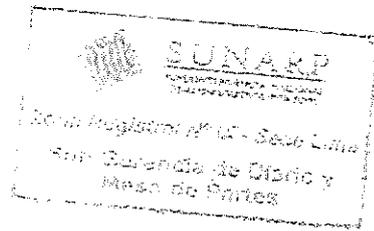
Se informa que han sido incorporados al Índice de Mandatarios la(s) siguiente(s) persona(s):

Partida N° 11648632 VEGA PARRAGA MARIA DE GUADALUPE (APODERADO)

Derechos pagados : S/22.00 nuevos soles, derechos cobrados : S/22.00 nuevos soles  
y Derechos por devolver : S/0.00 nuevos soles  
Recibo(s) Número(s) 00039543-34 LIMA, 22 de Enero de 2014

EDUARDO LAOS DE LAMBA  
RODARDO DE LAMBA

*[Signature]*  
 MILAGROS TERESA SANCHEZ DESNOS  
 Registrador Pública  
 Zona Registral N° 01 - Sede Lima



**sunarp**

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 11648632

000401  
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR  
INDECOPI  
LO TESTADO NO VALE

INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
CITIBANK DEL PERU S.A.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS

000112

OTORGAMIENTO DE PODER.-

POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 13/12/2013 OTORGADA ANTE LA OS DE LAMA, EDUARDO EN LA CIUDAD DE LIMA; JOSE ANTONIO BLANCO CACERES, EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE CITIBANK DEL PERU S.A. (EN ADELANTE, CITIBANK), EN USO DE LAS FACULTADES DE LAS QUE ESTÁ INVESTIDO (000079) Y SIN DESPRENDERSE DE ELLAS, PROCEDE A DELEGAR PODER ESPECIAL A FAVOR DE MARIA DE GUADALUPE VEGA PARRAGA, IDENTIFICADA CON D.N.I. N° 40702095, A EFECTOS DE QUE POR CUENTA DE CITIBANK DEL PERU S.A. (EN ADELANTE, CITIBANK), PUEDA REPRESENTAR A CITIBANK ANTE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI) Y SUS OFICINAS DESCENTRALIZADAS, ASÍ COMO ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO (DCF) Y LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU) DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), LAS REFERIDAS FACULTADES CONFERIDAS A LA PERSONA ANTES INDICADA INCLUYEN INICIAR O SEGUIR CUALQUIER TIPO DE PROCEDIMIENTOS ANTE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDECOPI, ASÍ COMO ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO Y LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SBS; PRESENTAR ESCRITO DE DESCARGOS Y DE CONTESTACIÓN DE DENUNCIAS O RECLAMOS Y EN GENERAL EJERCER LA DEFENSA QUE CORRESPONDA EN PROCEDIMIENTOS REFERIDOS A LA LEGISLACIÓN SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS O CUALQUIER OTRA REGULACION CUYO CUMPLIMIENTO O SUPERVISIÓN ESTUVIESE A CARGO DE LAS ENTIDADES ANTES MENCIONADAS, CON PLENAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN PARA ACTUAR EN TODAS LAS ETAPAS DE LOS CORRESPONDIENTES PROCEDIMIENTOS O INSTANCIAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES Y ESCRITOS, CONCURRIR A AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN, DISPONIENDO DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACIÓN, ACTUAR PRUEBAS, CONTESTAR PLIEGOS INTERROGATORIOS, SOLICITAR INSPECCIONES, NOMBRAR ACEPTAR EL NOMBRAMIENTO DE PERITOS, CONDUCIR DILIGENCIAS PREPARATORIAS Y, EN GENERAL, REALIZAR CUALQUIER OTRO ACTO VINCULADO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR CITIBANK O SE INICIEN CONTRA ELLA, YA SEA DE OFICIO O POR INICIATIVA DE TERCEROS, MARIA DE GUADALUPE VEGA PARRAGA QUEDA IGUALMENTE

000402  
COMISIÓN DE FORTALECIMIENTO  
LO TERCELO  
NO VALE

**sunarp**

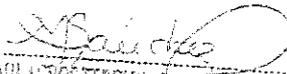
ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 11648632

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
CITIBANK DEL PERU S.A.

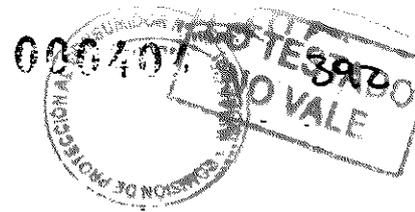
FACULTADA PARA APELAR O INTERPONER CUALQUIER OTRO RECURSO IMPUGNATIVO EN LA VÍA ADMINISTRATIVA, VINCULADO A PROCEDIMIENTOS O RECLAMOS INICIADOS ANTE EL INDECOPI, DCF Y PAU DE LA SBS

LAS REFERIDAS FACULTADES PODRAN SER EJERCIDAS POR MARIA DE GUADALUPE VEGA FARRAGA A SOLA FIRMA

EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 19/12/2013 A LAS 04:43:44 PM HORAS, BAJO EL N° 2013-01222738 DEL TOMO DIARIO 0492. DERECHOS COBRADOS S/ 22,00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00038543-34.-LIMA-02 DEENERO DE 2014.

  
ZULAGROS TERESINA SANCHEZ BEDIOS  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX-Sede Lima





**FICHA RUC : 20100116635**  
**CITIBANK DEL PERU S.A.**

Número de Transacción : 40300720

**CIR - Constancia de Información Registrada**

**Información General del Contribuyente**

Apellidos y Nombres ó Razon Social : CITIBANK DEL PERU S.A.  
Tipo de Contribuyente : 26-SOCIEDAD ANONIMA  
Fecha de Inscripción : 09/10/1992  
Fecha de Inicio de Actividades : 09/02/1993  
Estado del Contribuyente : ACTIVO  
Dependencia SUNAT : 0011 - SERVIDOR NACIONAL  
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial : CITIBANK PERU  
Tipo de Representación : -  
Actividad Económica Principal : 65.97 - OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA  
Actividad Económica Secundaria 1 : -  
Actividad Económica Secundaria 2 : -  
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO  
Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO  
Código de Profesión / Oficio : -  
Actividad de Comercio Exterior : EXPORTADOR  
Número Fax : +51 1 4489044  
Teléfono Fijo 1 : +51 1 582900  
Teléfono Fijo 2 : 2152704  
Teléfono Móvil 1 : 2152209  
Teléfono Móvil 2 : -  
Correo Electrónico 1 : [atencioncliente@cibank.com](mailto:atencioncliente@cibank.com)  
Correo Electrónico 2 : [exportadora@cibank.com](mailto:exportadora@cibank.com)

**Domicilio Fiscal**

Departamento : LIMA  
Provincia : LIMA  
Distrito : SAN ISIDRO  
Tipo y Nombre Zona : -  
Tipo y Nombre Vía : AV. CANAVAL Y MOREYRA  
Nro : 480  
Km : -  
Mz : -  
Lote : -  
Dpto : -  
Interior : 311  
Otras Referencias : ESQUINA CON REPUBLICA DE PANAMA  
Condicón del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : -

**Datos de la Empresa**

Fecha Inscripción RR.PP : 10/09/1993  
Número de Partida Registral : -  
Tomo/Ficha : 14

LO 7393  
NO VA...



Datos de Ficha RUC - CIR (Constancia de Información Registrada)

Folio : 07  
 Asiento : 1  
 Origen del Capital : EXTRANJERA  
 País de Origen del Capital : 8249 ESTADOS UNIDOS

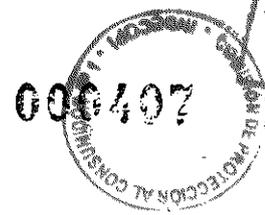
Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IMP. GENERAL DE RENTA PROPIA	01/01/1985	-	-	-
IMP. SOBRE PROVISIONES RETENCIONES	01/01/2002	-	-	-
RENTE GENERAL DEDUCIBLE DE RENTAS	01/01/1985	-	-	-
RENTE DE CONTRIBUCION DE INGRESOS	01/01/2005	-	-	-
IMP. GENERAL DE RENTAS ACTIVIDADES	01/02/2005	-	-	-
RENTE GENERAL DEDUCIBLE RETENCIONES	01/01/1985	-	-	-
RENTE GENERAL DEDUCIBLE RETENCIONES	01/01/1985	-	-	-
RENTE GENERAL DEDUCIBLE RETENCIONES	04/05/1985	-	-	-
IMP. SOBRE RENTAS TRABAJADORES	01/07/1985	-	-	-
IMP. SOBRE RENTAS REGULAR PENSIONIST	01/01/2005	-	-	-
IMP. SOBRE RENTAS PROPIA	01/01/1985	-	-	-
IMP. SOBRE RENTAS RETENCIONES	01/02/1985	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
100-10000000000000000000	DIR. AMAT. PERLA GUADYS VIBARDA	APODERADO	05/05/1966	02/05/2001	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	AV. CANALAL Y MORENO 450 Int. 401 APT. 101 CON REP. PANAMA	LIMA LIMA SAN ISIDRO	3157000	VIRGINIA.DRAMAT. @ CITIGROUP.COM	
100-10000000000000000000	DIR. CARLOS EUGENIO	APODERADO	28/12/1952	05/11/2001	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	AV. CANALAL Y MORENO 450 Int. 401 APT. 101 CON REP. PANAMA	LIMA LIMA SAN ISIDRO	3157000		
100-10000000000000000000	DIR. MONILA PERLA GUADYS	APODERADA	12/11/1981	02/05/2004	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	AV. CANALAL Y MORENO 450 Int. 401 APT. 101 CON REP. PANAMA	LIMA LIMA SAN ISIDRO	3157000	MONILA.PERALES @ CITIGROUP.COM	
100-10000000000000000000	DIR. DIVYA VALLEJO ROSARIO VERONICA	APODERADA	08/03/1971	14/01/2005	-





LO TESTADO  
NO VALE

Datos de Ficha RI C- CIR (Constancia de Información Registrada)

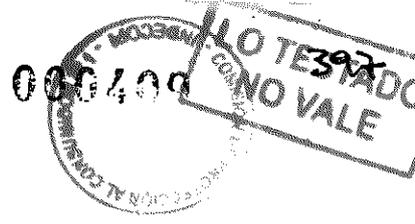
0000	SUCURSAL	-	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. JOSE PARDO 137	TIENDA 10	ALQUILADO
0001	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SANTIAGO DEL SURCO	AV. CAMINOS DEL INCA Km 3.91	TIENDA 1-A	ALQUILADO
0002	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SAN BORJA	AV. SAN BORJA NORTE 806	-	ALQUILADO
0003	CASA MADRE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. DOS DE MAYO 1547	TIENDA 5	ALQUILADO
0004	EL DERBY	EL DERBY	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	DR. EL PUJO 063	LOCAL D	ALQUILADO
0005	SUCURSAL	-	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. BENAVIDES 1085	-	ALQUILADO
0006	SUCURSAL	-	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. COMANDANTE ESPINAR Km 8.72	-	ALQUILADO
0007	AGENCIA	-	LIMA LIMA LA MOLINA	AV. RAUL FERRER 1015	-	ALQUILADO
0008	AGENCIA	-	LIMA LIMA SAN MIGUEL	AV. LA MARTA 2090	-	ALQUILADO
0009	AGENCIA	-	LIMA LIMA LIMA	DR. ANTONIO MIROQUEGADA 068	T N 270	ALQUILADO
0010	AGENCIA	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	CAL. LAS BRONIAS 453	T N 457	ALQUILADO
0011	EL ALMIRANTE	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. CAMINO PRA. 155 (140) 803	T N 504,501,502,503,504	PROPIO
0012	AGENCIA	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. CANAVEL Y MURRAY 498	ESQ. ALDE PANAMA EDIF. CHOCAYENTO	PROPIO
0013	AGENCIA	-	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. ELMER FAUCETT 2121 INT 104	ALQUILADO AVIACION DE LA MARINA	ALQUILADO
0014	AGENCIA	-	AREQUIPA AREQUIPA CAYMA	AV. CAYMA 612	-	ALQUILADO
0015	AGENCIA	-	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	CAL. JUNIN 468	-	ALQUILADO

Importante

El documento se genera a través de SOG - SUNAF (Sociedades de Leasing), que tiene validez para realizar trámites Administrativos, cuando se trata de bienes.

INFORMACIÓN SUNAF  
AV. PUNTO VERDE 2011  
HUAYTAY 125





ARQE ( ) PERU PRODUCTION (PPECICS1) PAGE 03 20/05/2013  
ACCOUNT EMBOSING 12:45:23

ORGANIZATION / LOGO 336 001  
CARD NUMBER/RECORD NUMBER 0004487000102667775 0001  
POST TO ACCOUNT NUMBER 0004487000102667775  
DATE LAST MAINTAINED 21042013 PEMCHACO

BLOCK CODE L 21042013 PEMCHACO 02 19:50

WARNING CODES 1 AND 7

INVALID PIN ATTEMPTS 00

ISSUE ATTEMPTS REMAINING 000

CURR CARD EXP DTE/ACT FLAG 30042015 Y PEND CARD EXP DTE 00000000

LAST CARD EXP DTE/ACT FLAG 00000000 N

DATE LAST PLASTIC ISSUED 25042011 PEND PRE-EMB UPGRD N

CARD ACTIVATION DATE 09052011

PLASTIC SEQ CURR/PREV 1 0 ATC CURR/PREV 00000 / 00000

FEE 0000000 DAILY FALLBK CNT 000

FORCE RENEW N

USER 1 / USER 2

PF1=ARAN PF2=ARMN PF3=ARQN PF4=ARAB PF5=ARMB PF6=ARMA



Citibank del Perú S.A.  
Av. Canaval y Moreyra 480  
Piso 3, Lima 27, Perú  
T (511) 215-2000  
F (511) 440-9044



4487000102667775 74919553111541114750609 05 604 150.00 04/21 855757 180 9051  
N NO

SANTA NATURA 5912 35805019 00 00 604 150.00 23/04/13  
0000000000

510691907 000000 .00 .00

LIMA PE 00000 623113549855055 .00 00000000

0.000000 00000000 00000000 FO

PLAZO02

4487000102667775 74919553111541114842232 05 604 481.51 04/21 400355 180 9051  
N O

BOTICAS INKAFARMA 5912 35610184 00 00 604 481.51 23/04/13  
0000000000

331066174 000000 .00 .00

LIMA PE 00000 623113549849040 .00 00000000

0.000000 00000000 00000000 FO

PLAZO02





## CONTRATO DE AFILIACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y APERTURA DE CUENTAS CORRIENTE

Conste por este documento el Contrato de Afiliación de Tarjetas de Crédito y Apertura de Cuentas Corrientes que celebran, CITIBANK DEL PERU S.A., con R.U.C. N° 20100116635, a quien en adelante se denominará "CITIBANK", y, el cliente, a quien en lo sucesivo se denominará "EL TITULAR", cuyo nombre, documento oficial de identificación y domicilio constan al pie de este contrato, conjuntamente con su firma puesta en señal de conformidad y expresa aceptación de todos los términos y condiciones contenidos en las cláusulas objeto de los numerales siguientes:

### 1.- ANTECEDENTES

CITIBANK es una empresa integrante del sistema financiero peruano regida por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, en adelante "Ley General", que en ejercicio de las operaciones y servicios que se encuentra facultada a realizar y prestar, está afiliada al Sistema de Tarjetas de Crédito de VISA INTERNATIONAL (en adelante, "VISA"); al Sistema de Tarjetas de Crédito de MASTERCARD INTERNATIONAL (en adelante, "MASTERCARD") y al programa de beneficios CITI-LOGIN y a la Tarjeta de Crédito de marca compartida Fasa, según corresponda. Dichos sistemas y programas, conjuntamente con otros que en el futuro pudiera contratar y/o afiliar CITIBANK, serán denominados en lo sucesivo "LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS".

LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS permiten a los titulares y usuarios adicionales de tarjetas de crédito emitidas por CITIBANK hacer uso de las mismas, nacional e internacionalmente, en los establecimientos y cajeros automáticos reconocidos por VISA y MASTERCARD, conforme a sus respectivos reglamentos operativos y a las condiciones y limitaciones estipuladas en este contrato y en los folletos informativos correspondientes.

CITIBANK podrá informar a EL TITULAR y poner a disposición de éste, a través de los mecanismos de información materia del numeral 3, en adelante "Mecanismos de Información", los servicios adicionales o complementarios que se incorporen a LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS; los mismos que no generarán cargo automático alguno para EL TITULAR, salvo que éste los autorice en la forma que se establece en el numeral 6.

Tales servicios adicionales o complementarios, siempre que no se trate de aquellos de naturaleza promocional, podrán ser descontinuados por CITIBANK en cualquier momento sin responsabilidad para CITIBANK. Sin perjuicio de ello, CITIBANK actuará con la mayor diligencia y prontitud para comunicar a EL TITULAR el retiro y/o suspensión de cualquier servicio adicional o complementario.

Los servicios de naturaleza promocional tendrán la vigencia que en cada caso se hubiese señalado a través de los Mecanismos de Información y, en caso de no comunicarse ésta, tendrán una vigencia mínima de seis (6) meses contados a partir de la fecha de su difusión.

### 2.- DEL TITULAR

EL TITULAR declara haber sido adecuada y suficientemente informado y asesorado, en forma previa a suscribir y presentar la solicitud que da lugar a este contrato, por el personal de CITIBANK específicamente designado e identificado para el efecto, sobre el funcionamiento y características de las transacciones y servicios que integran a la fecha LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS; así como sobre las comisiones, gastos, tasas de interés aplicables a los mismos; incluidas sus respectivas formas de

capitalización y periodicidad; los mecanismos a observarse para su variación y para la modificación de los términos de este contrato. Las citadas tasas de interés, comisiones y gastos constan en la Hoja Resumen Informativa que forma parte de este contrato; la que en adelante se denominará Anexo 1 y que es firmado por EL TITULAR, simultáneamente con este contrato, en señal de recepción y conformidad.

En razón de lo aquí declarado, EL TITULAR deja expresa constancia que ha acordado con CITIBANK que cuando en el texto de este contrato se haga mención a facultades de CITIBANK para realizar a su solo criterio, o no, determinados actos y/o acciones, ello obedece a la autorización que en tal sentido ha extendido a CITIBANK, sin más constancia que su firma puesta al pie de este contrato.

EL TITULAR reconoce que los datos y declaraciones consignadas en su Solicitud de Tarjeta de Crédito, que da origen a este contrato, se consideran parte integrante del mismo y declara que ellos son exactos, ciertos y verídicos. Asimismo, EL TITULAR se compromete a comunicar a CITIBANK cualquier modificación que se produzca respecto de dichos datos y declaraciones, así como cualquier cambio en su domicilio residencial o comercial, incluyendo su lugar de trabajo, ocupación o variaciones en sus rentas, activos, pasivos y patrimonio. Para efectos de la comunicación antes mencionada CITIBANK tiene a disposición de EL TITULAR, en cualquiera de sus oficinas, formularios especiales a través de los cuales EL TITULAR podrá comunicar las modificaciones a que se refiere este párrafo. Sin perjuicio de ello, EL TITULAR podrá comunicar igualmente tales modificaciones a través de la central telefónica de atención al cliente de CITIBANK, denominada en lo sucesivo CitiPhone Banking, o mediante cualquier otro medio que CITIBANK pudiera poner a su disposición en el futuro para tal efecto a través de los Mecanismos de Información, para lo cual CITIBANK realizará las verificaciones que correspondan antes de hacer efectivo el cambio de domicilio. La comunicación de cambio de domicilio que efectúe EL TITULAR, a través de los formularios especiales o al llenar una solicitud para una nueva tarjeta de crédito, implica automáticamente, para todos los efectos derivados de este contrato, la sustitución del último domicilio que éste hubiera proporcionado a CITIBANK.

EL TITULAR declara que respalda el cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente contrato con la totalidad de sus bienes, incluida su participación en bienes comunes y/o en copropiedad, obligándose a constituir las garantías que CITIBANK, a su solo criterio y/o basado en la calificación de riesgo y la información crediticia de EL TITULAR, le pudiera requerir mediante comunicación escrita y expresa.

EL TITULAR declara no encontrarse incurso en ninguna causal de impedimento para solicitar y obtener tarjetas de crédito.

### 3.- MECANISMOS DE INFORMACIÓN

Queda convenido entre las partes que la información sobre aspectos esenciales del contrato, entre otros, aquellos relativos a: (i) modificaciones unilaterales impuestas por CITIBANK en los contratos; y/o, (ii) variaciones sobre la línea de crédito otorgada, las tasas de interés, comisiones y gastos; deberán ser puestas en conocimiento de EL TITULAR, dentro de los plazos establecidos en la normativa aplicable a través de alguno de los siguientes medios:

- Avisos escritos al domicilio de EL TITULAR.
- Avisos en los principales medios de comunicación escrita y/o radial y/o televisiva.
- Mensaje a la dirección de correo electrónico (e-mail) proporcionada por EL TITULAR a CITIBANK en su Solicitud de Tarjeta de Crédito o posteriormente por cualquier otro medio.

- d) Estados de cuenta pertenecientes a la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO, ver cláusula novena del presente contrato.
- a) Comunicación telefónica al número que EL TITULAR tuviera registrado en CITIBANK; la misma que EL TITULAR autoriza que pueda ser grabada para fines de registro y seguridad.

Otro tipo de información no esencial asociada con la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO, entre otra, aquella relacionada con promociones, será puesta a disposición de EL TITULAR y del público en general, bien a través de los medios de información antes enumerados, así como a través de alguno de los siguientes medios:

- a) Página Web de CITIBANK ([www.citibank.com.pe](http://www.citibank.com.pe))
- b) Otros que en el futuro puedan ser implementados por CITIBANK y que sean previamente informados a EL TITULAR a través de los mecanismos indicados en la presente cláusula.

EL TITULAR conviene con CITIBANK en que corresponderá a éste último de manera exclusiva determinar entre los Mecanismos de Información establecidos para cada caso, aquel que estime necesario utilizar, sin que sea admisible instrucción alguna en contrario de EL TITULAR.

#### 4.- DE LA LÍNEA DE CRÉDITO REAJUSTABLE Y DEL SERVICIO PARA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO

En atención a la solicitud de EL TITULAR que da origen a este contrato y para los solos efectos de éste, CITIBANK evaluará la aprobación de una línea de crédito reajutable y del servicio de disposición de efectivo, en caso no sea rechazado expresamente por EL TITULAR a través de la opción contenida en la presente solicitud, Citiphone Banking o personalmente en nuestras oficinas de atención al público y/o cualquier otro que en futuro pueda ser implementado por CITIBANK y que sean previamente informados a EL TITULAR a través de los mecanismos indicados en la cláusula tercera. La línea de crédito otorgada en Dólares de los Estados Unidos de América será informada a EL TITULAR en el denominado "Paquete de Bienvenida" con el que se entregarán a este último las tarjetas de crédito cuya emisión ha solicitado y que han sido aprobadas por CITIBANK. La línea de crédito mínima por cada tipo de tarjeta se encuentra indicada en la Hoja Resumen Informativa que forma parte de este contrato.

La aprobación de CITIBANK podrá efectuarse dentro del plazo máximo de 60 días calendario contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato por EL TITULAR, vencido dicho plazo se entenderá automáticamente denegada la presente solicitud, sin necesidad de comunicación por parte de CITIBANK.

La línea de crédito asignada, en caso sea aplicable podrá ser reajustada por CITIBANK, para estos efectos, EL TITULAR acepta anticipadamente que CITIBANK podrá incrementar la línea de crédito conforme a lo establecido en la presente cláusula. En caso el reajuste realizado por CITIBANK, se efectúe sobre la base de evaluaciones crediticias y criterios prudenciales de EL TITULAR, CITIBANK comunicará a EL TITULAR las modificaciones operadas, luego de realizado el referido reajuste. De otro lado, en caso el reajuste se efectúe sobre la base de criterios distintos a los antes mencionados, CITIBANK comunicará de manera previa a EL TITULAR los reajustes efectuados a través de los mecanismos de información indicados en la Cláusula 3. Cabe señalar que, la variación sobre el monto de la línea de crédito no implicará una variación de las tasas de interés, comisiones o gastos que están vigentes bajo este Contrato. Toda vez que el uso de la TARJETA DE CRÉDITO corresponde y es de responsabilidad de EL TITULAR, éste se obliga a no exceder la línea de crédito vigente que le ha sido asignada, caso contrario CITIBANK se encontrará facultado a disponer el bloqueo temporal de la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO.

En caso CITIBANK permita consumos en exceso contra la línea de crédito

aprobada a favor de EL TITULAR en la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO, CITIBANK señala que la aprobación de dichos excesos atenderá exclusivamente a criterios objetivos, entre otros, el perfil crediticio de EL TITULAR. Los montos en exceso devengarán automáticamente las comisiones, intereses y gastos, aplicables al exceso del límite de la línea de crédito de acuerdo con el tarifario correspondiente. Cabe señalar que, el servicio de disposición de efectivo no admite retiros por sobre el monto asignado por CITIBANK para dicho servicio.

En caso los excesos de línea de crédito sean originados por transacciones expresadas en Nuevos Soles y/o como consecuencia de variaciones al tipo de cambio que afectan la línea de crédito otorgada en Dólares de los Estados Unidos de América, el balance en exceso será convertido automáticamente a saldo deudor en Dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo con el tipo de cambio que LOS SISTEMAS DE TARJETA DE CRÉDITO Y SERVICIOS tengan vigente para sus operaciones de compra de moneda extranjera.

La Tarjeta de Crédito CITIBANK cuenta con una Línea de Crédito Adicional para uso exclusivo en cuotas en cualquiera de las siguientes modalidades: disposiciones en efectivo o compras en cuotas en determinados establecimientos afiliados cuya relación será informada periódicamente por CITIBANK. Esta Línea de Crédito Adicional podrá ser utilizada solo por el Titular, quien declara aceptar en su favor esta Línea de Crédito Adicional, bajo las condiciones del presente contrato, y sujeto a la aprobación de CITIBANK. La Línea de Crédito Adicional es otorgada por cliente, y el cliente podrá hacer uso parcial o total de esta línea de crédito por medio de cualquiera de las tarjetas de crédito que mantenga vigentes, tanto aquellas emitidas en virtud del presente Contrato como en virtud de cualquier otro. Esta Línea de Crédito será adicional a la Línea de Crédito Original otorgada mediante el presente contrato, con la característica de ser revocable a sola decisión de CITIBANK, sujeta a revisión mensual, condicionado a que el Titular mantenga su calidad de sujeto de crédito y no resulte sobreendeudado en el sistema, por lo que podrá ser incrementada, disminuida o eliminada en su monto, a sola decisión de CITIBANK, con previa o posterior comunicación de estas variaciones al Titular, condición que éste acepta anticipadamente.

La vigencia de la Línea de Crédito Adicional disponible a que se refiere la presente cláusula, será comunicada al Titular a través de su Estado de Cuenta mensual de la Cuenta Corriente Tarjeta de Crédito, además de los costos correspondientes a la Tarjeta de Crédito y al uso de disposición en efectivo, esta Línea de Crédito Adicional generará de cargo del Titular, intereses sobre los montos de cada disposición, desde la fecha en que se hagan tales cargos en la cuenta tarjeta, más las comisiones que se señalan en la Hoja Resumen;

El pago de la línea utilizada deberá realizarse conforme a las estipulaciones del presente Contrato, especialmente aquellas referidas a la modalidad de cuotas y se cargará en el Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito utilizada para disponer de la Línea de Crédito Adicional debiendo verificarse por lo menos el pago mínimo señalado en el Estado de Cuenta. Al respecto, el Pago Mínimo incluirá, además de lo señalado en el presente Contrato, el monto de las cuotas generadas por la utilización de la Línea de Crédito Adicional correspondientes al ciclo de facturación. Asimismo, las cuotas generadas por la utilización de la Línea de Crédito Adicional se debitarán en la Línea de Crédito Original otorgada a EL TITULAR.

La Línea de Crédito Adicional mínima y máxima será indicada en la Hoja Resumen, que forma parte del presente contrato, y Tarifario disponible a través de nuestras oficinas de atención al público, Citiphone Banking y/o página web de CITIBANK.

#### 5.- PLAZO

El plazo de vigencia de este contrato es de un año calendario, computado a partir de la fecha de aprobación por parte de CITIBANK de la Solicitud



000413

TESTA  
NO VALE

de Tarjeta de Crédito presentada por EL TITULAR. Dicho plazo quedará prorrogado automáticamente por nuevos periodos iguales y sucesivos; salvo que CITIBANK optara por no renovarlo, en cuyo caso informará de tal determinación a EL TITULAR.

## 6.- EMISIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Una vez aprobada la Solicitud de Tarjeta de Crédito formulada por EL TITULAR, CITIBANK procederá a emitir a nombre de ésta, la tarjeta de crédito plastificada, personal e intransferible, de acuerdo con la evaluación crediticia de EL TITULAR, y de ser el caso, las tarjetas de crédito adicionales que hubiese aprobado o pudiera aprobar en el futuro a solicitud de este último. La sola recepción por EL TITULAR de la tarjeta de crédito emitida a su nombre, implica su total aceptación al resultado de su evaluación crediticia y al tipo de tarjeta emitida por CITIBANK como consecuencia de la misma. Las tarjetas de crédito adicionales, tendrán igualmente la calidad y condición de personales e intransferibles para aquellas personas a cuyo nombre sean emitidas, a quienes se denominará en adelante "Adicionales". CITIBANK podrá rechazar a su entera discreción y sin expresión de causa las Solicitudes de Tarjeta de Crédito y las solicitudes de emisión de tarjetas de crédito adicionales.

Las Tarjetas de Crédito emitidas por CITIBANK, en tanto se encuentren vigentes, podrán ser utilizadas por EL TITULAR y sus Adicionales, según corresponda, para efectuar todas las transacciones comprendidas en LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS. Estas incluyen, entre otras, adquirir bienes, contratar servicios, solicitar avances de efectivo, efectuar operaciones en cajeros automáticos y hacer uso de los servicios y programas de beneficios ofrecidos por los integrantes y/o afiliados a LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS, o cualesquiera otros que sean incorporados en el futuro, de acuerdo con las condiciones y características que se informen oportunamente, con arreglo a lo señalado en el numeral 1. EL TITULAR conviene en dejar constancia de su acuerdo para que el sólo uso de estos servicios futuros por él y/o sus Adicionales, sea señal automática, expresa y suficiente de su aceptación y conformidad con todos los términos y condiciones por los que éstos se rijan, incluidos los intereses, comisiones y gastos a que estén afectos que le hubiesen sido previamente comunicados y/o difundidos por CITIBANK a través de los Mecanismos de Información.

Asimismo, CITIBANK se encuentra facultado para proceder, en cualquier momento, sin previo aviso, a bloquear el uso de las tarjetas de crédito, sea de EL TITULAR o de sus Adicionales, en caso EL TITULAR o sus Adicionales incurra(n) en mora, incluso en aquellos casos en que no haya(n) cumplido con pagar por lo menos el Pago Mínimo indicado en el Estado de Cuenta correspondiente; en caso la tarjeta de crédito se encuentre en sobregiro, detección por un sistema de prevención de fraude o de lavado de dinero, orden de una autoridad competente y a solicitud de EL TITULAR.

## 7.- OBLIGACIONES DE PAGO

Será obligación y responsabilidad de EL TITULAR pagar los importes correspondientes a todas las transacciones y consumos, así como las comisiones, intereses y gastos derivados de la solicitud, emisión, mantenimiento y utilización de su tarjeta de crédito y de las tarjetas de crédito adicionales emitidas a su solicitud, aceptando los cargos que con estas últimas se efectúen; sin reserva ni limitación alguna.

EL TITULAR es responsable por el cumplimiento de todas las obligaciones relacionadas con el uso de todas las tarjetas de crédito emitidas por CITIBANK a su nombre y a nombre de los Adicionales.

En cualquier caso de terminación de este contrato, es igualmente obligación de EL TITULAR pagar inmediatamente el saldo deudor de la CUENTA CORRIENTE

TARJETA DE CRÉDITO y devolver de inmediato a CITIBANK todas las tarjetas de crédito vigentes que CITIBANK hubiese emitido a su solicitud, incluyendo las Adicionales. En tales casos, CITIBANK contará con un plazo de sesenta (60) días computados a partir de la fecha en que se concluya con la devolución de todas las tarjetas de crédito para conciliar las transacciones que, por cualquier circunstancia, no se hubieren cargado o debitado oportunamente en la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO. Del mismo modo, EL TITULAR estará obligado a pagar la totalidad de los cargos o débitos que se presentaran tras el vencimiento del plazo antes indicado, independientemente de la subsistencia o no de la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO o de la vigencia o no de este contrato.

## 8.- CUENTA CORRIENTE "TARJETA DE CRÉDITO"

Por cada tipo de Tarjeta de Crédito (VISA, MASTERCARD u otras) que hubiese emitido CITIBANK a solicitud de EL TITULAR, CITIBANK abrirá a nombre de EL TITULAR una cuenta corriente bancaria sin uso de chequera. En cada una de dichas cuentas corrientes se debitará el importe de las transacciones efectuadas utilizando la correspondiente tarjeta de crédito, así como el importe de los intereses, comisiones y otros gastos estipulados en este contrato. Cada una de estas cuentas corrientes y/o todas ellas en conjunto serán denominadas en adelante "Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito". Toda mención que en este contrato se haga a la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito se entenderá referida según corresponda a todas o a cada una de las cuentas corrientes sin uso de chequera abiertas por CITIBANK, según sea el tipo de Tarjeta de Crédito solicitado por EL TITULAR.

La Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito permitirá el manejo de transacciones en moneda nacional y en Dólares de los Estados Unidos de América y podrá ser cerrada utilizando los mecanismos previstos para el efecto en la Ley General. Queda expresamente convenido entre las partes que, en caso CITIBANK proceda al cierre de una de las Cuentas Corrientes Tarjeta De Crédito emitidas a nombre de EL TITULAR, ello implicará automática y necesariamente el cierre de todas las abiertas a nombre de EL TITULAR bajo los alcances de este contrato y de cualquier otro contrato de tarjeta de crédito que este último hubiera celebrado con CITIBANK. En caso de cierre de la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito, CITIBANK podrá efectuar la correspondiente liquidación de saldos deudores en moneda nacional y en Dólares de los Estados Unidos de América, según corresponda, o consolidar en moneda nacional los saldos deudores registrados en moneda nacional y en Dólares de los Estados Unidos de América.

EL TITULAR podrá solicitar a CITIBANK el cambio de una de las Tarjetas de Crédito que se le hubiesen emitido bajo este contrato. De proceder su solicitud, CITIBANK quedará automáticamente autorizado a abrir una nueva cuenta corriente bancaria sin uso de chequera, bajo el mismo propósito y términos de operación de aquella que es materia del cambio, la cual quedará anulada luego de 15 días calendario o cuando EL TITULAR active la nueva cuenta; lo que ocurra primero.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley General, para los efectos de la apertura de la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito se presume de pleno derecho el consentimiento del cónyuge de EL TITULAR.

## 9.- ESTADO DE CUENTA

Mensualmente EL TITULAR recibirá un Estado de Cuenta por cada tipo de Tarjeta de Crédito emitida a su solicitud, salvo que no exista saldo deudor o no tenga movimientos financieros en el periodo de facturación. Esto es, EL TITULAR recibirá un Estado de Cuenta por cada CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO, según corresponda bajo el numeral anterior. En cada uno de ellos, se consignará los débitos generados en la correspondiente CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO por las transacciones efectuadas durante el ciclo de

facturación asignado a EL TITULAR; los que entre otras incluirán consumos, compra de deuda, adquisición de productos y/o servicios, transacciones en establecimientos afiliados, disposiciones de efectivo, comisiones, gastos, intereses y demás conceptos aplicables, así como los abonos por concepto de pagos, devolución de cargos indebidos y cualesquiera otros débitos y abonos que pudieran corresponder según este contrato.

Las transacciones se registrarán y procesarán en moneda nacional o en Dólares de los Estados Unidos de América, según sea el tipo de moneda en que se hubiese efectuado cada transacción. Las transacciones que correspondan a débitos originados y/o registrados en el extranjero se consignarán exclusivamente en Dólares de los Estados Unidos de América al tipo de cambio fijado por LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO Y SERVICIOS el día de la transacción de cambio de moneda. Incluida la comisión por tipo de cambio en moneda extranjera detallada en el numeral 19.

En caso exista saldo deudor o tenga movimientos financieros en el período de facturación, CITIBANK remitirá mensualmente a EL TITULAR (física o electrónicamente, en este último caso de solicitarlo así EL TITULAR) los Estados de Cuenta, los cual se presumirán recepcionados y aceptados si EL TITULAR no formula observaciones a su contenido dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a la fecha de facturación indicada en el Estado de Cuenta. De remitirse a través del servicio de mensajería, la entrega de duplicado del Estado de Cuenta por su no recepción se hará bajo cargo. La no recepción oportuna, según lo estipulado en el párrafo anterior, de un Estado de Cuenta mensual no exonera a EL TITULAR de su obligación de pagar cuando menos los montos mínimos del saldo deudor en moneda nacional y en Dólares de los Estados Unidos de América; sin perjuicio de su derecho a solicitar un duplicado de dicho Estado de Cuenta. Toda observación a una operación o consumo incluida en un Estado de Cuenta deberá ser puntual y específica.

Al elegir el envío electrónico del Estado de Cuenta, EL TITULAR manifiesta y declara que es consciente de los riesgos asociados con el uso del servicio de remisión de Estados de Cuenta vía correo electrónico, asumiendo total responsabilidad en el uso de los mismos. Del mismo modo, EL TITULAR se obliga a mantener con absoluta reserva la clave que se le asigne ya que toda operación efectuada con ambos elementos (número de tarjeta y clave internet), se reputa ineludiblemente efectuada, reconocida y aceptada por EL TITULAR.

Adicionalmente, EL TITULAR conoce y acepta la posibilidad que se presenten problemas operativos en el funcionamiento del Sistema establecido para efectos de la remisión de los Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito por correo electrónico y acepta que los correos electrónicos a través de los cuales se remitirán los respectivos Estados de Cuenta no serán reputados como correo electrónico comercial no solicitado, de acuerdo con la definición de la Ley que regula el uso de correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), Ley N° 28493 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC."

En caso el Cliente desee desafiliarse de este servicio lo podrá hacer a través de Citiphone Banking y/o de la página web de CITIBANK ([www.citibank.com.pe](http://www.citibank.com.pe)), ingresando a la sección CITIMAIL en [www.citibank.com.pe](http://www.citibank.com.pe) o consultando al 221-7000 o al 0-800-4-7100 (desde provincias). Asimismo, EL TITULAR podrá informarse sobre sus consumos y operaciones, a través de Citiphone Banking y/o de la página web de CITIBANK ([www.citibank.com.pe](http://www.citibank.com.pe)).

Las observaciones serán formuladas por EL TITULAR o sus Adicionales según corresponda a través de Citiphone Banking, que le informará el procedimiento a seguir. Para estos efectos, se requerirá la presentación de un formato especial de reclamo que se encuentra disponible en todas las oficinas de CITIBANK y en su página web ([www.citibank.com.pe](http://www.citibank.com.pe)), explicando el fundamento del mismo y adjuntando copia de los documentos que en el propio formulario se

indiquen para cada tipo de reclamo.

El monto no reconocido en la observación del Estado de Cuenta no afectará la línea de crédito disponible de EL TITULAR. Tampoco será computado para el cálculo del monto mínimo que EL TITULAR debe pagar, mientras el reclamo no sea resuelto ante las instancias correspondientes de los SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO Y SERVICIOS. Sin perjuicio de lo antes mencionado, el monto no reconocido u observado formará parte, para todo efecto, del saldo deudor de EL TITULAR. Durante la tramitación del reclamo, EL TITULAR o sus Adicionales, cuando corresponda, se obliga a adjuntar los documentos que CITIBANK le pueda requerir, dentro de los plazos que éste le indique. Los reclamos infundados determinarán que EL TITULAR pague el saldo deudor, más los intereses exigibles, incluidas las comisiones y gastos que correspondan según el numeral 19.

Para estos efectos, en caso el reclamo declarado infundado corresponda a un consumo financiado mediante el sistema de cuotas, la aplicación de intereses exigibles conforme al párrafo anterior, se realizará respecto de todas aquellas cuotas vencidas, las mismas que formarán parte íntegramente del pago mínimo y que se verán reflejadas en la facturación siguiente. CITIBANK pondrá los reclamos de EL TITULAR en conocimiento de los SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO Y SERVICIOS, quienes de encontrarlos fundados instruirá a CITIBANK, únicamente, a revertir la transacción o reconocer el abono según corresponda, desconociendo los correspondientes intereses cargados indebidamente a la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CREDITO.

En ningún caso CITIBANK deberá pagar o abonar en la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CREDITO de EL TITULAR, monto alguno en compensación de la cantidad no reconocida, así como tampoco indemnización o penalidad de ninguna especie, salvo en los casos en los que una autoridad competente lo ordene, como consecuencia de una atribución de responsabilidad a CITIBANK por un hecho generador de daño al CLIENTE.

#### 10- DE LOS PAGOS MÍNIMOS

En cada Estado de Cuenta, además de la relación y monto de las transacciones del ciclo a que éste corresponda y su fecha máxima de pago, se indicarán (i) dos saldos totales deudores diferentes, uno en moneda nacional y otro en Dólares de los Estados Unidos de América; (ii) el importe a que asciende el pago mínimo a efectuar por cada moneda, y (iii) el saldo total deudor más las cuotas pendientes de pago de aquellas compras o adquisiciones realizadas bajo la modalidad de cuotas.

El monto de cada pago mínimo incluirá una fracción del monto total del balance deudor pendiente en cada moneda; las comisiones, y gastos que correspondan según el numeral 19, más los intereses compensatorios calculados en función a los días transcurridos entre la fecha de proceso de cada transacción y la fecha de cierre del Estado de Cuenta. Este pago mínimo incluirá también el monto en mora en caso el cliente no hubiese cumplido con pagar por lo menos el monto mínimo facturado en el mes anterior. También se incluirá en el pago mínimo, el monto de las cuotas correspondientes al ciclo de facturación en caso se hubiese realizado compras bajo la modalidad de cuotas a que se refiere el numeral siguiente.

Dentro del monto mínimo a pagar en Dólares de los Estados Unidos de América se incluirá, de ser el caso, el monto total del saldo deudor de la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito que exceda el límite de la línea de crédito otorgada.

#### 11.-CUOTAS

EL TITULAR y los Adicionales podrán adquirir bienes y servicios bajo la modalidad de pago en cuotas. Para ello, deberán indicar en el establecimiento



000415

ESTADO PERUANO  
BANCO 403  
VALLE

afiliado correspondiente que se hace uso de esta modalidad, así como el número de cuotas deseado, con un límite máximo de treinta y seis (36) cuotas. Dicho límite máximo de cuotas, por haberlo así acordado las partes, podrá ser variado en cualquier momento por CITIBANK.

Las cuotas estarán compuestas por capital más intereses compensatorios, y son determinadas de acuerdo al monto de la compra, plazo y tasa de interés efectiva vigente para compras en cuotas al momento de producirse éstas.

En cada emisión de Estado de Cuenta, se procederá al cobro de la cuota mensual financiada bajo esta modalidad que corresponda al ciclo de facturación de dicho Estado de Cuenta. El monto de la cuota será incluido íntegramente dentro del pago mínimo y del total a pagar indicado en el Estado de Cuenta.

En caso EL TITULAR haya realizado compras en cuotas, el Monto Total a Pagar consignado en el Estado de Cuenta mensual, incluirá el total del balance generado por consumos regulares más las comisiones; los gastos e intereses que estos hubiesen generado, más el monto de las compras en cuotas correspondientes al ciclo de facturación de dicho Estado de Cuenta.

La Deuda Total consignada igualmente en el Estado de Cuenta incluirá el Monto Total a Pagar más el monto total de las cuotas aún no vencidas ni facturadas.

El monto de cada Pago Mínimo incluirá una fracción del monto total del balance deudor pendiente en cada moneda; las comisiones y gastos que correspondan según el numeral 19, más los intereses compensatorios calculados en función a los días transcurridos entre la fecha de proceso de cada transacción y la fecha de cierre del Estado de Cuenta. Este Pago Mínimo incluirá también el monto de las cuotas correspondientes al ciclo de facturación y el monto en mora en caso EL TITULAR no hubiese cumplido con pagar por lo menos el monto mínimo facturado en el mes anterior.

Si EL TITULAR realiza un pago mayor al del Monto Total a Pagar exigido durante la última facturación, el exceso no se aplicará automáticamente al saldo de las cuotas no vencidas. Si EL TITULAR deseara prepagar las cuotas no vencidas, con cargo al citado exceso, deberá solicitarlo expresamente vía Citiphone Banking indicando la cuota o las cuotas a ser prepagadas con dicho exceso. En tal caso, CITIBANK procederá a modificar las condiciones iniciales de la compra en cuotas para atender la solicitud de EL TITULAR. En este caso, EL TITULAR puede elegir por acortar el plazo de las compras en cuotas, o reducir el monto de cada una de las cuotas pendientes. En cualquier caso, el cliente tendrá que comunicar su decisión al representante de Citiphone Banking.

En caso EL TITULAR optase por realizar amortizaciones a sus compras realizadas bajo la modalidad de pago en cuotas, y exista más de una compra realizada en cuotas, el cliente deberá indicar al representante de Citiphone Banking la/s compra/s a las que se deberá aplicar el monto en exceso para realizar dicha amortización. De lo contrario, el sistema aplicará el pago en orden cronológico, amortizando el capital de la compra más antigua primero.

Los prepagos y amortizaciones a que se refieren los dos párrafos anteriores, deberán ser instruidos vía Citiphone Banking con una anticipación no menor a los 2 días anteriores a la conclusión del ciclo de facturación que estuviese vigente.

Queda expresamente convenido entre las partes, que en caso EL TITULAR permanezca en mora por un periodo de noventa (90) días en el pago de por lo menos los Pagos Mínimos indicados en sus Estados de Cuenta, ya sea en moneda nacional y/o en Dólares de los Estados Unidos de América, o si se produce el cierre de su Cuenta Corriente Tarjeta de Crédito por cualquier motivo, los SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS podrán convertir el financiamiento de los consumos registrados en cuotas, a un financiamiento revolvente.

## 12.- TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito emitidas de conformidad con este contrato contendrán, además de los requisitos mínimos exigidos por las normas legales vigentes y los mecanismos de seguridad que CITIBANK decida incluir en el futuro, una banda magnética que permitirá la lectura, por cajeros automáticos o terminales electrónicos de SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS, de la clave de identificación personal y demás información que ésta contenga.

EL TITULAR se obliga bajo su exclusiva responsabilidad, con relación a todas las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud, a que tanto él como los Adicionales observen las siguientes medidas: (a) conservar y custodiar diligentemente las tarjetas de crédito a fin de evitar su uso por terceras personas, (b) no divulgar ni transmitir la clave de identificación personal, (c) no conservar en forma conjunta la clave de identificación personal y la correspondiente tarjeta de crédito y (d) cambiar periódicamente su clave de identificación personal a través de Citiphone Banking y/o de cualquier otro mecanismo que CITIBANK ponga a su disposición.

La entrega de las tarjetas de crédito solicitadas por EL TITULAR se entenderá exclusivamente con él mismo, en la dirección (domiciliaria o laboral) que éste tuviera indicada. EL TITULAR será responsable de verificar que los sobres conteniendo las claves de identificación personal de cada tarjeta de crédito, se encuentren perfectamente lacrados. En caso contrario, deberá informar inmediatamente a CITIBANK vía Citiphone Banking o por escrito, para que se proceda al bloqueo temporal de la tarjeta respectiva y a la emisión de una nueva clave personal.

## 13.- PÉRDIDA, EXTRAVÍO, ROBO O DESTRUCCIÓN DE CUALQUIERA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

En caso de pérdida, extravío, robo o destrucción de cualesquiera de las tarjetas de crédito emitidas a solicitud de EL TITULAR, éste o cualesquiera de los Adicionales deberá de inmediato solicitar su bloqueo a CITIBANK o, si el hecho ocurriese fuera del territorio peruano, al representante más cercano de los SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS, mediante comunicación al número telefónico que aparece en el reverso de todas las tarjetas de crédito emitidas bajo este contrato.

EL TITULAR será responsable por las transacciones y disposiciones de efectivo que se produzcan antes de efectuada la comunicación mencionada en el párrafo anterior, aún en el caso que éstas excedan la línea de crédito vigente de EL TITULAR (de conformidad con la Cláusula 4), puesto que: (i) el control de uso de la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO es de responsabilidad exclusiva de EL TITULAR (de conformidad con la Cláusula 4); y, (ii) tales transacciones sólo pueden realizarse bajo el contrato con la tarjeta de crédito y mediante el uso de la clave de identificación personal, así como con el documento de identidad respectivo para el caso del servicio de disposición de efectivo que se efectúe a través de la ventanilla.

CITIBANK, a su solo criterio, sin responsabilidad alguna para sí y sin necesidad de justificar su decisión, podrá reemplazar las tarjetas de crédito reportadas como robadas, perdidas, extraviadas, destruidas o respecto de las cuales detecte, infiera o presuma la realización de transacciones sospechosas o ilícitas o riesgo de uso fraudulento. Las nuevas tarjetas de crédito llevarán un nuevo código de identificación.

Las observaciones de cargos no reconocidas por EL TITULAR contra la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO que aparentemente se deriven de la sustracción de información ("clonación de tarjeta") y/o de actividades delictivas, deberán ser comunicados a CITIBANK de conformidad con lo establecido en la Cláusula 9, con el propósito de que CITIBANK realice una

investigación que determine si EL TITULAR es responsable o no de tales operaciones. En caso CITIBANK determine que EL TITULAR no es responsable por dichas operaciones, no se le cargarán dichos consumos.

En caso CITIBANK determine que EL TITULAR es responsable, EL TITULAR que no se encuentre conforme con los resultados de dicha investigación podrá solicitar una revisión de su caso.

#### 14.- VALIDEZ DE TRANSACCIONES

EL TITULAR y los Adicionales serán responsables de dejar constancia de su firma en el reverso de las respectivas tarjetas de crédito. Sin embargo, para efectos de validar las transacciones efectuadas con las mismas, será suficiente que en los correspondientes vouchers emitidos por los establecimientos aparezcan impresos los caracteres de la tarjeta de crédito en alínealieve.

Para la validación de transacciones ante CITIBANK en cajeros automáticos o a través de algún otro medio o dispositivo electrónico que no genere una impresión de los caracteres de la tarjeta de crédito, bastará la lectura de la banda magnética de la tarjeta o mecanismo de seguridad que CITIBANK pudiera introducir en la misma en el futuro, por el correspondiente terminal de punto de venta; o la correspondiente digitación por EL TITULAR o el Adicional, según corresponda, del número o código de su tarjeta de crédito y, de ser el caso, la digitación de su correspondiente clave de identificación personal.

EL TITULAR declara conocer y acepta que los establecimientos afiliados a LOS SISTEMAS DE TARJETA DE CRÉDITO Y SERVICIOS son los responsables de verificar la vigencia de la tarjeta de crédito, la identidad de EL TITULAR o sus Adicionales y comprobar que la firma del voucher de consumo coincida con la que se encuentra consignada en la tarjeta de crédito respectiva.

#### 15.- TRANSACCIONES CON CARGO RECURRENTE

EL TITULAR podrá convenir con CITIBANK y/o con establecimientos afiliados proveedores de bienes y/o servicios, transacciones con cargos recurrentes en la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito que corresponda a la tarjeta de crédito utilizada para dichas transacciones; facultando en tales casos al establecimiento afiliado a instruir a los SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS la realización de los citados cargos periódicos y automáticos, en tanto no medie instrucción expresa en contrario de EL TITULAR, debiendo ésta realizarse 15 días antes del siguiente cargo.

En tales casos, CITIBANK se limitará única y exclusivamente a efectuar los cargos respectivos según las instrucciones que reciba del establecimiento afiliado, sin que en ningún caso CITIBANK sea responsable ni deba evaluar la procedencia, legitimidad, veracidad o exigibilidad de tal cargo.

Por tal motivo, los reclamos de EL TITULAR vinculados y/o relacionados con tales cargos y/o con los bienes y/o servicios que los originen, deberán ser dirigidos por éste directa y exclusivamente a los establecimientos afiliados correspondientes.

En caso los cargos automáticos no lleguen a concretarse por no contar la línea de crédito de EL TITULAR con saldo suficiente o por fallas externas y/o caso fortuito y/o causas de fuerza mayor, corresponderá exclusivamente a EL TITULAR efectuar las gestiones de regularización ante los establecimientos; sin responsabilidad alguna para CITIBANK.

#### 16.- DEL PAGO

EL TITULAR puede optar entre efectuar el pago de sus saldos deudores de manera directa en (i) cualquiera de las oficinas o agencias de CITIBANK; (ii) en las oficinas o locales donde CITIBANK tenga instalados módulos de pago; (iii) en las empresas financieras afiliadas a la Red UNICARD; (iv) mediante débito

automático en una cuenta corriente o de ahorro abierta en CITIBANK y/o en otra entidad del sistema financiero que se encuentre debidamente habilitada para el efecto por LOS SISTEMAS DE TARJETA DE CRÉDITO Y SERVICIOS. Si EL TITULAR optara por efectuar el pago de sus saldos deudores mediante cheque de otra empresa del sistema financiero local, éste sólo surtirá efecto de pago en la fecha en que su importe sea efectivamente disponible para CITIBANK. En tal sentido será obligación y responsabilidad de EL TITULAR efectuar el pago con la anticipación que resulte necesaria para que el importe de los fondos del cheque en referencia sea disponible para CITIBANK a más tardar en la fecha de vencimiento indicada en el Estado de Cuenta; caso contrario EL TITULAR quedará obligado al pago de las comisiones, gastos e intereses que se generen hasta que el importe del cheque sea líquido y disponible para CITIBANK.

CITIBANK no estará obligado a aceptar el pago mediante cheques pagaderos en plazas distintas a la ciudad de Lima o por instituciones financieras intervenidas por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. En caso CITIBANK aceptara el pago mediante cheque pagadero en plazas distintas a la ciudad de Lima, será igualmente obligación y responsabilidad de EL TITULAR entregar dicho cheque con la suficiente anticipación a la fecha de vencimiento indicada en el Estado de Cuenta y de acuerdo con los plazos requeridos para el pago. Caso contrario EL TITULAR asumirá las comisiones, gastos e intereses que se generen por la demora en el cobro de dicho cheque.

El pago parcial o total de los saldos deudores indicados en el Estado de Cuenta puede ser realizado en moneda nacional o en Dólares de los Estados Unidos de América, utilizando el tipo de cambio venta vigente el día de pago, fijado por CITIBANK o la institución financiera autorizada que lo reciba. Para el caso de consumos en Dólares de los Estados Unidos de América, en caso EL TITULAR se retrasase en el pago CITIBANK podrá, a su elección, exigir que el pago sea hecho de acuerdo al tipo de cambio vigente a la fecha de vencimiento de pago indicado en el Estado de Cuenta o al que rija al momento efectivo del pago, de conformidad con lo previsto en el artículo 1237º del Código Civil.

Al momento de efectuar el pago, EL TITULAR será responsable de indicar el Estado de Cuenta, moneda nacional o Dólares de los Estados Unidos de América, al que desea aplicar su pago. Caso contrario, los pagos hechos en una moneda se aplicarán íntegramente a cancelar el saldo deudor total expresado en el Estado de Cuenta en la misma moneda. De resultar en este caso algún exceso o sobrante, éste se aplicará, hasta donde alcance, a cancelar o amortizar el pago mínimo consignado en el Estado de Cuenta en la otra moneda, siempre que (i) efectivamente exista un pago mínimo pendiente en la otra moneda y (ii) no se hubieren realizado en el mismo día pagos que cancelen el íntegro del saldo deudor en la otra moneda. Si luego de realizadas estas operaciones continuara existiendo algún exceso o sobrante, éste se mantendrá como saldo a favor en la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito de la moneda en que se efectuó el pago.

Cuando EL TITULAR utilice transferencias bancarias desde el exterior para efectuar sus pagos, sus importes se abonarán a su Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito en Dólares de los Estados Unidos de América, procediéndose luego a aplicar lo indicado en el párrafo anterior.

Si vencido el último día de pago señalado en los Estados de Cuenta mensuales, EL TITULAR no pagara, por lo menos los montos señalados como pago mínimo, quedará obligado a pagar, además de los intereses compensatorios correspondientes, las comisiones y cargos señalados en el numeral 19. En caso contrario, CITIBANK quedará facultado a bloquear el uso de todas las tarjetas de crédito emitidas a solicitud de EL TITULAR, hasta que éste cancele la totalidad de los saldos deudores exigibles pendientes de pago.

CITIBANK queda facultado a hacerse cobro de cualquier monto o pago mínimo no

cancelado oportunamente, o del saldo deudor total de la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito, debitando cualesquiera cuentas, depósitos, fondos o valores que EL TITULAR posea en CITIBANK o que estén destinados para serle acreditados o entregados. Si por cualquier circunstancia la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito tuviese un saldo acreedor, el mismo no devengará interés alguno, pudiendo EL TITULAR en tal caso únicamente efectuar disposiciones de efectivo o solicitar la emisión de cheques de gerencia contra dicho saldo acreedor.

Los pagos realizados tanto en moneda nacional como en Dólares de los Estados Unidos de América, se aplican, en ambas monedas, primero al pago de las cuotas a que se refiere el numeral 11 que antecede, que correspondan al ciclo de facturación del último Estado de Cuenta, luego al total de los intereses, luego al pago de comisiones generadas, y luego al capital de la deuda, en el orden que se indica en el párrafo siguiente.

El pago del capital de la deuda de EL TITULAR, será efectuado observándose el siguiente orden o prelación. Primero se aplica al capital correspondiente a sus transferencias de deuda; luego al capital de disposiciones de efectivo y por último el capital de las compras que no correspondan a la modalidad de cuotas. El orden de prelación antes referido se encontrará vigente a partir del 13 de diciembre del 2009.

### 17.- PAGO CON CARGO EN CUENTA

EL TITULAR podrá instruir a CITIBANK cargar o debitar mensualmente de una de sus cuentas corrientes o de ahorro que mantenga en CITIBANK, ya sea el monto del saldo deudor total o el monto del pago mínimo indicado en el Estado de Cuenta que corresponda a las tarjetas de crédito que EL TITULAR indique.

EL TITULAR es el único responsable de mantener la provisión de fondos suficientes en la cuenta designada a fin de cubrir el monto de sus pagos mensuales. En caso EL TITULAR hubiere indicado que el cargo en cuenta se efectúe por el monto del saldo deudor total y no hubiere fondos suficientes, éste no se producirá ni se aplicará ningún saldo, así sea suficiente, a cubrir los pagos mínimos mensuales.

Cuando por causas imputables a EL TITULAR la cuenta designada por éste para efectuar el pago mensual del saldo correspondiente a LA CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO carezca de fondos suficientes o se mantenga inactiva, CITIBANK no será responsable por la no ejecución de la orden de pago.

El pago mediante cargo en cuenta se efectuará bajo las siguientes condiciones:

- (i) La instrucción para su activación es de carácter permanente y estará vigente a partir de la fecha de vencimiento del ciclo de facturación siguiente al de la recepción de la instrucción, hasta la oportunidad en que EL TITULAR instruya su suspensión o su cancelación definitiva.
- (ii) El cargo en cuenta se producirá en la oportunidad que CITIBANK determine con arreglo a sus procedimientos operativos, dentro de los 3 días anteriores a la fecha máxima de pago indicada en los Estados de Cuenta y hasta la referida fecha máxima de pago.
- (iii) No se procesarán pagos por cantidades distintas al monto mínimo o total indicado en los Estados de Cuenta, según corresponda a la instrucción de EL TITULAR, aun cuando el monto que pudiera resultar faltante hubiera sido pagado por ventanilla o depositado en la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO.
- (iv) El proceso de cargo en cuenta no se suspenderá automáticamente aún si se realiza el pago directamente por Ventanilla o por transferencia telefónica desde otras cuentas o por cualquier otro medio distinto al cargo en cuenta. Toda devolución de impertes pagados en exceso se efectuará a solicitud de EL TITULAR, exclusivamente mediante Cheque de Gerencia emitido a su

nombre, sin perjuicio de su obligación de pago de la comisión vigente por emisión de Cheque de Gerencia.

(v) Para suspender el cargo en cuenta en un determinado mes, EL TITULAR deberá solicitarlo a Citiphone Banking, hasta dos días útiles antes de iniciarse el proceso de cargo en cuenta de acuerdo a los establecido en el punto (ii) del presente numeral.

(vi) La instrucción de cancelación definitiva del servicio del cargo en cuenta se hará efectiva a partir del ciclo de facturación siguiente al que estuviera vigente al momento en que CITIBANK reciba la instrucción expresa de EL TITULAR.

(vii) Si la moneda de la cuenta a debitar es diferente a la del cargo total o mínimo a cancelar, se utilizará el tipo de cambio fijado por CITIBANK el día en que se produzca la operación de cambio de moneda.

(viii) En su instrucción de cargo en cuenta mensual EL TITULAR deberá identificar la cuenta en la que éstos deberán efectuarse. CITIBANK únicamente efectuará los cargos instruidos en la cuenta identificada por EL TITULAR cualquiera fuera la moneda de ésta.

Por acuerdo de las partes queda establecido que CITIBANK podrá libremente modificar los plazos indicados en este numeral, a los efectos de adecuarlos a Ley o a sus sistemas operativos, dando cuenta de tales cambios EL TITULAR a través de los Mecanismos de Información.

### 18.- MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO

La variación, ampliación, restricción, supresión, cambio o modificación de cualquier naturaleza de cualquiera de los términos de este contrato serán comunicadas por CITIBANK a EL TITULAR a través de los Mecanismos de Información.

Cuando tales modificaciones se originen en decisiones unilaterales de CITIBANK, éstas entrarán en vigencia a los 30 días calendario de comunicadas a EL TITULAR. La no resolución de este contrato por parte de EL TITULAR y/o la continuación en la utilización de cualesquiera de las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud, una vez vencido el plazo aquí referido, implicará su plena aceptación a las modificaciones antes mencionadas.

### 19.- INTERESES, COMISIONES Y GASTOS

Los intereses, comisiones y gastos de cargo de EL TITULAR, a que dan lugar la celebración de este contrato, así como la solicitud, emisión y uso de las tarjetas de crédito solicitadas bajo el mismo, son los que se describen a continuación. Sus correspondientes tasas, montos y porcentajes, son los consignados en la Hoja Resumen Informativa denominada Anexo 1.

- **Renovación Anual.** Con ocasión de cada renovación del plazo anual de vigencia de este contrato, INCLUIR EL SUSTENTO EL TITULAR deberá pagar la renovación anual que corresponda al tipo de Tarjeta de Crédito emitida a su solicitud; el cual está asociado a los servicios de los SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS de las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud generados por el uso de sus redes, marcas, entre otros conceptos. El cargo se realizará el mes siguiente al término de cada año transcurrido desde el día en que se hubiere abierto la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito. Este se procesará y facturará en Dólares Americanos.

- **Comisión por Servicio Mensual de Tarjetas de Crédito:** Corresponde a los servicios de mantenimiento, prevención y monitoreo de fraudes; servicio de Citiphone Banking, y servicio de consultas en línea. Asimismo, bajo este concepto se incluyen los servicios adicionales o complementarios relacionados a los programas de beneficios no gratuitos a que se refiere el numeral 1 de este contrato, de acuerdo al tipo de tarjeta aprobada para EL TITULAR. Se devengará cuando la cuenta de EL TITULAR registre transacciones y/o tenga saldo deudor al cierre del ciclo de facturación. En caso que la cuenta no registre transacciones ni saldo deudor durante el periodo de facturación,

EL TITULAR quedará exonerado del pago de dicha comisión. No obstante lo anterior, transcurrido un plazo de 6 meses consecutivos sin que se registren transacciones ni saldo deudor, el TITULAR quedará obligado al pago de esta comisión de forma mensual.

- **Interés Compensatorio:** En caso EL TITULAR decida financiar sus consumos, tanto en cuotas como a través del método revolving, se le cargará los intereses compensatorios correspondientes. Las tasas de interés compensatorio son efectivas y de capitalización diaria salvo que en el Anexo 1 se exprese cosa distinta. El interés compensatorio es calculado en función a los días transcurridos entre la fecha efectiva de cada transacción y la fecha de cierre del estado de cuenta. Adicionalmente se incluye el interés compensatorio calculado en función al saldo deudor del ciclo de facturación anterior por los días transcurridos desde la fecha de cierre anterior hasta la fecha de cierre de proceso del Estado de Cuenta vigente.

- **Comisión e Interés por disposición de efectivo:** La comisión se aplica por cada retiro de efectivo que EL TITULAR y/o los Adicionales realicen en ventanillas de CITIBANK y/o cajeros automáticos. El interés compensatorio por disposición de efectivo se aplica sobre el monto de cada retiro de efectivo que EL TITULAR y/o los Adicionales realicen en ventanillas de CITIBANK, cajeros automáticos y/o casinos y casas de juego en general, desde la fecha en que se producen. Los pagos de servicios a través de cajeros automáticos son considerados como disposición de efectivo.

- **Comisión e Interés de Sobregiro:** La comisión se devengará si al cierre de la facturación el balance diario de la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito excede el monto de la línea de crédito vigente de EL TITULAR, incurriendo así en sobregiro. El interés compensatorio de sobregiro se aplica sobre el balance en sobregiro y se aplica desde la fecha en que dicho sobregiro se produce.

- **Comisión de Cobranza:** Vencido el último día de pago señalado en los Estados de Cuenta mensuales sin que EL TITULAR hubiera pagado, por lo menos, el monto señalado en su Estado de Cuenta como Pago Mínimo en moneda nacional o en Dólares Americanos, quedará obligado a pagar esta Comisión, sin perjuicio de su obligación de pago de los intereses compensatorios correspondientes. Esta Comisión, asociada a la gestión de cobranza, se aplica a cada uno de los pagos mínimos señalados en el Estados de Cuenta. Esto es, tanto para el consignado en moneda nacional como para el consignado en Dólares Americanos y se procesa y debita al día siguiente de la fecha de pago máxima consignada en el Estado de Cuenta.

- **Penalidad por Pago extemporáneo:** Vencido el último día de pago señalado en el Estado de Cuenta mensual, sin que EL TITULAR hubiese pagado, por lo menos, el monto mínimo en moneda nacional o en Dólares Americanos consignado en el mismo, quedará obligado al pago de los intereses compensatorios correspondientes y de esta Penalidad, que esta asociada al costo financiero para CITIBANK del monto no pagado. Esta penalidad se procesará y debitará en la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito en la fecha de cierre de cada ciclo de facturación.

- **Comisión por reemisión del plástico:** En caso EL TITULAR solicite la reemisión de su Tarjeta de Crédito o Adicionales, por pérdida, robo, extravío, destrucción o reemplazo, CITIBANK debitará en la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito esta comisión, que incluye los gastos en que incurra para producir, registrar, enviar y activar la nueva Tarjeta de Crédito.

- **Comisión por reemisión del estado de cuenta:** En caso EL TITULAR solicite un nuevo ejemplar de su Estado de Cuenta mensual entregado en su dirección de envío de estado de cuenta, CITIBANK debitará en la Cuenta Corriente Tarjeta de Crédito esta comisión, la cual incluye los gastos de generación y entrega del nuevo ejemplar solicitado.

- **Comisión por pago con cheque sin fondos:** en caso EL TITULAR efectúe el pago del saldo de la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CRÉDITO mediante un

cheque, emitido por una empresa distinta a CITIBANK, que carezca de fondos suficientes disponibles en la cuenta corriente contra la cual se giró y/o por cualesquiera otro motivo ajeno a la competencia de CITIBANK, se devengará una comisión a favor de CITIBANK por las gestiones de cobro a nombre y por cuenta de EL TITULAR que CITIBANK haya realizado.

- **Comisión por tipo de cambio en moneda extranjera:** Aplicados sobre el tipo de cambio compra utilizado en la conversión a dólares de las transacciones internacionales realizadas en moneda distinta a Dólares (ej. Euros, Pesos, Yenes, etc). El monto de la transacción será cobrado en Dólares e incluirá el cargo de la comisión. El tipo de cambio será el determinado por Visa o Mastercard. La comisión esta asociada a los gastos del proceso de conversión de moneda y a la intervención de LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO Y SERVICIOS.

- **Comisión por pagos en otros bancos:** En caso se efectúen los pagos de la Tarjeta de Crédito en bancos que pertenecen a la Red Unibanca.

Las tasas, forma de capitalización, periodicidad, montos y porcentajes, según corresponda, de los intereses, comisiones y gastos referidos en este numeral constan en el Anexo 1.

Los intereses, comisiones y gastos referidos en esta cláusula podrán ser variados, ampliados o modificados por CITIBANK en cualquier momento. Estas variaciones, ampliaciones y modificaciones serán comunicadas según los términos que aparecen del numeral siguiente, pasando las así comunicadas a sustituir las partes correspondientes del Anexo 1 que estuviese vigente. Sin perjuicio de ello, CITIBANK podrá en cualquier momento y a su solo criterio, sustituir las tasas de interés, comisiones y gastos que estuvieran vigentes, a los efectos de incluir en un Tarifario, tanto los intereses, comisiones y gastos no modificados, como aquellos que hubiesen sido objeto de los cambios a que se refiere este párrafo. Las nuevas tasas de interés, comisiones y gastos a las que se hace referencia, pasarán a sustituir las que estuviese vigentes al momento de su comunicación y/o distribución a EL TITULAR bajo cualquiera de los Mecanismos de Información.

## 20.- DE LA VARIACIÓN DE TASAS DE INTERESES COMISIONES Y GASTOS BAJO ESTE CONTRATO

EL TITULAR declara haber sido informado ampliamente y a su entera satisfacción por el personal especializado de CITIBANK sobre los intereses, comisiones y gastos de su cargo, a que se refiere el numeral anterior; los mismos que son determinados libremente por CITIBANK de conformidad con el ordenamiento legal vigente.

Dichos intereses, comisiones y gastos están sujetos a las variaciones que pueda introducir CITIBANK, las mismas que constarán en nuevos Tarifarios que se encontrarán a disposición de EL TITULAR en todas las oficinas y agencias de CITIBANK y sustituirán para todo efecto lo establecido en el Anexo 1, con el mismo carácter y obligatoriedad. Las variaciones a que se refiere este numeral, entrarán en vigencia a los treinta (30) días de comunicadas a EL TITULAR mediante los Mecanismos de Información detallados en los numerales (a) y (d) de la cláusula tercera, cuando tales variaciones provengan de la voluntad unilateral de CITIBANK.

Sin perjuicio de las obligaciones de EL TITULAR bajo este contrato y/o del derecho de compensación previsto en la Ley General, CITIBANK tendrá derecho a debitar en la Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito de EL TITULAR, sin comunicación ni requisito previo de ninguna especie, todos los intereses, comisiones y gastos descritos en el Anexo 1 y/o Tarifario que esté vigente.

## 21.- TRANSACCIONES CON ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

CITIBANK no será responsable en los casos en que, por circunstancias o motivos particulares y/o atribuibles a EL TITULAR y/o a terceros, algún



**ANEXO 1 - HOJA RESUMEN INFORMATIVA**  
Contrato de Afiliación de Tarjeta de Crédito

902  
TESTAL  
NO VALE

Para el pago de transacciones, EL TITULAR puede utilizar indistintamente las siguientes opciones:

- Pago Total sin financiamiento.
- Financiamiento Revolvente: Pago mínimo equivalente a 1/36 del monto consumido y comisiones, más el total de intereses.
- Financiamiento en cuotas: Desde 1 hasta 36 cuotas, según elección del Titular. Todas las cuotas tendrán una periodicidad mensual

**Tasa de Interés Compensatoria Aplicable: TEA a 360 días**

- Compras en Dólares: Desde 1.46% hasta 3.99% / TEA 19.00% hasta 59.92%
- Compras en Nuevos Soles: La tasa de interés compensatoria mensual es determinada en función a los ingresos de los clientes Desde 1.46% hasta 3.99% mensual / TEA 19.00% hasta 59.92%.
- Compras en Cuotas en Nuevos Soles y Dólares: 1.99% / TEA 26.68%
- Transferencia de Deuda: Desde 0.99% hasta 3.99% / TEA 12.55% hasta 59.92%
- Disposición de efectivo en Dólares: 3% por transacción con un mínimo de US\$4(S/.12) + desde 2.99% hasta 4.50% / TEA 42.41% hasta 69.59%
- Disposiciones de efectivo en Nuevos Soles: Desde 3.99% hasta 4.50% mensual / TEA 59.92% hasta 69.59%
- Tasa de interés sobre monto sobregirado: 3.99% mensual / TEA 59.92%.
- Tasa de interés compensatoria por uso de la Línea de Crédito Adicional: Desde 0.99% hasta 3.99% / TEA 12.55% hasta 59.92%

**Comisiones Aplicables:**

- Disposición de efectivo en Dólares: Se aplica 3.00% por transacción con un mínimo de US\$ 4 (S/.12) (sin costo para la Tarjeta de Crédito Citibank / AAdvantage® Visa Infinite).
- Disposición de efectivo en Nuevos Soles: Se aplica 3.00% por transacción con un mínimo de S/ 9.5 (sin costo para la Tarjeta de Crédito Citibank / AAdvantage® Visa Infinite).
- Exceso de línea de Crédito (sobregiro): US\$ 9.5 (S/. 28.5)
- Penalidad por Pago Extemporáneo (pago fuera de fecha)<sup>1</sup>: 4.99% en Soles y Dólares, aplicado sobre el monto mínimo impago.
- Comisión de Cobranza (% del Pago Mínimo): 17% del pago mínimo en soles (mínimo S/.25) y/o 17% del pago mínimo en dólares (mínimo US\$9).
- Nueva emisión de tarjeta de crédito o Priority Pass (por pérdida, robo, otros): US\$ 5(S/.15)
- Reemisión de Estado de Cuenta: US\$ 2(S/. 6)
- Pago con cheques sin fondos: En Dólares, US\$10 (S/. 30) y en Soles, S/. 35.00
- Comisión por tipo de cambio en moneda extranjera: 2% (Visa) y 3% (Mastercard) aplicado sobre el tipo de cambio compra utilizado en la conversión a dólares de las transacciones internacionales (ej. Euros, Pesos, Yenes, etc). El monto de la transacción será cobrado en Dólares e incluirá el cargo de la comisión. El tipo de cambio será el determinado por Visa o Mastercard.
- Servicio de Tarjetas Mensual: (Desde S/.12 hasta S/.17). Siempre y cuando la tarjeta registre transacciones y/o saldo deudor o transcurridos 6 meses consecutivos sin que se registren transacciones ni saldo deudor. Este servicio considera: Monitoreo y Prevención de Fraude, Citiphone Banking, Mantenimiento de Programas de Beneficios no gratuitos, entre otros.
- Afiliación de tarjeta titular y adicional y renovación de tarjeta adicional gratis.
- Renovación tarjeta del Titular (anual): Mastercard desde US\$ 15 (S/. 45) hasta US\$ 75 (S/. 225) y Visa desde US\$ 22.5 (S/. 67.5) hasta US\$ 150 (S/. 450) dependiendo del tipo de tarjeta.
- Comisión por pagos en otros bancos: US\$ 1.5 (S/. 4.5)
- Comisión por Disposición de efectivo de la Línea de Crédito Adicional : Dólares: 3.0% por tx min US\$4.0 (S/.12.0) Soles: 3.0% por tx min S/.9.5

**El Estado de Cuenta establecerá los siguientes conceptos principales:**

- Línea de Crédito: Determinada por Citibank conforme a la evaluación crediticia, siendo informada en el Paquete de Bienvenida. Línea de Crédito Mínima es US\$500 en Tarjetas Clásica, Silver y login Citi, US\$1,500 en Tarjetas Gold, US\$ 5,000 en Tarjetas Platinum y US\$10,000 para las tarjetas AAdvantage® Visa Infinite.
- Pago Mínimo (Cuota Neta Mensual): Incluirá una fracción del monto total de las transacciones efectuadas, cargos, comisiones, gastos, más las cuotas facturadas del mes y los intereses compensatorios calculados en función a los días transcurridos entre la fecha de proceso de cada transacción y la fecha de cierre del Estado de Cuenta. Adicionalmente, en caso corresponda, los montos mínimos incluirán los intereses compensatorios calculados en función al saldo deudor del ciclo de facturación anterior, por los días transcurridos desde la fecha de su cierre hasta la fecha de cierre de proceso del siguiente Estado de Cuenta. En los casos que corresponda también se cargará el monto total de la mora o sobregiro.
- Monto total a pagar: Es el 100% del balance del financiamiento revolvente y el total de las cuotas facturadas.
- Deuda total: Monto Total a pagar más el total de cuotas no facturadas.
- Monto de intereses mensuales a pagar: Se establece de acuerdo con la Tasa de Interés Compensatoria aplicable al tipo de transacción. Los tipos de transacción son compras, disposiciones de efectivo, compra de deuda y financiamiento en cuotas.

**Bloqueo y Cancelación de la Tarjeta:**

- Citibank podrá bloquear las Tarjetas del Titular en caso éste incurra en mora o no haya cumplido con pagar por lo menos el Pago Mínimo indicado en el Estado de Cuenta de cada una de sus Tarjetas; en caso de sobregiro, prevención de fraude, orden de una autoridad competente y a solicitud del Titular en caso de robo o pérdida de la tarjeta.
- Citibank podrá cancelar la Tarjeta en los siguientes casos: (i) si el Titular lo solicita; (ii) si el Titular permanece en mora de pago por más de 89 días; (iii) si alguna autoridad competente lo ordena; (iv) si Citibank detecta falsedad o inexactitud en la información proporcionada por el Titular y (v) por cierre de cuentas corrientes del titular por giro de cheques sin fondos.

<sup>1</sup> Comisión calculada sobre el monto impago del pago mínimo mensual.

000420 408

**Beneficios de la Tarjeta: Ver mayor detalle en la Guía de Usuario**

- Estado de cuenta con consumos separados en dólares y soles diferenciados por titular y adicionales.
- Disposición de Efectivo en Perú y extranjero: Hasta 100% de la línea de crédito de acuerdo con las políticas crediticias del Banco.
- Citiphone Banking al 221-7000 / 0-800-47-100 (desde provincias) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Programa de beneficios: Rewards, AAdvantage, Avis Preferred (mayor detalle en Guía de Usuario)
- Tarjeta de Emergencia en el Extranjero: Emisión de tarjeta en caso de pérdida y/o robo.

**Otros:**

- Todo exceso de la línea de crédito otorgada al Titular, será facturado en Dólares.
- Los consumos en casinos, casas de juego en general y pago de servicios por cajeros automáticos son considerados como disposiciones en efectivo. Las disposiciones de efectivo no acumulan Puntos Rewards ni millas AAdvantage.
- Los precios en Soles indicados en este documento para los casos de comisiones y gastos pactados en Dólares, son referenciales, siendo aplicable el tipo de cambio vigente de la fecha de pago.
- Aplicación de pagos: Los pagos se aplicarán en el siguiente orden: (i) las cuotas facturadas, (ii) total de intereses, (iii) pago de comisiones generadas y (iv) capital de deuda, comenzando por el capital correspondiente a los traspasos de deuda, luego el de las disposiciones de efectivo y por último el de las compras
- El Titular deberá comunicar a Citibank la pérdida o robo de su Tarjeta en el más breve plazo. Los consumos efectuados antes de dicha comunicación serán asumidos por el Titular.
- Citibank podrá modificar la Línea de Crédito aprobada para el Titular, de acuerdo con sus políticas crediticias.
- El cliente podrá realizar prepagos y amortizaciones anticipadas a las transacciones en cuotas enviando la instrucción vía Citiphone Banking con una anticipación no menor a los 2 días anteriores a la conclusión del ciclo de facturación vigente. El cliente podrá realizar pagos anticipados por el saldo deudor, en forma total o parcial con la correspondiente reducción de intereses al día de pago efectivo de acuerdo a lo descrito en el contrato.
- En caso de incumplimiento en el pago, el titular será reportado a la Central de Riesgos con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la evaluación y Calificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.
- El cliente podrá llamar a Citiphone Banking al 221-7000 / 0-800-47-100 (desde provincias) para consultar el status de su tarjeta de crédito (aprobada / rechazada).

**Fecha de pago:**

Ciclo de Facturación	Consumos Aplicables	Fecha de Pago
Día 8	Consumos procesados desde el día 9 hasta el día 8 del siguiente mes inclusive	Entre los días 30 y 2 del mes calendario siguiente
Día 10	Consumos procesados desde el día 11 hasta el día 10 del siguiente mes inclusive	Entre los días 31 y 3 del mes calendario siguiente
Día 12	Consumos procesados desde el día 13 hasta el día 12 del siguiente mes inclusive	Entre los días 4 y 7 del mes calendario siguiente
Día 16	Consumos procesados desde el día 17 hasta el día 16 del siguiente mes inclusive	Entre los días 7 y 9 del mes calendario siguiente
Día 18	Consumos procesados desde el día 19 hasta el día 18 del siguiente mes inclusive	Entre los días 9 y 12 del mes calendario siguiente
Día 20	Consumos procesados desde el día 21 hasta el día 20 del siguiente mes inclusive	Entre los días 10 y 14 del mes calendario siguiente
Día 22	Consumos procesados desde el día 23 hasta el día 22 del siguiente mes inclusive	Entre los días 11 y 16 del mes calendario siguiente
Día 24	Consumos procesados desde el día 25 hasta el día 24 del siguiente mes inclusive	Entre los días 14 y 18 del mes calendario siguiente

- Si una fecha de pago fuese día no laborable, esta se correrá al día anterior laborable. Los días del ciclo de facturación se establecen en función de los días laborables, no obstante lo anterior, si el último día del ciclo de facturación fuese viernes o sábado, se establecerá como fecha de cierre de facturación el día domingo. Los intereses del ciclo se calcularán tomando en cuenta todos los días incluidos dentro del ciclo de facturación, salvo cuando la fecha de cierre fuese domingo, caso en el que los días facturados del siguiente mes serán reducidos. Si una fecha de pago fuese día no laborable, esta se correrá al día posterior laborable.
- La línea de Crédito Adicional podrá ser utilizada para financiamientos en cuotas en determinados establecimientos, así como para disposición de efectivo sin afectar la línea de crédito de la tarjeta titular, esta modalidad será ofrecida por Citibank, a clientes seleccionados luego del análisis crediticio. Si luego del análisis crediticio dicha funcionalidad aplicase a su Tarjeta de Crédito se le informará oportunamente.
- Las operaciones y servicios comprendidos en esta hoja resumen informativa se encuentran gravadas, en caso de encontrarse comprendido en un supuesto de la Ley, al Impuesto de Transacciones Financieras (ITF). La tasa ITF asciende a 0.005% de la operación. Se deberá tener en cuenta el tipo de cambio aplicable al día en que se efectúen las operaciones.
- Todas las tarifas pactadas en moneda extranjera deberán ser pagadas en la moneda acordada de conformidad con lo establecido en el artículo 1237 del Código Civil. Esta anotación se incluye de acuerdo a lo dispuesto por la ley N° 28300.

El Titular declara haber recibido la Hoja Resumen, así como el Contrato de Afiliación, habiendo sido informado y recibido explicación detallada sobre los actuales intereses, comisiones, gastos y condiciones especiales del crédito solicitado, quedando absueltas todas sus dudas. El titular firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en los documentos antes indicados.

La obligación de difusión de la presente información se encuentra conforme a la Ley N° 28587 y su reglamento, Resolución SBS N° 1765-2005. Atentamente.

*Maria Alexandra Alvarez*  
 María Alexandra Álvarez  
 Vice-presidente Senior  
 Banca de Consumo Retail y Cards

*Luis Enrique Sosa*  
 Sr. Luis Enrique Sosa Alberto Castillo Narro  
 DNI N°...10.266.105...  
 Domicilio Jr. José Galvez N° 705 Pto. Reyes  
 EL TITULAR *luis enrique sosa*

**LA PRIVACIDAD EN CITIBANK DEL PERU S.A.**

Cuando manejamos información personal de nuestros clientes, nuestro objetivo es el de mantener su confianza y confidencialidad.

**USTED TIENE OPORTUNIDAD DE ESCOGER:**

Como cliente de Citibank del Perú S.A., usted tiene la oportunidad de escoger sobre la manera en que su información personal puede ser compartida. En efecto, lo animamos a tomar decisiones que nos permitan ofrecerle productos y servicios de calidad para alcanzar sus necesidades y expectativas financieras.

**LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

Nuestra prioridad es la seguridad de su información personal. Nosotros protegemos esta información mediante el mantenimiento de protecciones físicas, electrónicas y de procedimientos que cumplen lo previsto en la legislación aplicable. Entrenamos a nuestros empleados en el correcto manejo de información personal, absoluta de la confidencialidad de la información personal que reciben.

Para mayor información, por favor revise nuestros sitios de negocio. El contenido de este enunciado fue modificado por última vez el 2 de Julio de 2007.

Este enunciado puede ser modificado de tiempo en tiempo, por lo que le agradeceremos revisarlo periódicamente en [www.citibank.com.pe](http://www.citibank.com.pe)

**TRASLADO DE DEUDA**

Sin costo de transferencia o emisión de cheque (ITF será asumido por el cliente).  
Monto mínimo por total de transferencias: S/. 600 ó US\$ 200. Para Tarjetas de Crédito Fasa monto mínimo de S/. 150 o US \$ 50.

Para préstamos personales, sólo aplican Tarjetas de los Bancos BBVA, BCP, Interbank, Scotiabank incluyendo las tarjetas de marcas compartidas emitidas por estas entidades, Banco Ripley y Banco Falabella. Con la firma del presente documento el cliente acepta los términos y condiciones generales aplicables a toda transferencia interbancaria electrónica (TIE).

- La comisión y gastos que genera cualquier devolución o reverso serán asumidos por el cliente.
- Las deudas al ser trasladadas aplicarán primero a los saldos generados por compras y luego, de quedar saldo a favor del cliente, podrá aplicar a otros planes de consumo como líneas paralelas, disposición de efectivo y extralíneas. De ser necesario, el cliente debe solicitar a la entidad financiera correspondiente el plan de consumo del cual desee trasladar la deuda.
- Se utilizará el número de Tarjeta consignado en el presente formulario para realizar el pago de la deuda en la entidad destinataria. Citibank no será responsable, si por error en la información brindada por el cliente con respecto a su número de Tarjeta de Crédito, los fondos se acreditaran a favor de otra entidad financiera si por error en la información brindada en el presente formulario, el monto pagado no correspondiera.
- Casos y plazos en los que opera la devolución o rechazo de la TIE por los bancos receptores:  
Hasta 24 horas (Tarjetas de Crédito); hasta 48 Horas (Préstamos Personales); Cuenta errada o suspendida, inexistente, con número inválido, bloqueada, con error de formato, con fecha de compensación errónea, con moneda distinta a la de la cuenta a acreditar, por cursal u oficina no habilitada, por transacciones duplicadas, por vuelta de cámara.  
Hasta el 3er día: A solicitud del beneficiario, a solicitud de la entidad originante.
- Plazo mínimo de transferencia: 6 días útiles.
- Para Préstamos Personales, la solicitud y aprobación de la compra de deuda queda sujeta a aprobación del Crédito Personal.
- Para Tarjetas de Crédito, el presente formulario únicamente tendrá validez en caso se apruebe la Tarjeta de Crédito. El máximo monto transferido estará sujeto a la línea de crédito aprobada. Cualquier reclamo que se origine por un error del ordenante será tramitado directamente por él.
- Para Tarjetas de Crédito, cuando los saldos deudores indicados en el Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito Citibank estén compuestos por compras, disposiciones de efectivo y/o transferencias de deuda, los pagos realizados a la Tarjeta de Crédito se aplicarán primero a las transferencias de deuda.  
(\*) Tasa Efectiva Anual (TEA) a 360 días. Los intereses se calculan desde el día del traspaso.
- Para préstamos personales, las compras de deuda en moneda distinta a la oferta tomada, se deberá tener en cuenta el tipo de cambio aplicable en el día de las operaciones.

"Conforme a lo dispuesto en el Art. 179 de la Ley Nro. 26702, toda la información personal del Solicitante consignada en la presente Solicitud tiene carácter de Declaración Jurada. La comprobación de la falsedad o inexactitud de la información proporcionada facultará a Citibank del Perú S.A. a dar por resuelto todos los contratos o por vencidos todos los plazos pactados, sin perjuicio de formular la respectiva denuncia penal, sujeta a lo señalado en el Art. 247 del Código Penal.

En relación con los productos pasivos (Depósitos a Plazo/Cuentas de Ahorro/Cuentas Corrientes/Cuentas CTS), los términos y condiciones que rigen la(s) relación(es) entre Citibank del Perú S.A. y el Solicitante están contenidos en las "Condiciones Generales y Especiales de Contratación a las que se sujetan los productos de Banca Personal", los que el Solicitante declara conocer y aceptar.

El Solicitante autoriza a Citibank del Perú S.A. a utilizar la información consignada en la presente Solicitud, con la finalidad de actualizar la información que a la fecha el banco mantiene en su base de datos.

Comentarios:  
*[Firma]*

**citi SOLICITUD MULTIPRODUCTO**

Fecha: 18 de Mayo 2011 Tipo de Cliente: Gold Blue X C@W Staff Test Expatriado Vip Payroll Programa: Venta Normal Xsell TD TXT Clubes Dalcon Pre-Aprobado X

**1. PRODUCTOS SOLICITADOS**

Nuevos productos solicitados:

Tarjeta de Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>
Préstamo Personal	<input type="checkbox"/>
Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>
Cuenta Corriente	<input type="checkbox"/>
Cuenta de Ahorros	<input type="checkbox"/>
Cuenta CTS	<input type="checkbox"/>
Línea de Tarjeta	<input type="checkbox"/>
US\$ 544	
Source code 0V1P8000	
Agent code 700205LH	

Préstamo Personal/Plazo en meses: 12 18 24 36 48 60

Moneda: Soles S/. Dólares US\$

Monto equivalente en US\$

¿Desea observar su PIL existente? SI

Nº de cuenta

Uso exclusivo del Banco

¿Cliente Existente? SI No X

6 meses o más con un crédito activo o 2 meses de haber cerrado

Número vigente programa Adhorte

Citibank Visa MasterCard Modelo 71 Modelo 72 Modelo 73

Póliza de seguro endosada: Silver X001 030, Silver AA 002 070, Clásica 003 050, Gold 003, Gold AA 004 050, Platinum 005, Fasa 007 007 007, Login 006, Infobank 010

**2. INFORMACIÓN PERSONAL** (Solicita los servicios y novedades de Citimail via Citiphone o [www.citibank.com.pe](http://www.citibank.com.pe))

Apellido Paterno: Castillo Apellido Materno: NARPEA Apellido de Casada: Fecha de Nacimiento: 07/08/1995 dd mm aaaa

Primer Nombre: Luis Enrique Segundo Nombre: Jesus Alberto País de Nacimiento: Perú Nacionalidad: Peruana Género: Masculino X Femenino

D. de Identidad: 10266105 Pasaporte: No tiene

Estado Civil: Soltero X Casado con separación de bienes Casado sin separación de bienes Viudo Divorciado

Relación con Citibank: Ninguna X Pañeto de Empleado: Conyuge Empleado Nombre Completo del Pariente: Padre Hijo Abuelo Nieto Hermano Suegro Hijo de Conyuge

Domicilio: Calle Av. J.X Número: 705 Dpto. Pso Urb. Teléfono Fijo: 2433132

Distrito: Miraflores Provincia: Lima Departamento: Lima Cód. Postal Celular: 118 99727087

Referencia de dirección: Alt. con 2 de Baquijano y conchillo (\*) Correo electrónico: Antigüedad en la casa: Años Meses

Dirección envío / renovación de tarjeta: Domicilio X Oficina Dirección envío de correspondencia: Domicilio X Oficina Años Meses: 20

**3. INFORMACIÓN LABORAL**

Nombre de la empresa: Ministerio de Iquitos RUC: 2053763022 Área Cobrecan: Teléfono: 4638070

Dirección: Calle X Av. Jr. Número: 923 Dpto. Urb. Anexo: Son Martín Lima

Distrito: Pueblo Libre Provincia: Lima Departamento: Lima Cód. Postal: 121

Referencia de dirección: Alt. con 5 de Av. Sucre Antigüedad en la empresa: Años 08 Meses

Cargo que desempeña: Director Funcionario Trabajador X Antigüedad en el empleo anterior: Años Meses

Tipo de Actividad: Dependiente X Independiente Empresario Pensionista Ama de casa Rentista

**4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA (Tarjetas de Crédito, Préstamos personales y Depósitos Preferenciales solamente)**

Ingreso Anual Bruto US\$: 8400 Otros Ingresos US\$: Fuente: Profesional: Arquitecto

Tipo de Residencia: Propia Alquilada Familiar X Otra Ingeniería: Técnico Comunicaciones

Número de Dependientes: Contador Administrador Psicólogo

Abogado Economista Arte y humanidades

Secretaria Médico X Otros

(\*) Depósito Preferencial se define como depósitos de un cliente que individual o colectivamente sumen por lo menos USD 10,000 o se esturen que lleguen a este monto en menos de un año

**5. REFERENCIAS PERSONALES Y FAMILIARES QUE NO VIVAN CON USTED**

Nombre Completo: Juan Castillo Conocido: Familia X Teléfono Casa: 25557449 Teléfono Oficina:

Nombre Completo: Humberto Castillo Conocido: Familia X Teléfono Casa: 2433132 Teléfono Oficina:

006721  
109

**6. INFORMACIÓN PARA TARJETAS DE CRÉDITO**

Nombre que desea en la tarjeta CONSISTE  
 ¿Desea disponer de efectivo?  SI  NO  Débito automático para las Clas. Seleccionadas  SI  NO   
 Tipo de Cargo Mensual  Total  Mínimo Cla. SI  Cla. US\$

**7. PRODUCTOS ADICIONALES**

**TARJETA ADICIONAL 1** Tipo de Tarjeta (según código de Tarjeta del punto 1) Ambos productos  
 Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

DNI CE PD Número de Documento Fecha de Nacimiento Sexo  
 D M A M F  
 Monto de Línea Asignado % Nombre que desea en la tarjeta

**TARJETA ADICIONAL 2** Tipo de Tarjeta (según código de Tarjeta del punto 1) Ambos productos  
 Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

DNI CE PD Número de Documento Fecha de Nacimiento Sexo  
 D M A M F  
 Monto de Línea Asignado % Nombre que desea en la tarjeta

**TRASLADO DE DEUDA (Tarjetas de Crédito y Préstamos Personales solamente)**

Moneda	Importe de la deuda	Número de Tarjeta/Préstamo	Institución (1)	Tasa	* Tipo de Tarjeta	T.C.	PIL
US\$	SI			%			
US\$	SI			%			
US\$	SI			%			

**CARGOS RECURRENTE (Sólo Tarjeta de Crédito)**

A. Establecimiento / Empresa	Producto	Tarjeta	Nº de Referencia	Moneda	Importe de la cuota	Importe máximo de la cuota
1	Visa		código alumno / teléfono, etc	SI	\$	
2	Mastercard					
Apellido Paterno de Beneficiario			Apellido Materno de Beneficiario		Nombres de Beneficiario	
B. Establecimiento / Empresa	Producto	Tarjeta	Nº de Referencia	Moneda	Importe de la cuota	Importe máximo de la cuota
1	Visa		código alumno / teléfono, etc	SI	\$	
2	Mastercard					
Apellido Paterno de Beneficiario			Apellido Materno de Beneficiario		Nombres de Beneficiario	

**8. AUTORIZACIÓN DE ENTREGA DE TARJETA(S) DE CRÉDITO Y/O DÉBITO A TERCEROS**

Autorizo la entrega de mis tarjetas de débito y/o crédito en caso ésta sea aprobada, a la(s) siguiente(s) persona(s) exclusivamente en la dirección de envío de correspondencia de tarjeta de crédito y/o débito consignada en esta solicitud.  
 Nombre 1 Nombre 2  
 Apellido 1 Apellido 2  
 DNI 1 DNI 2 Firma

**9. INFORMACIÓN PARA DEPÓSITOS Y DEPÓSITOS PREFERENCIALES (\*)**

¿Tiene residencia permanente en Estados Unidos?  SI  NO ¿Es Ud. ciudadano de Estados Unidos?  SI  NO  
 Seleccione cómo desea que manejen su dinero  
**I. CUENTAS CORRIENTES** SI US\$ Monto Inicial ..... Desea Chequera SI NO  
**II. CUENTAS DE AHORRO** SI US\$ Monto Inicial ..... Desea Chequera SI NO  
**III. CUENTA CTS** SI US\$ Monto Inicial .....  
**IV. CUENTAS DE PLAZO FIJO** SI US\$ Monto Inicial ..... Plazo ..... TEA .....  
 SI US\$ Monto Inicial ..... Plazo ..... TEA .....  
 ¿Cómo desea recibir sus intereses? Capitalizable Al vencimiento ¿Desea mancomunar su Depósito? SI NO  
 Para constituir el depósito ponemos a disposición del Banco la suma mediante:  
 Cuenta corriente / ahorro N° ..... Cheque N° .....  
 Banco ..... Transferencia de otro banco Depósito a Plazo N° .....  
 Indique cual será su "Cuenta Rápida" (Fast Cash) Cuenta Actual Cuenta Nueva Ahorro Dólares Cuenta Nueva Ahorro Soles  
 (si ya tiene una cuenta en Citibank) Cuenta Nueva Corriente Dólares Cuenta Nueva Corriente Soles

**10. INFORMACIÓN FINANCIERA PARA DEPÓSITOS PREFERENCIALES (\*)**

Banco Tipo de Cuenta Año Apertura Relación de Bienes Inmuebles/terrenos  
 Banco Corriente Ahorro  
 Banco Tipo de Cuenta Año Apertura Vehículos Inversiones  
 Corriente Ahorro  
 Monto total estimado .....

**11. INFORMACIÓN PARA DEPÓSITOS MANCOMUNADOS**

¿Desea mancomunar su cuenta? SI NO ¿El mancomunado es su cónyuge? SI NO  
 Datos del Mancomunado  
 Apellido Paterno Apellido Materno Apellido de Casada Fecha de Nacimiento  
 Primer Nombre Segundo Nombre País de Nacimiento dd mm aaaa  
 D. de Identidad DNI CE Pasaporte Nacionalidad Género  
 Masculino Femenino  
 Domicilio Calle Av. Número Dpto. Urb. Teléfono Fijo  
 Distrito Provincia Departamento Cód. Postal Celular  
 Nombre de la Empresa Calle Av. Jr. Número Dpto.  
 Centro Laboral Urbanización Distrito Ciudad Cód. Postal Teléfono

**Datos del Cónyuge (En caso no ser el mancomunado)**  
 Apellido Paterno Apellido Materno Apellido de Casada Fecha de Nacimiento  
 Primer Nombre Segundo Nombre País de Nacimiento dd mm aaaa  
 D. de Identidad DNI CE Pasaporte Nacionalidad Género  
 Masculino Femenino

**Información Adicional si este depósito Mancomunado es Preferencial**  
 Ingreso Anual Bruto US\$ Otros Ingresos US\$ Fuente .....  
 Tipo de Residencia Propia alquilada Años en el Domicilio Patrimonio personal a la fecha Dependientes  
 Propia alquilada Otros .....  
 Otros Inmuebles/terrenos Monto estimado US\$ Inversiones Monto estimado US\$  
 Bienes Vehículos Monto estimado US\$ Otros Monto estimado US\$

**12. ENVÍO DE INFORMACIÓN**

Autorizo la entrega de información del producto elegido, según el medio seleccionado. (Marcar sólo 1 opción de envío)  
 Físico (cuerpo)  Estado de cuenta de Tarjeta de Crédito  Visa MC Estado de cuenta Cuenta Corriente Estado de cuenta / Cronograma de Pagos Préstamos Personales  
 Clímax

**13. INFORMACIÓN PARA USO INTERNO**

**PERFIL DEL CLIENTE**  
 Nota: Si alguna de las respuestas es SI, Account Opening deberá imputar en CORE el código de F.P. por este cliente y su cotitular con el código de actividad 16 (PROC) y verificar que dentro del file se encuentre el Formato de Aprobación para F.P. con la firma de Maker Checker / Unit Head / Compliance / CBM / CCO  
 ¿Cliente es Figura Pública? SI NO ¿Cliente es relacionado a Figura Pública? SI NO Check List Watchlist US Sancions SBS  
 Nº del Contrato Nº de Solicitud de Titular Nº Div. Suo. Tram.  
 Promotor Promoción Canal de Venta Of. de Cuenta  
**CUENTAS** SI Nº SI Nº US\$ Nº US\$ Nº  
**REFINANCIADOS** Cod. de Productos S.I.C. Fecha Vto. 1º cuota Nº de Cuotas Tasas Exo. Cargo Nº de Prést. Moneda  
 DD MM AA I D SI NO US\$ SI  
**TRANSACCIONES Y PRODUCTOS DEL BANCO POSIBLES A UTILIZAR**  
 Transacciones para ingreso de fondos: 1. Efectivo 2. Ingreso de Transf. 3. Dep. de cheque Ext. 4. Dep. cheques Nac. 5. Otros específicos  
 Código Nº de Transacciones Mensuales Prom. Volumen Mensual US\$ Procedencia  
 Requerimientos de Productos del Banco: 1. Salida Fondos Transferencias Cablegráficas 2. Cheques, Giros 3. Créditos 4. Dep. cheques Nac. 5. Otros específicos  
 Código Nº de Transacciones Mensuales Prom. Volumen Mensual US\$ Procedencia  
 Indique Fuente de Fondos (Fuente primaria de los fondos consistente con el monto de apertura) Sueldo Inversiones Herencia Venta de propiedad Negocio Propio Otros  
 Intención de Uso de la cuenta Gastos Corrientes Transf. Bancarias Pago de Préstamos Ahorros  
 EVELYN PANDURO ROSA  
 Mesa de Control Compañía Citibank  
 2013/08/05  
 Firma vendedor / Supervisor

Firma (Productos A. Adicionales)  
 (\*) Para uso interno. 23. Buzo de Comercio. 43. Credencia. 44. Banca. 45. Banca. 46. Banca. 47. Banca. 48. Banca. 49. Banca. 50. Banca. 51. Banca. 52. Banca. 53. Banca. 54. Banca. 55. Banca. 56. Banca. 57. Banca. 58. Banca. 59. Banca. 60. Banca. 61. Banca. 62. Banca. 63. Banca. 64. Banca. 65. Banca. 66. Banca. 67. Banca. 68. Banca. 69. Banca. 70. Banca. 71. Banca. 72. Banca. 73. Banca. 74. Banca. 75. Banca. 76. Banca. 77. Banca. 78. Banca. 79. Banca. 80. Banca. 81. Banca. 82. Banca. 83. Banca. 84. Banca. 85. Banca. 86. Banca. 87. Banca. 88. Banca. 89. Banca. 90. Banca. 91. Banca. 92. Banca. 93. Banca. 94. Banca. 95. Banca. 96. Banca. 97. Banca. 98. Banca. 99. Banca. 100. Banca.



ESTAMPADO  
NO VALE

establecimiento afiliado a los SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO Y SERVICIOS se rehúse a aceptar las tarjetas de crédito emitidas a solicitud de EL TITULAR. CITIBANK tampoco será responsable por la calidad, cantidad, mal uso o deficiente funcionamiento y servicio y demás defectos y/o deficiencias de los bienes o servicios adquiridos mediante el uso de las tarjetas de crédito que hubiere emitido, de manera que todo reclamo de EL TITULAR originado en las circunstancias y situaciones aquí descritas, deberá ser dirigido y atendido por éste exclusivamente con los establecimientos afiliados correspondientes. Cualquier reclamo que EL TITULAR pudiera formular al establecimiento afiliado relacionado con garantías, servicio post-venta, tiempo y forma de entrega, funcionamiento y/o falta de información adecuada y/o cualesquiera otros motivos, no altera, modifica ni suspende las obligaciones que EL TITULAR asume frente a CITIBANK por las transacciones efectuadas utilizando las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud.

CITIBANK tampoco será responsable por las transacciones que no se puedan concretar por desmagnetización o deterioro de las tarjetas de crédito; porque la operación y/o el establecimiento haya sido observado por algún sistema de prevención de fraudes o de prevención de lavado de dinero, o por no contar con línea de crédito disponible. Los establecimientos se encuentran autorizados a retener las tarjetas de crédito que consten o aparezcan en las listas de tarjetas anuladas y/o cuando reciban instrucciones expresas de CITIBANK o de los SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO Y SERVICIOS.

## 22.- RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Queda expresamente entendido y convenido entre las partes que en los casos que se señalan a continuación CITIBANK, podrá, remitiendo la comunicación a que se refiere el artículo 1430 del Código Civil, dar por resuelto el presente contrato y proceder a anular todas las tarjetas de crédito emitidas a solicitud de EL TITULAR, en cuyo caso EL TITULAR quedará automáticamente obligado al pago del saldo deudor resultante de la CUENTA CORRIENTE TARJETA DE CREDITO. Cabe señalar que, en la referida comunicación CITIBANK indicará la fecha en la que entrará en vigencia la resolución, de ser el caso y de considerarlo pertinente el banco.

- a) Cuando a EL TITULAR se le haya cerrado alguna cuenta corriente abierta en CITIBANK por haber girado contra ella cheques sin la correspondiente provisión de fondos y/o cuando EL TITULAR aparezca en la relación de cuentas corrientes cerradas y/o tarjetas de crédito canceladas que difunda la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- b) Cuando EL TITULAR incurra en mora o no haya cumplido con pagar por lo menos los montos mínimos señalados en el Estado de Cuenta de su Cuenta Corriente Tarjeta De Crédito, y/o deba alguna cuota de amortización de algún otro crédito que CITIBANK le hubiere concedido y/o tenga vencida y pendiente de pago cualquier obligación para con CITIBANK.
- c) Cuando alguna de las obligaciones de cualquier naturaleza asumidas por EL TITULAR frente a otras empresas del sistema financiero resulten calificadas en categorías distintas a la menos riesgosa que se hafe prevista en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones que esté vigente.
- d) Cuando EL TITULAR incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo estipuladas en este contrato.
- e) Cuando por políticas corporativas y/o evaluación crediticia de EL TITULAR, CITIBANK así lo estime conveniente.
- f) En caso alguna autoridad competente lo ordene.
- g) Cuando CITIBANK detecte falsedad o inexactitud en la información proporcionada por EL TITULAR en su solicitud de Tarjeta de Crédito y/o en cualquier otra información proporcionada a CITIBANK.
- h) Cuando se produzcan variaciones en las situaciones y/o características personales y/o situación crediticia existentes o declaradas al momento de aprobación de su línea de crédito bajo este contrato o bajo cualquier otro

celebrado por EL TITULAR con CITIBANK.

Si el Adicional de una tarjeta emitida a solicitud de EL TITULAR quedara incurrido dentro de alguna de las causales de resolución señaladas en esta cláusula, CITIBANK procederá a la inmediata anulación de la tarjeta de crédito adicional emitida a nombre de ésta.

Si la resolución de este contrato por alguna de las causales antes señaladas se debe a un error de CITIBANK, queda establecido entre las partes que CITIBANK procederá a efectuar la reapertura de dicha cuenta; la emisión de nuevas tarjetas en reemplazo a las canceladas y, de ser el caso, a informar del error incurrido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y a las centrales de riesgo que correspondan, sin costo alguno para EL TITULAR.

Con arreglo a la normatividad legal vigente, los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por CITIBANK por habérselas cerrado alguna cuenta corriente en cualquier empresa del sistema financiero peruano por girar contra ella cheques sin la debida provisión de fondos, quedarán impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero peruano, durante el plazo de un año contado a partir de la fecha de la anulación respectiva. En caso de reincidencia por primera vez en las causales de anulación antes prevista, el citado impedimento durará tres (3) años. Si la reincidencia es por segunda vez, el impedimento será permanente.

## 23.- RESOLUCIÓN DE OTROS CONTRATOS

Queda convenido entre las partes que CITIBANK, en cualquier caso de resolución o terminación de este contrato por cualquiera de las causales referidas en el numeral anterior, queda facultado a cerrar las cuentas que EL TITULAR mantuviese abiertas en CITIBANK, así como a resolver cualquier otro contrato de crédito que tuviere celebrado con EL TITULAR, dando automáticamente por vencidos todos los plazos otorgados a éste, pudiendo en todos los casos proceder a la ejecución de las correspondientes garantías, además de centralizar en una cuenta corriente especial el total de las obligaciones pendientes de pago de EL TITULAR, sea en moneda nacional o Dólares de los Estados Unidos de América, procediendo al amparo de lo previsto en el artículo 1235 del Código Civil a la conversión de monedas utilizando el tipo de cambio venta fijado por CITIBANK en el día de la conversión. El ejercicio de esta facultad se comunicará a EL TITULAR dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, posteriores a la realización de la compensación y centralización respectiva por los medios anteriormente los enumerados en la Cláusula 3. De resultar aplicable, las partes establecen expresamente que por los fondos retenidos y/o bloqueados, CITIBANK pagará los intereses que correspondan al tipo de cuenta, de acuerdo con el tarifario vigente hasta el cierre de la respectiva cuenta.

## 24.- CESIÓN DE CRÉDITOS Y DERECHOS

CITIBANK queda autorizado por EL TITULAR para ceder libremente y en cualquier momento los créditos y demás derechos originados y/o contenidos en este contrato; así como su posición contractual bajo el mismo, total o parcialmente. EL TITULAR presta desde ya su anticipada e irrevocable conformidad y aceptación a tales cesiones.

## 25.- INDEMNIDAD

CITIBANK estará exento de responsabilidad por el no pago a EL TITULAR, en Dólares de los Estados Unidos de América, de cualquier importe que le pudiera corresponder a éste bajo el presente contrato, sea por causa de restricciones impuestas a su transferibilidad o convertibilidad a dicha moneda extranjera, confiscaciones o expropiaciones, actos realizados por cualquier entidad de gobierno o semejante, o cualquier otra causa de fuerza mayor. Tampoco se podrá hacer responsable directa o indirectamente de estas obligaciones a los accionistas de CITIBANK, ni a cualquier oficina, sucursal, afiliada o entidad

5/8

000221  
COMUNIDAD  
412  
LO TESTADO



vinculada a CITIBANK y/o a sus accionistas. Estas obligaciones de CITIBANK serán pagaderas en tales casos en cualquier moneda que sea de curso legal en la República del Perú, a opción de CITIBANK al momento del pago.

Adicionalmente, EL TITULAR asume la obligación de pagar todos los tributos personales o futuros que pudieren gravar los servicios y actos a los que se refiere este contrato, salvo que dichos tributos deban ser asumidos conforme a ley por CITIBANK.

CITIBANK no será responsable frente a EL TITULAR por la no ejecución de alguna transacción en un cajero automático o sistema afín, por negligencia del propio TITULAR, debido a eventos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, hecho de un tercero, tales como, a fallas en el funcionamiento de éste y/o de las tarjetas de crédito emitidas por CITIBANK, por interrupción o defectuosa comunicación entre los establecimientos afiliados y LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS. EL TITULAR autoriza a CITIBANK para que pueda programar los cajeros automáticos o autorizar a los establecimientos afiliados a fin de que retiren o retengan en cualquier momento las tarjetas de crédito emitidas por CITIBANK a su solicitud, sin que medie aviso previo y sin que se le pueda atribuir responsabilidad alguna a este último.

EL TITULAR reconoce y acepta la obligación de CITIBANK de informar y reportar a las autoridades competentes la realización de cualquier operación o conducta que, a solo criterio, constituya o pudiese constituir una transacción sospechosa o inusual o sobre las que pueda inferir o presumir tal condición; liberando a CITIBANK y a sus funcionarios encargados de tales informes y reportes, de cualquier responsabilidad o reclamo de orden civil, penal o administrativo así como de las reservas impuestas por el secreto bancario.

EL TITULAR autoriza en forma expresa a CITIBANK y/o a las empresas que le presten el servicio de procesamiento de transacciones y/o a las empresas integrantes de LOS SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS, para que respecto de las transacciones efectuadas en uso de sus servicios y programas, proporcionen toda la información crediticia originada en el uso de las tarjetas de crédito emitidas por CITIBANK, a empresas de información crediticia o centrales de riesgo, públicas o privadas, quienes podrán utilizar dicha información de conformidad con lo establecido en la Ley General.

Del mismo modo, EL TITULAR autoriza expresamente a CITIBANK a transferir y dar a conocer toda información relacionada a EL TITULAR y sus Adicionales, así como respecto de las transacciones efectuadas en uso de sus servicios y programas, a las sucursales, subsidiarias, vinculadas, oficinas representativas, afiliadas y agentes de CITIBANK y terceras personas seleccionadas por cualquiera de ellos, cualquiera sea el lugar en el que están situados.

CITIBANK no será responsable frente al eventual mal uso que terceros pudieran hacer de la información a que se refiere el párrafo anterior, salvo supuestos de negligencia grave comprobada en la entrega de información por parte de CITIBANK. Si existiese algún error en la información transmitida por CITIBANK a las entidades citadas en el párrafo anterior, CITIBANK corregirá la información errónea en forma inmediata y siempre que ello sea posible.

## 26.- DOMICILIO DE LAS PARTES

Para todos los efectos de este contrato las partes renuncian expresamente al fuero de sus respectivos domicilios y se someten a la competencia y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del Distrito Judicial del Cercado de Lima. Cualquier cambio de domicilio por parte de EL TITULAR, para surtir efectos en relación a este contrato, deberá ser comunicado previamente a CITIBANK por escrito o mediante Citiphone Banking. El cambio de domicilio surtirá efecto frente a CITIBANK luego de tres (3) días hábiles de recepción por éste la comunicación correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, CITIBANK, en tanto no sea notificado con su cambio por EL TITULAR, reputará como dirección válida de EL TITULAR la que conste en el último Contrato de Afiliación de Tarjeta de Crédito que éste tuviera celebrado con CITIBANK.

CITIBANK podrá comunicar su cambio de domicilio por cualquiera de los Mecanismos de Información o mediante publicación de un aviso en el Diario Oficial El Peruano y en otro de mayor circulación en la provincia de Lima.

## 27.- VERACIDAD INFORMACIÓN

De acuerdo a lo señalado en el artículo 179° de la Ley N° 26702, declaro bajo juramento que mi estado civil a la fecha de suscripción de este documento es el que se consigna en mi Documento Nacional de Identidad. En caso que la información sobre mi estado civil sea inexacta, autorizamos expresamente a CITIBANK DEL PERÚ S.A. a rechazar o suspender, a criterio de CITIBANK DEL PERÚ S.A., el proceso de evaluación de la solicitud presentada, liberando a CITIBANK DEL PERÚ S.A. y a cualquiera de sus empresas vinculadas, accionistas, directores, gerentes o funcionarios de cualquier reclamo judicial o extrajudicial vinculado con las consecuencias de la inexactitud de dicha declaración. Asimismo, nos comprometemos expresamente a comunicar inmediatamente a CITIBANK DEL PERÚ S.A. de cualquier modificación en mi estado civil.

## Relación de Parentesco

SI  No  tengo familiares que laboren en el banco. Se define como relación de parentesco a los cónyuges y familiares comprendidos hasta el segundo grado de consanguinidad (hijos, padres, hermanos y nietos) y el primer grado de afinidad (suegros, hijastros, madrastras o padrastros). De ser sí su respuesta indique el nombre y el grado de parentesco.

Nombre

Parentesco

*Maria Alexandra Alvarez*

Maria Alexandra Álvarez  
Vice-presidente Senior  
Banca de Consumo Retail y Cards

*[Signature]*  
FIRMA SOLICITANTE TITULAR



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1



## RESOLUCIÓN FINAL N° 0131-2015/CC1

**DENUNCIANTE** : LUIS ENRIQUE JESÚS ALBERTO CASTILLO NARREA  
(EL SEÑOR CASTILLO)

**DENUNCIADAS** : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (SCOTIABANK)  
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BANCO DE CRÉDITO)  
BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (BANCO RIPLEY)  
CITIBANK DEL PERÚ S.A. (CITIBANK)  
ISAÍAS HÉCTOR SALVADOR CHÁVEZ (ACABADOS DE  
CONSTRUCCION)  
SAGA FALABELLA S.A. (FALABELLA)  
KAREN VIVIANA CASA CASTRO (BAZAR MIRA)  
ECKERD PERÚ S.A. (INKAFARMA)  
AGRONEGOCIOS VENTUROSA S.A. (SANTA NATURA)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 22 de enero de 2015

### ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 1 de octubre y 21 de noviembre de 2013, el señor Castillo denunció a Scotiabank, Banco de Crédito, Banco Ripley, Citibank, Acabados de Construcción, Falabella, Bazar Mira, Inkafarma y Santa Natura por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 21 de abril de 2013, fue víctima de un asalto, perdiendo su Documento Nacional de Identidad (DNI) y sus cuatro (4) tarjetas de crédito emitidas por Scotiabank, Banco de Crédito, Ripley y Citibank, de las cuales se realizaron los siguientes consumos que no reconoce:

FECHA	BANCO EMISOR DE LA TARJETA DE CRÉDITO	TIPO DE OPERACIÓN	ESTABLECIMIENTO	MONTO
21/04/2013	Scotiabank	Consumo	Saga Falabella S.A.	S/. 10 998,00
21/04/2013	Scotiabank	Consumo	Bazar Mira	S/. 4 350,00
21/04/2013	Banco de Crédito	Consumo	Acabados de Construcción	S/. 2 500,00

<sup>1</sup> Publicada el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre del 2010.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1



21/04/2013	Banco Ripley	Consumo	Acabados de Construcción	S/. 2 695,00
21/04/2013	Banco Ripley	Consumo	Acabados de Construcción	S/. 1 500,00
21/04/2013	Citibank	Consumo	Inkafarma	S/. 481,00
21/04/2013	Citibank	Consumo	Santa Natura	S/. 150,00

- (ii) Procedió a bloquear sus tarjetas de crédito el mismo día que se produjo el asalto, esto es, el 21 de abril de 2013 a las 19:00 horas.
  - (iii) No recibió ninguna comunicación por parte de alguna entidad bancaria alertándolo de la realización de consumos con cargo a su tarjeta de crédito, permitiendo que se efectuaran consumos que señala no reconocer.
  - (iv) Respecto de los establecimientos en los cuales se realizaron los consumos, indicó que no implementaron las medidas de seguridad mínimas para verificar la identidad de la persona que portaba la tarjeta de crédito.
  - (v) El señor Castillo solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene la devolución y la anulación de los cobros indebidos, así como que los establecimientos se hagan responsables del robo. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución N° 2 del 28 de abril de 2014, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaria Técnica) admitió a trámite la denuncia, en los siguientes términos:

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 1 de octubre de 2013, presentada por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Scotiabank Perú S.A.A., Banco de Crédito del Perú S.A., Banco Ripley Perú S.A., Banco Citibank del Perú S.A., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas por un total de S/. 15 348,00 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.
- Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco de Crédito del Perú S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre un presunto consumo realizado por terceras personas, por un total de S/. 2 500,00 con cargo a su tarjeta de crédito, el cual no reconoce.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

LO TESTA  
VALI  
LO TESTA  
VALI

- Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco Ripley Perú S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas por un total de S/. 4 195,00 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.
- Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco Citibank del Perú S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas, por un total de S/. 631, 51 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.

**SEGUNDO:** admitir a trámite la denuncia del 1 de octubre de 2013, presentada por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Saga Falabella S.A., la señora Karen Viviana Casa Castro, el señor Isais Héctor Salvador Chávez, Eckerd Perú S.A.; y, Agronegocios Venturo S.A., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Saga Falabella S.A. no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/. 10 998,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.
- Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la señora Karen Viviana Casa Castro no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/. 4 350,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.
- Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el señor Isais Hector Salvador Chávez no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/. 6 695,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.
- Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Eckerd Perú S.A., no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/. 481,51 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.
- Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Agronegocios Venturo S.A., no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/. 150,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.

3. Scotiabank presentó en sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) El señor Castillo tiene el deber de cuidado sobre su tarjeta de crédito, asumiendo la responsabilidad por las operaciones que se registren con anterioridad a su





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

000463

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

bloqueo, siendo que la tarjeta fue bloqueada el 22 de abril de 2013, por lo que resulta ser responsable de los consumos materia de la denuncia, el denunciante.

- (ii) Las operaciones cuestionadas se realizaron en establecimientos de ventas, por lo cual correspondía a estos la verificación de la identidad del tarjetahabiente.
  - (iii) Adjuntó la copia de las dos (2) órdenes de pago correspondientes a los consumos no reconocidos.
4. Banco de Crédito presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) El robo de la billetera con documentos personales del señor Castillo ocurrió el 21 de abril de 2013 a las 04:00 horas y el consumo se realizó a las 10:44 horas del mismo día; es decir, seis (6) horas después de ocurrido el supuesto robo, por lo que el denunciante contó con tiempo suficiente para realizar el bloqueo respectivo de su tarjeta de crédito.
  - (ii) No tiene ningún tipo de responsabilidad por las operaciones que se hayan realizado antes del bloqueo de la tarjeta, siendo que la responsabilidad por los consumos y la identificación del tarjetahabiente es básicamente del establecimiento comercial
  - (iii) Adjuntó en su escrito de descargos la copia de la orden de pago correspondiente al consumo no reconocido.
5. Citibank presentó en sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) El 14 de mayo de 2013, como una política de atención al cliente, se realizó un abono temporal por los importes reclamados para evitar que se afecte la línea de crédito del señor Castillo durante el tiempo en que demoró la investigación.
  - (ii) Las transacciones cuestionadas se realizaron con la tarjeta de crédito del señor Castillo en establecimientos comerciales, mediante la lectura de la banda magnética cuando esta se encontraba activa, por lo que se procedió a efectuar el cargo respectivo de acuerdo a las instrucciones del establecimiento y Visanet (administradoras del POS).
  - (iii) El señor Castillo bloqueó su tarjeta de crédito el 21 de abril de 2013 a las 19:50 horas, pese a que el robo según su denuncia se efectuó el 21 de abril de 2013 a las 04:00 horas aproximadamente, esto es, quince (15) horas después, no existiendo ningún tipo de comunicación inmediata.
  - (iv) Son los establecimientos comerciales los responsables de validar si la transacción está siendo realizada por el tarjetahabiente, es decir, son responsables de validar que el nombre del propietario de la tarjeta coincidía con el DNI y la firma del comprobante de pago guarde similitud con la firma del DNI del propietario del plástico.







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
INDECOPI  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

10. Asimismo, de los hechos cuestionados en la denuncia interpuesta por el señor Castillo no se evidencia la existencia de otros consumidores afectados por tal hecho, por lo que se trataría de una afectación directa.
  11. Por tanto, conforme a lo establecido por el numeral 2 artículo 189° de la LPAG, corresponde aceptar el desistimiento de la pretensión formulada contra Santa Natura, dando por concluido el presente procedimiento administrativo respecto de esta denunciada.
- (ii) Sobre las conciliaciones realizadas durante el procedimiento
12. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual —con la intervención de un tercero neutro— las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
  13. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad administrativa presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
  14. El artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación.
  15. Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de interés privado surgido entre las partes, el objetivo de la normativa de protección al consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, cuando se podría afectar intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.<sup>3</sup>
  16. La norma dispone que si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el cual tendrá efectos de transacción extrajudicial.
- (i) *Conciliación entre el señor Castillo y Falabella*

<sup>3</sup>

En los denominados intereses difusos, la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente. Sin embargo, en los intereses colectivos es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones a los alumnos de un determinado centro educativo.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

17. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación, celebrada el 24 de julio de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.<sup>4</sup>
  18. Al respecto, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, en la medida que el hecho materia de la denuncia se encuentra referida a que Falabella no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 10 998,00 con cargo a la tarjeta de crédito del señor Castillo, el cual no reconoce.
  19. Asimismo, de lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que el hecho cuestionado habría implicado únicamente la afectación individual del señor Castillo.
  20. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde concluir el procedimiento iniciado por el señor Castillo contra Falabella, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.
- (ii) *Conciliación entre el señor Castillo e Inkafarma*
21. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación, celebrada el 24 de julio de 2014, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.<sup>5</sup>
  22. Al respecto, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, en la medida que el hecho materia de la denuncia se encuentra referida a que Inkafarma no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 481,51 con cargo a la tarjeta de crédito del señor Castillo, el cual no reconoce.
  23. Asimismo, de lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que el hecho cuestionado habría implicado únicamente la afectación individual del señor Castillo.
  24. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde concluir el procedimiento iniciado por el señor Castillo en contra de Inkafarma, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

### Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

<sup>4</sup> Ver fojas 333 y 334 del expediente.

<sup>5</sup> Ver fojas 333 y 334 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TESTADO  
000466

LO QUE ESTÁ  
NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

### Marco teórico

25. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>6</sup> señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento del deber de defensa especial de dicho interés, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado
26. Todo proveedor ofrece una garantía respecto de 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 responsabilidad.<sup>7</sup>
27. 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 de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
28. Por su parte, el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución N° SBS 264-2008, señala la obligación del establecimiento afiliado de verificar, entre otras cosas, la identidad del usuario y su firma en la orden de pago, con respecto a la que figura en su tarjeta de crédito y en su DNI.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

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

<sup>7</sup> **LEY N° 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.

<sup>8</sup> **RESOLUCIÓN S.B.S. N° 264-2008**

**Artículo 11°.- Medidas de seguridad**

Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

29. Asimismo, la corroboración de firmas prevista en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es uno de los requisitos para evitar la suplantación de la identidad de los titulares en las transacciones comerciales y debe ser observado atendiendo a otro requisito complementario que es la verificación de la identidad del tenedor de la tarjeta a través de la presentación del documento de identidad correspondiente.
30. Al respecto, conforme lo ha señalado la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) y esta Comisión en anteriores pronunciamientos,<sup>9</sup> para la comprobación de firmas no se requiere un grado de análisis equivalente al de una pericia grafotécnica que determine la autenticidad o no de estas, por ser este un procedimiento técnico que no puede exigirse a los conductores de establecimientos. Sin embargo, la verificación de identidad implica que los establecimientos cumplan con constatar la similitud entre la firma que aparece en la orden de pago, la tarjeta de crédito y el DNI del portador.
31. Por otro lado, el artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito<sup>10</sup> impone a los emisores de estas la obligación de poner a disposición de los titulares y usuarios, sistemas que les permitan comunicar su inmediato extravío o sustracción. Producida

tarjeta de crédito. Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario: 1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito. 1.2. La verificación de la identidad del usuario. 1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio. Asimismo, para reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito las empresas deberán contar con sistemas de monitoreo de transacciones y procedimientos complementarios, que permitan detectar razonablemente aquellas transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude, con el objetivo de evitar actividades potencialmente fraudulentas o someterlas a mayor escrutinio y verificaciones adicionales.

<sup>9</sup> Resoluciones 017-2011/SC2-INDECOPI y 054-2011/SC2-INDECOPI del 6 y 12 de enero de 2011, respectivamente.

<sup>10</sup> **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS N° 264-2008**

**Artículo 15°.- Extravío, sustracción o robo de tarjeta o información**

A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención que permitan a titulares y usuarios de las tarjetas de crédito comunicar su extravío o sustracción.

Los titulares y usuarios no asumirán el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación.

Asimismo, las empresas podrán contratar pólizas de seguro y crear mecanismos de protección o contingencia que les permitan cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío, fraude y otros.

Los costos y el monto de cobertura de los mecanismos antes indicados en el párrafo anterior podrán ser asumidos por la empresa o por el cliente. Cuando sea asumido por el cliente la empresa deberá cumplir con informar a éste todas las condiciones de los mecanismos de cobertura de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Transparencia.

En los casos de sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las empresas deberán establecer, además, los procedimientos de información de tales hechos a los titulares o usuarios, los mecanismos para el otorgamiento de una nueva tarjeta y las medidas de seguridad dispuestas, de ser el caso.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



dicha comunicación, la entidad bancaria deberá anular la tarjeta y dar aviso a los establecimientos afiliados para impedir que se realicen consumos con cargo a estas. En ese sentido, la norma dispone que los titulares de las tarjetas no tendrán que asumir responsabilidad alguna por las transacciones que se produzcan con posterioridad al bloqueo.

32. Por ello, en los casos en los que se denuncia consumos no reconocidos, tal como se señaló en los párrafos anteriores, la responsabilidad de la entidad bancaria emisora de una tarjeta de crédito se circunscribe a determinar si estos se efectuaron cuando dicho medio de pago se encontraba bloqueado. En ese sentido, la norma dispone que los titulares de las tarjetas asumirán responsabilidad por las transacciones que se produzcan con anterioridad al bloqueo.
33. En ese contexto, en el caso bajo análisis, para determinar la responsabilidad de cada uno de las entidades bancarias corresponde determinar si las operaciones cuestionadas fueron realizadas con anterioridad al bloqueo.
34. Asimismo, para determinar la responsabilidad de cada uno de los establecimientos corresponde verificar si estos cumplieron con constatar la similitud entre la firma que aparece en la orden de pago, la tarjeta de crédito y el DNI del portador.

#### De la responsabilidad de las entidades bancarias

##### *Scotiabank*

35. El señor Castillo señaló que Scotiabank no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertarlo sobre dos (2) presuntos consumos realizados en Bazar Mira y Falabella por un total de S/. 15 358,00 con cargo a su tarjeta de crédito, lo cuales no reconoce.
36. De la revisión de las dos (2) órdenes de pago que obran en el expediente, se desprende que los consumos cuestionados fueron realizados a las 10:52 horas y 14:13 horas del 21 de abril de 2013.<sup>11</sup>
37. Asimismo, de acuerdo a lo señalado por el propio señor Castillo en su escrito de denuncia, en la cual afirma que el bloqueo de su tarjeta de crédito se realizó el 21 de abril de 2013 a las 19:00 horas<sup>12</sup>; es decir, el bloqueo se realizó con posterioridad a los consumos cuestionados.
38. En consecuencia, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia contra Scotiabank por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Castillo sobre los dos (2) consumos no reconocidos.

<sup>11</sup> Ver fojas 318 y 319 del expediente.

<sup>12</sup> Ver foja 5 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000470

000469  
NO VALE  
NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 697-2013/CC1

### Banco de Crédito

39. El señor Castillo señaló que Banco de Crédito no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertarlo sobre un (1) presunto consumo realizado en Acabados de Construcción por un total de S/. 2 500,00, con cargo a su tarjeta de crédito, el cual no reconoce.
40. De la revisión de la orden de pago que obra en el expediente, se desprende que el consumo cuestionado se realizó a las 10:44 horas del 21 de abril de 2013.<sup>13</sup>
41. Asimismo, de acuerdo al *print* de pantalla presentado por el Banco, se aprecia que el bloqueo de la tarjeta de crédito fue realizado por el señor Castillo el 22 de abril de 2013<sup>14</sup>; es decir, el bloqueo se realizó con posterioridad al consumo cuestionado.
42. En consecuencia, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia contra Banco de Crédito por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Castillo sobre su consumo no reconocido.

### Citibank

43. El señor Castillo señaló que Citibank no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertarlo sobre dos (2) consumos realizados en Santa Natura e Inkafarma por un total de S/. 631,51 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.
44. De la revisión de la orden de pago que obra en el expediente, se desprende que los consumos cuestionados fueron realizados a las 12:47 horas y 13:06 horas del 21 de abril de 2013.<sup>15</sup>
45. De acuerdo al *print* de pantalla presentado por Citibank, se aprecia que el bloqueo de la tarjeta de crédito fue realizado por el señor Castillo el 22 de abril de 2013 a las 19:50 horas<sup>16</sup>; es decir, el bloqueo se realizó con posterioridad a el consumo cuestionado.
46. En consecuencia, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia contra Citibank por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Castillo sobre los consumos no reconocidos.

<sup>13</sup> Ver foja 283 del expediente.

<sup>14</sup> Ver foja 282 del expediente.

<sup>15</sup> Ver fojas 376 y 377 del expediente.

<sup>16</sup> Ver foja 379 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000471

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

LOTE 1000  
000470  
VALERIO VALE

### Banco Ripley

47. El señor Castillo señaló que Banco Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertarlo sobre dos (2) consumos realizados en Acabados de Construcción por un total de S/.4 195,00 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.
48. De la revisión de la orden de pago que obra en el expediente, se desprende que los consumos cuestionados fueron realizados a las 10:41 horas y 10:43 horas del 21 de abril de 2013.<sup>17</sup>
49. Asimismo, el propio señor Castillo señaló en su escrito de denuncia que el bloqueo de su tarjeta de crédito fue realizado el 21 de abril de 2013 a las 19:00 horas<sup>18</sup>; es decir, el bloqueo se realizó con posterioridad a los consumos cuestionados.
50. En consecuencia, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Castillo sobre los dos (2) consumos no reconocidos.

### De la responsabilidad de los establecimientos

#### (i) *Acabados de Construcción*

51. El señor Castillo señaló que Acabados de Construcción no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó los tres (3) consumos por un total de S/. 6 695,00 con cargo a sus tarjetas de crédito, los cuales no reconoce.
52. Al respecto, conforme a lo señalado en los párrafos 21, 22 y 23 de la presente resolución, a fin de determinar la responsabilidad de Acabados de Construcción en el procedimiento, esta Comisión procederá a verificar si la firma y datos consignados en las tres (3) ordenes de pago cuestionadas coinciden con aquellos datos que figuran en el DNI del señor Castillo (firma y número de DNI)<sup>19</sup>, a fin de corroborar si efectivamente se cumplió con la verificación exigida en la norma:

<sup>17</sup> Ver fojas 25, 26, 27 y 28 del expediente.

<sup>18</sup> Ver foja 5 del expediente.

<sup>19</sup> Según información obtenida del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC.





PERÚ

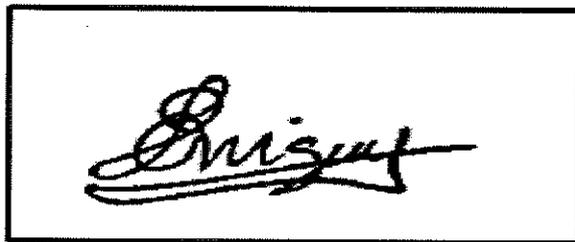
Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

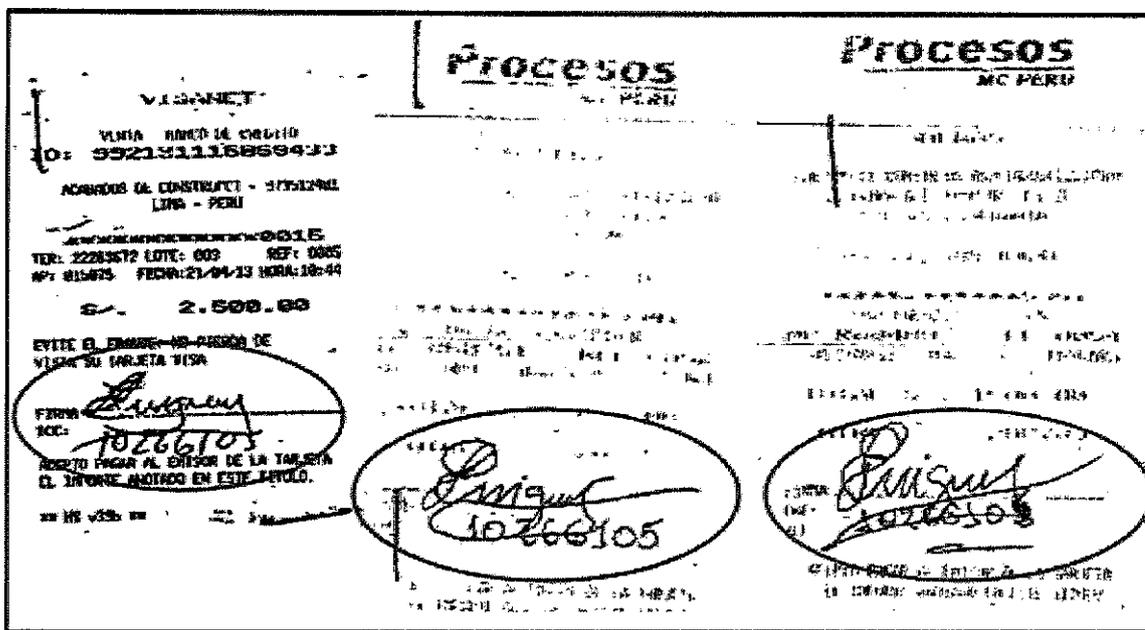


EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

Firma consignada en el DNI N° 10266105 del señor Castillo



Firmas consignadas en las órdenes de pago



53. De lo anterior, se verifica que existe similitud entre las firmas consignadas en las tres (3) órdenes de pago y la firma que registra en el DNI del señor Castillo. Asimismo, el numero de DNI registrado en las referidas órdenes de pago concuerdan con el que figura en dicho documento, por lo que conforme a lo señalado en los párrafos anteriores, esta comisión considera que existen suficientes elementos que generan certeza que el establecimientos Acabados de Construcción cumplió con su deber de verificar la firma y el número de DNI que se consignaron en los documentos materia de análisis.
54. Cabe precisar que la obligación del establecimiento afiliado con respecto a la verificación de la identidad del usuario, no supone una revisión exhaustiva de la autenticidad de la firma, en la medida que trasladar esa carga al proveedor implicaría exigirle que cuente con peritos capaces de detectar falsificaciones.
55. En efecto, la Comisión considera que esta carga, además de excesiva, generaría un incremento injustificado en los costos de las transacciones, los cuales finalmente serian trasladados al consumidor en su perjuicio, por lo cual el análisis debe





161

efectuarse en función de un cotejo visual simple, hecho que ha quedado acreditado en el presente caso.

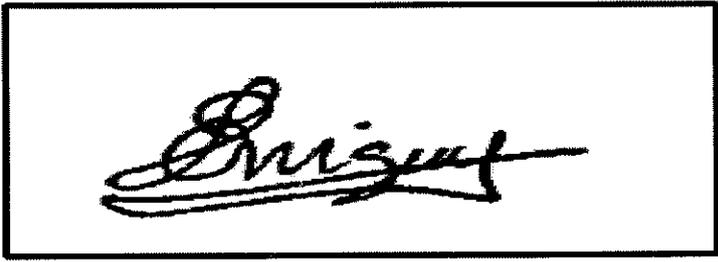
56. Por las razones expuestas, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia formulada por el señor Castillo contra Acabados de Construcción por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en la medida que ha quedado acreditado que cumplió con verificar la identidad del portador de la tarjeta de crédito del denunciante.

(ii) *Bazar Mira*

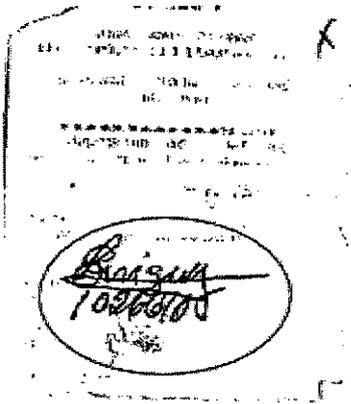
57. El señor Castillo señaló que Bazar Mira no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó un (1) consumo por un total de S/. 4 350,00 con cargo a su tarjeta de crédito, el cual no reconoce.

58. Al respecto, a fin de determinar la responsabilidad de Bazar Mira en el procedimiento, esta Comisión procederá a analizar si la firma y datos consignados en la orden de pago cuestionada coincide con aquellos datos que figuran en el DNI del señor Castillo (firma y número de DNI)<sup>20</sup>:

**Firma consignada en el DNI N.º 10266105 del señor Castillo**



**Firma consignada en la orden de pago**



Según información obtenida del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

59. De lo anterior, se verifica que existe similitud entre la firma consignada en la orden de pago y la firma que registra en el DNI del señor Castillo. Asimismo, el número del DNI registrado en la referida orden de pago concuerda con el que figura en dicho documento, por lo que conforme a lo señalado en los párrafos anteriores, esta Comisión considera que existen suficientes elementos que generan certeza que el establecimiento Bazar Mira cumplió con su deber de verificar la firma y el número de DNI que se consignó en el documento materia de análisis.
60. Por ello, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia formulada por el señor Castillo contra Bazar Mira por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que cumplió con verificar la identidad del portador de la tarjeta de crédito del denunciante.

### Sobre la solicitud de medida correctiva y el pago de costas y costos

61. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código por parte de las denunciadas, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por el señor Castillo.

### RESUELVE

**PRIMERO:** aceptar el desistimiento de la pretensión formulado por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Agronegocios Venturosa S.A. y, en consecuencia, dar por concluido el presente procedimiento administrativo respecto de esta denunciada.

**SEGUNDO:** dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Saga Falabella S.A., por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

**TERCERO:** dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea en contra de Eckerd Perú S.A., por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

**CUARTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre dos (2) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito.

**QUINTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea 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 la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre un (1) consumo realizado con cargo a su tarjeta de crédito.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TESTADO  
NO VALE  
EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

963  
TESTADO  
NO VALE

**SEXTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Banco Ripley 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 la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (2) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito.

**SÉTIMO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Banco Citibank 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 la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertarlo sobre los dos (2) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito.

**OCTAVO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra el señor Isaías Héctor Salvador Chávez, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el establecimiento cumplió con verificar la identidad de la persona que realizó los consumos con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante.

**NOVENO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra la señora Karen Viviana Casa Castro, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el establecimiento cumplió con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante.

**DÉCIMO:** denegar la solicitud de las medidas correctivas y el pago de costas y costos formulados por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea.

**DÉCIMOPRIMERO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807-modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29517-Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación.<sup>21</sup> Cabe señalar que dicho recurso

21

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-  
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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>22</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: María del Rocío Vesga Gatti, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.**

  
MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI  
Presidente

<sup>22</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.-

Artículo 212°.- Acto firme

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



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : LUIS ENRIQUE JESÚS ALBERTO CASTILLO NARREA

**DENUNCIADOS** : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.  
ISAÍAS HÉCTOR SALVADOR CHÁVEZ  
KAREN VIVIANA CASA CASTRO

**MATERIA** : IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, al haberse verificado que vulneró los principios de congruencia y debida motivación, al omitir pronunciarse respecto de la responsabilidad del proveedor en relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas, acorde a la imputación de la conducta infractora atribuida; ordenándose a dicho órgano resolutorio la emisión de un nuevo pronunciamiento al respecto.*

*Por otro lado, se confirma dicha resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el señor Isaías Héctor Salvador Chávez y la señora Karen Viviana Casa Castro por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que cumplieron con el deber de verificación de identidad previsto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, con relación a los consumos objeto de controversia.*

Lima, 18 de enero de 2016

#### ANTECEDENTES

1. El 1 de octubre de 2013, el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea (en adelante, el señor Castillo) denunció a Scotiabank Perú S.A.A.<sup>1</sup> (en adelante, Scotiabank), Banco de Crédito del Perú S.A.<sup>2</sup> (en adelante, Banco de Crédito), Banco Ripley Perú S.A.<sup>3</sup> (en adelante, Banco Ripley), Citibank

<sup>1</sup> RUC: 20100043140. Domicilio: Av. Juan de Arona N° 809, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>2</sup> RUC: 20100047218. Domicilio: Calle Centenario N° 156 - Urb. Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>3</sup> RUC: 20259702411. Domicilio: Av. Paseo de la República N° 3118 (Piso 11), Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

del Perú S.A.<sup>4</sup> (en adelante, Citibank), Saga Falabella S.A.<sup>5</sup> (en adelante, Saga Falabella), Eckerd Perú S.A.<sup>6</sup>, (en adelante, Eckerd), Agronegocios Venturosa S.A.<sup>7</sup> (en adelante, Agronegocios Venturosa), así como al señor Isaías Héctor Salvador Chávez<sup>8</sup> (en adelante, el señor Salvador) y la señora Karen Viviana Casa Castro<sup>9</sup> (en adelante, la señora Casa) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>10</sup> (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El 21 de abril de 2013, fue víctima de un robo y secuestro, evento en el cual le sustrajeron sus tarjetas de crédito N° 4634-0100-\*\*\*\*-0015, 4539-3501-\*\*\*\*-9324, 5254-7400-\*\*\*\*-5814 y 4487-0001-\*\*\*\*-7775, tal como podía verificarse en la denuncia policial que formaba parte del presente expediente;
- (ii) se produjeron retiros y consumos indebidos, por medio de la utilización de dichas tarjetas, por un importe aproximado total de S/. 24 109,09;
- (iii) aproximadamente diecinueve (19) horas después de producido el siniestro, procedió a bloquear telefónicamente las mencionadas tarjetas de crédito;
- (iv) Scotiabank, Banco de Crédito, Banco Ripley y Citibank declararon improcedentes los reclamos interpuestos por su persona -en los cuales evidenciaba lo detallado previamente-; para lo cual, tales entidades alegaron que las operaciones de consumo fueron realizadas válidamente bajo la lectura de las respectivas bandas magnéticas de las tarjetas de crédito;
- (v) las entidades financieras no emplearon las medidas de seguridad necesarias, puesto que, al momento que se efectuaron las cuestionadas operaciones, debieron haberse comunicado

<sup>4</sup> RUC: 20100116635. Domicilio: Av. Canaval y Moreyra N° 480 - Int. 301, Distrito de San Isidro, Provincia y de Lima.

<sup>5</sup> RUC: 20100128056. Domicilio: Av. Paseo de la República 3220, Urb. Jardín, San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>6</sup> RUC: 20331066703. Domicilio: Av. Defensores del Morro N° 1277, Distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>7</sup> RUC: 20510691963. Domicilio: Av. General Alvarez de Arenales N° 2570, Distrito de Lince, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>8</sup> RUC: 10473512471. Domicilio: Av. Panpa Alta Mza. X1 Lote 26, A.H. José Carlos Mariátegui, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>9</sup> RUC: 10468129014. Domicilio: Av. Pampa Alta Mza. X1 Lote 26, A.H. José Carlos Mariátegui, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>10</sup> Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



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 0145-2016/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

telefónicamente con su persona - al número móvil o de casa-, a efectos de verificar la validez de dichas transacciones;

- (vi) las firmas contenidas en los vouchers de consumo eran diferentes a la registrada en su DNI;
- (vii) no recibió todo los vouchers de consumo solicitados a Citibank, Scotiabank y Banco de Crédito;
- (viii) Scotiabank lo reportó ante la central de riesgos de Infocorp, producto del incumplimiento en el pago de tales consumos indebidos;
- (ix) los establecimientos de los señores Salvador y Casa no cumplieron con su deber de verificación de la identidad del tarjetahabiente, validando indebidamente consumos por importes ascendentes a S/. 6 695,00 y S/. 4 350,00, respectivamente; y,
- (x) correspondía corroborarse, mediante pericias, que su firma fue falsificada.

2. En su escrito de defensa, Scotiabank señaló lo siguiente:

- (i) Su entidad financiera implementó medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las tarjetas de crédito y/o débito;
- (ii) sus clientes recibían una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad, por medio de vídeos, folletos, así como información contenida en su página web, la misma que también podía ser encontrada en su red de agencias, a fin de que los usuarios adopten las medidas necesarias que les permitieran evitar fraudes, robos de identidad y/o tarjeta, entre otros;
- (iii) sin perjuicio de ello, realizaba el monitoreo de transacciones con posibilidad de fraude, siendo que -ante casos de sospecha de determinadas operaciones- se contactaban de inmediato con el cliente a fin de corroborar la validez de la operación y, en caso no obtuvieran la respectiva confirmación, procedían con el bloqueo temporal de las tarjetas;
- (iv) disponía de un call center que operaba veinticuatro (24) horas al día, a través del cual sus consumidores podían solicitar cualquier tipo de información o servicio;
- (v) Indecopi validó en diversos pronunciamientos las medidas de seguridad empleadas por su entidad financiera;
- (vi) al momento que entregaban las tarjetas de crédito a sus clientes, se les brindaba toda la información y recomendaciones necesarias que debían mantener al utilizar dichos productos; por lo que también eran responsables de actuar con un mínimo de diligencia;
- (vii) dado que no pudo contactar al cliente, podía verificarse en la impresión de pantalla denominada *Interfase Unibanca* que como parte de su



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

sistema de seguridad, bloqueó temporalmente la tarjeta de crédito del señor Castillo, luego que se efectuaron dos (02) transacciones con dicho instrumento, siendo que el denunciante -recién un día después- se comunicó con su departamento de *Banca Telefónica*, señalando que no reconocía tales operaciones realizadas con su tarjeta;

- (viii) no era responsable por los consumos no reconocidos efectuados con anterioridad al bloqueo de la tarjeta de crédito del interesado;
- (ix) las cuestionadas operaciones debían ser asumidas por el denunciante, ya que -tal como podía apreciarse en los vouchers de consumo aportados- se efectuaron con la debida lectura de la banda magnética de la tarjeta de crédito Visa N° 4539-3501-\*\*\*\*-9324, sin presentar anomalía alguna, en la medida que a dicha oportunidad la mencionada tarjeta no se encontraba bloqueada y manejaba una línea de crédito disponible;
- (x) debía considerarse lo dispuesto en el artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, a través del cual se disponía que los usuarios serían responsables por consumos que hayan sido realizados con anterioridad a la comunicación de extravío o sustracción de dichos instrumentos;
- (xi) el titular de la tarjeta de crédito también resultaba siendo responsable en la adopción de las correspondientes medidas de seguridad que permitieran evitar que tanto dicho documento como su clave de identificación personal fueran expuestas al uso de terceras personas no autorizadas;
- (xii) atendiendo a lo expuesto, era el denunciante quien debía asumir la responsabilidad por tales transacciones, puesto que no quedó acreditado que actuó con la debida diligencia, siendo que además bloqueó su tarjeta de crédito un día después de producidos los consumos no reconocidos;
- (xiii) su entidad financiera no era responsable de la verificación de la firma y documento de identidad al momento de realizarse un consumo con la tarjeta de crédito, sino el establecimiento afiliado en el cuales se producía tal transacción; y,
- (xiv) su empresa cumplió con el deber de idoneidad, al momento que el denunciante obtuvo la tarjeta de crédito; puesto que lo mantuvo debidamente informado sobre todas las condiciones bajo las cuales operaba dicho producto financiero, así como todas las medidas de seguridad que debía mantener a fin de custodiar este.

3. Por Resolución 0131-2015/CC1 del 22 de enero de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Aceptó el desistimiento de la pretensión formulada por el señor Castillo



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

- contra Agronegocios Venturosa, dando por concluido el procedimiento en dicho extremo;
- (ii) dio por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Castillo contra Saga Falabella y Eckerd, en la medida que dichos denunciados y la parte denunciante llegaron a acuerdos conciliatorios que pusieron fin a la controversia en dichos extremos;
  - (iii) declaró infundada la denuncia contra Scotiabank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito Visa N° 4539-3501-\*\*\*\*-9324, puesto que dichas transacciones fueron realizadas cuando dicho documento se encontraba activo;
  - (iv) declaró infundada la denuncia contra Banco de Crédito por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre el consumo realizado con cargo a su tarjeta de crédito;
  - (v) declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito;
  - (vi) declaró infundada la denuncia contra Citibank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito;
  - (vii) declaró infundada la denuncia contra el señor Salvador y la señora Casa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplieron con verificar la identidad del tarjetahabiente al momento que se efectuaron los cuestionados consumos con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante; y,
  - (viii) denegaron la solicitud de medidas correctivas y el pago de costas y costos formulados por el señor Castillo.

4. El 6 de febrero de 2015, el señor Castillo apeló la Resolución 0131-2015/CC1, respecto a los extremos que declaró infundada su denuncia contra Scotiabank, el señor Salvador y la señora Casa, referidos a que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertarlo sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito Visa N° 4539-3501-\*\*\*\*-9324, puesto que dichas transacciones fueron realizadas cuando dicho documento se encontraba activo, y no verificaron la



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

identidad del tarjetahabiente al momento que se efectuaron los cuestionados consumos con cargo a su tarjeta de crédito, respectivamente, manifestando lo expuesto a continuación:

- (i) Scotiabank le ofreció como mecanismos de seguridad ante posibles fraudes la realización de una llamada de seguridad, a efectos de corroborar consumos que tuvieran una apariencia sospechosa;
- (ii) dicho monitoreo fue ofrecido a todos los clientes de dicha entidad financiera, tal como Scotiabank lo afirmó en su escrito de descargos;
- (iii) el denunciado consideró que tales operaciones cuestionadas parecían sospechosas; por lo que afirmó haber intentado comunicarse con su persona; sin embargo, no quedó acreditado que Scotiabank efectuó ello como medida de seguridad ofrecida reiteradamente;
- (iv) de asumir que ello se produjo y que no prosperó tal comunicación, debió proceder -de inmediato- al bloqueo temporal de la tarjeta de crédito Visa N° 4539-3501-\*\*\*\*-9324;
- (v) tal como podía advertirse en la Resolución 0590-2011/ILN-CPC, no resultaba siendo la primera vez que la entidad financiera denunciada no informaba a sus clientes sobre la detección de movimientos sospechosos, evidenciando así que no adoptaba los mecanismos de seguridad adecuados;
- (vi) el denunciado no veló por la confidencialidad de sus datos personales y financieros, en la medida que permitió que terceros accedan a su estado de cuenta y línea de crédito -ya sea vía internet o cajero automático-;
- (vii) no pudo bloquear sus tarjetas con prontitud, puesto que -producto del robo sufrido- fue dopado, encontrándose imposibilitado de efectuar las respectivas llamadas a la central telefónica del Banco;
- (viii) producto de lo ocurrido, el denunciado no lo asesoró convenientemente, siendo reportado como deudor ante la central de riesgo de Infocorp;
- (ix) en los establecimientos comerciales del señor Salvador y la señora Casa no solo debieron limitarse a verificar la rúbrica ingresada en los vouchers de consumo contrastándola con la consignada en el DNI, sino que -además- eran responsables de comprobar que la identidad del tarjetahabiente coincidía con el cliente, para lo cual correspondía que revisaran la fotografía contenida en el mencionado documento de identidad; y,
- (x) los cuatro (04) consumos efectuados en los respectivos establecimientos de los denunciados se realizaron de manera consecutiva (por espacios de un minuto) y en locales que se encontraban ubicados en el mismo domicilio; por lo que tales circunstancias generaban que fueran consideradas como operaciones altamente sospechosas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000538

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

RESOLUCIÓN 0145-2016/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

5. Cabe señalar que en tanto el señor Castillo no ha apelado el pronunciamiento de la Comisión en los extremos que dispuso lo siguiente: (i) aceptación del desistimiento de la pretensión contra Agronegocios Venturosa, dando por concluido el procedimiento en dicho extremo; (ii) finalización del procedimiento contra Saga Falabella y Eckerd, en la medida que dichos denunciados y la parte denunciante llegaron a acuerdos conciliatorios que pusieron fin a la controversia en dichos extremos; (iii) declarar infundada la denuncia contra Banco de Crédito por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre el consumo realizado con cargo a su tarjeta de crédito; (iv) declarar infundada la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito; y, (v) declarar infundada la denuncia contra Citibank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito, los mismos han quedado consentidos. En consecuencia, esta Sala únicamente analizará los cuestionamientos efectuados por el señor Castillo a través de su recurso impugnativo.

## ANÁLISIS

- (i) Sobre la imputación de cargos relacionada a que Scotiabank no adoptó medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas
6. En primer lugar, corresponde mencionar que el artículo 10° de la Ley 27444, 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 validez<sup>11</sup>, así como el respeto al procedimiento regular previsto para la emisión del acto<sup>12</sup>, lo que está vinculado al debido procedimiento que

<sup>11</sup> **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°. (...)

<sup>12</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.-** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

7. En el presente caso, el señor Castillo denunció que, ante el robo efectuado el 21 de abril de 2013 de su tarjeta de crédito Visa N° 4539-3501-\*\*\*\*-9324 -entre otros-, Scotiabank no empleó las medidas de seguridad necesarias, puesto que, al momento que se efectuaron las cuestionadas operaciones, debió haberse comunicado telefónicamente con su persona - al número móvil o de casa-, a efectos de verificar la validez de dichas transacciones.
8. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Scotiabank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito Visa N° 4539-3501-\*\*\*\*-9324, puesto que dichas transacciones fueron realizadas cuando dicho documento se encontraba activo.
9. En su escrito de apelación, el señor Castillo sostuvo que Scotiabank le ofreció como mecanismos de seguridad ante posibles fraudes la realización de una llamada de seguridad, a efectos de corroborar consumos que tuvieran una apariencia sospechosa. Al respecto, el denunciante precisó que dicho monitoreo fue ofrecido a todos los clientes de dicha entidad financiera, tal como este lo afirmó en su escrito de descargos.
10. Asimismo, el señor Castillo refirió que la entidad financiera consideró que tales operaciones cuestionadas parecían sospechosas; por lo que afirmó haber intentado comunicarse con su persona; sin embargo, no quedó acreditado que Scotiabank efectuó ello como medida de seguridad ofrecida reiteradamente.
11. Además, tal como podía advertirse en la Resolución 0590-2011/ILN-CPC, no resultaba siendo la primera vez que el Banco no informaba a sus clientes sobre la detección de movimientos sospechosos, evidenciando así que no adoptaba los mecanismos de seguridad adecuados.
12. Conviene precisar que el artículo 3°.4. de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados<sup>13</sup>.

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

<sup>13</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**- Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

Asimismo, el artículo 5°.4. de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento<sup>14</sup>. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado<sup>15</sup>.

13. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la autoridad administrativa emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
14. Por su parte, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula el principio de congruencia procesal<sup>16</sup>, señalándose que tal principio impone la obligación del juzgador de fallar según lo alegado. Por tanto, el juzgador, al emitir un pronunciamiento, debe analizar únicamente las pretensiones de las partes, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, ni tampoco omitir lo expresamente pretendido.
15. En el caso en particular, la Comisión admitió a trámite la denuncia contra Scotiabank, imputando como presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código la conducta consistente en no adoptar medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al cliente sobre consumos sospechosos, tal como se aprecia a continuación:

4. **Motivación.**- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

<sup>14</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo. (...)**

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

<sup>15</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187°.- Contenido de la resolución. (...)**

187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

<sup>16</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VII°.-** El Juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no puede ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes.

**Artículo 122°.-** Las resoluciones contienen: (...)

4. La expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena, respecto de todos los puntos controvertidos. Si el Juez denegase una petición por falta de algún requisito o por una cita errónea de la norma aplicable a su criterio, deberá en forma expresa indicar el requisito faltante y la norma correspondiente; (...)

M-SPC-13/1B

9/19

**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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0145-2016/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

«PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 1 de octubre de 2013, presentada por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Scotiabank Perú S.A.A. (...)

- Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas por un total de S/. 15 348,00 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.  
(...)»

16. En tal sentido, la conducta imputada a Scotiabank atendía, no solo a la verificación de una válida operación de consumo, sino a determinar si el denunciado había adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar a su cliente sobre la concurrencia de operaciones sospechosas.
17. Además, resulta conveniente añadir que Scotiabank indicó en su escrito de descargos que su entidad financiera implementó medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las tarjetas de crédito y/o débito, para lo cual señaló que sus clientes recibían una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad, por medio de vídeos, folletos, así como información contenida en su página web, la misma que también podía ser encontrada en su red de agencias, a fin de que los usuarios adopten las medidas necesarias que les permitieran evitar fraudes, robos de identidad y/o tarjeta, entre otros.
18. En la misma línea, el denunciado precisó que realizaba el monitoreo de transacciones con posibilidad de fraude, siendo que -ante casos de sospecha de determinadas operaciones- se contactaban de inmediato con el cliente a fin de corroborar la validez de la operación y, en caso no obtuvieran la respectiva confirmación, procedían con el bloqueo temporal de las tarjetas. Y, agregó que, dado que no pudo contactar al cliente, podía verificarse en la impresión de pantalla denominada *Interfase Unibanca* que como parte de su sistema de seguridad, bloqueó temporalmente la tarjeta de crédito del señor Castillo, luego que se efectuaron dos (02) transacciones con dicho instrumento, siendo que el denunciante -recién un día después- se comunicó con su departamento de *Banca Telefónica*, señalando que no reconocía tales operaciones realizadas con su tarjeta.
19. Sin embargo, de la revisión de la resolución recurrida, este Colegiado ha podido advertir que la primera instancia emitió dicho pronunciamiento -por el cual exoneró de responsabilidad a Scotiabank- analizando únicamente la



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

validez de las operaciones no reconocidas, sin evaluar si el denunciado cumplió con su deber de adoptar medidas de seguridad que permitieran detectar o alertar operaciones sospechosas ni considerar sus alegatos de defensa en dicho extremo, a efectos de estimarlos o denegarlos, tal como se aprecia a continuación:

«(...)

35. El señor Castillo señaló que Scotiabank no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertarlo sobre dos (2) presuntos consumos realizados en Bazar Mira y Falabella por un total de S/. 15 358,00 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.

36. De la revisión de las dos (2) órdenes de pago que obran en el expediente, se desprende que los consumos cuestionados fueron realizados a las 10:52 horas y 14:13 horas del 21 de abril de 2013<sup>11</sup>.

37. Asimismo, de acuerdo a lo señalado por el propio señor Castillo en su escrito de denuncia, en la cual afirma que el bloqueo de su tarjeta de crédito se realizó el 21 de abril de 2013 a las 19:00 horas<sup>12</sup>; es decir, el bloqueo se realizó con posterioridad a los consumos cuestionados.

38. En consecuencia, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia contra Scotiabank por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Castillo sobre los dos (2) consumos no reconocidos.

«(...)

<sup>11</sup> Ver fojas 318 y 319 del expediente.

<sup>12</sup> Ver foja 5 del expediente.»

20. Atendiendo a lo expuesto, resultaba necesario que la autoridad emita un pronunciamiento que incorporara todos los fundamentos necesarios, acorde con lo denunciado e imputado, en cumplimiento de los principios de congruencia y debida motivación, a efectos de que los administrados recurran al procedimiento identificando los hechos expuestos inicialmente, así como los argumentos expuestos durante su desarrollo, a fin de admitirlos o desestimarlos; lo cual no se condice del pronunciamiento antes citado.

21. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 0131-2015/CC1, al haberse verificado que la Comisión vulneró los principios de congruencia y debida motivación, toda vez que no cumplió con pronunciarse respecto de la responsabilidad del proveedor en relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al

M-SPC-13/1B

11/19

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

denunciante sobre operaciones sospechosas, acorde a la imputación de la conducta infractora atribuida; y, por consiguiente, debe ordenarse a dicho órgano resolutorio la emisión de un nuevo pronunciamiento al respecto.

(ii) Del deber de idoneidad

22. El artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>17</sup>.
23. 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.
24. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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 acreditar que éste no le es imputable.

(a) De la responsabilidad del señor Salvador y la señora Casa

25. Tratándose de establecimientos comerciales afiliados a tarjetas de crédito, el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito -vigente a la fecha en que ocurrió el hecho materia de denuncia<sup>18</sup>- establecía no sólo la obligación de dichos proveedores de verificar que la tarjeta se hallara activa, sino también confrontar la identidad de quienes porten dichas tarjetas y corroborar las firmas consignadas en los recibos de consumos, todo ello para evitar que estos medios de pago se empleen indebidamente por terceros, generando a sus titulares deudas igualmente indebidas, ello de acuerdo a lo siguiente:

**"RESOLUCIÓN SBS 264-2008, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO.**

**Artículo 11.- Medidas de seguridad.** Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la

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

<sup>18</sup> Actualmente derogado por la Resolución SBS N° 6523-2013, vigente desde el 1 de abril de 2014.



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito.

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.

1.2. La verificación de la identidad del usuario.

1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc. (...)"

26. Como se aprecia, de conformidad con el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, los establecimientos comerciales contaban con la obligación de verificar la identidad del usuario y que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en la tarjeta presentada y de ser el caso, con la que figura en su documento de identidad, lo que permite a las empresas verificar que quien efectúa el consumo sea el titular o usuario de la tarjeta.
27. Al respecto, cabe indicar que la corroboración de firmas indicada, es uno de los requisitos para evitar la suplantación de los titulares en las transacciones comerciales y debe ser observado por los establecimientos atendiendo a otro requisito complementario, que es la verificación de la identidad del tenedor de la tarjeta a través de la presentación del DNI correspondiente.
28. Esta norma tiene por finalidad reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito, resultando necesario para ello la adopción de medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios.
29. Es así que del referido dispositivo legal se desprende que, cuando se realicen consumos en los establecimientos comerciales mediante el uso de tarjetas de crédito, éstos deben contar con las siguientes medidas de seguridad, en forma concurrente, antes de validar cada operación pretendida en su local comercial:
- (i) La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito;
  - (ii) la verificación de la identidad del usuario; y,
  - (iii) la verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

30. En efecto, tal como ha sido señalado por la Sala en la Resolución 407-2014/SPC-INDECOPI, los mencionados estándares de seguridad permiten a los establecimientos comerciales constatar que quien pretende realizar un consumo en un establecimiento es efectivamente el titular de la tarjeta de crédito. De ahí que las referidas medidas de seguridad deban ser necesariamente adoptadas por los establecimientos comerciales, pues ante el incumplimiento del proceso de identificación del titular de la tarjeta y la verificación de su vigencia y firma, los consumos realizados podrían resultar fraudulentos, produciéndose una afectación a los intereses económicos del consumidor, cuya responsabilidad recaerá en el establecimiento. Ello, independientemente de la responsabilidad que pueda tener la entidad financiera respecto de las obligaciones que le son exigidas en su calidad de entidad emisora de la tarjeta de crédito.
31. Por tanto, los parámetros de verificación exigidos por el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito debían ser cumplidos por los establecimientos comerciales, siendo que su inobservancia implicaba una actuación no idónea por parte de los mismos, pudiendo imponerse una sanción ante el incumplimiento.
32. En el caso en particular, el señor Castillo denunció que los establecimientos de los señores Salvador y Casa no cumplieron con su deber de verificación de la identidad del tarjetahabiente, validando indebidamente consumos por importes ascendentes a S/. 6 695,00 y S/. 4 350,00, respectivamente.
33. La Comisión declaró infundada la denuncia contra el señor Salvador y la señora Casa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplieron con verificar la identidad del tarjetahabiente al momento que se efectuaron los cuestionados consumos con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante.
34. En su escrito de apelación, el señor Castillo indicó que en los establecimientos comerciales del señor Salvador y la señora Casa no solo debieron limitarse a verificar la rúbrica ingresada en los vouchers de consumo contrastándola con la consignada en el DNI, sino que -además- eran responsables de comprobar que la identidad del tarjetahabiente coincidía con el cliente, para lo cual correspondía que revisaran la fotografía contenida en el mencionado documento de identidad.
35. Por otro lado, el denunciante manifestó que los cuatro (04) consumos efectuados en los respectivos establecimientos de los denunciados se realizaron de manera consecutiva (por espacios de un minuto) y en locales que se encontraban ubicados en el mismo domicilio; por lo que tales



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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

circunstancias generaban que fueran consideradas como operaciones altamente sospechosas.

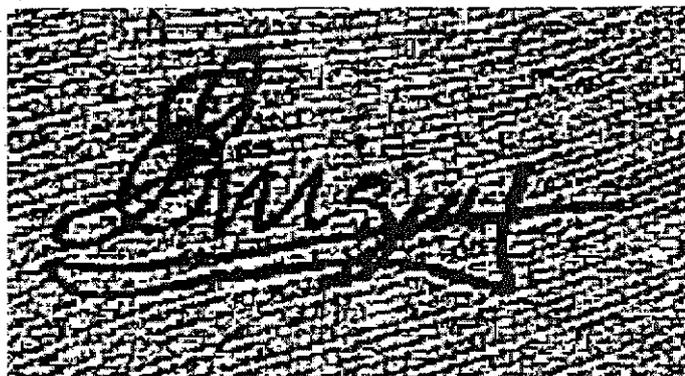
36. Al respecto, de la revisión del expediente, se aprecia que las operaciones cuestionadas por el denunciante son las siguientes:

Fecha	N° Tarjeta Utilizada	Operación	Importe	Establecimiento
21/04/13	4539-3501-****-9324	Consumo	S/. 4 350,00	de la señora Casa
21/04/13	4634-0100-****-0015	Consumo	S/. 2 500,00	del señor Salvador
21/04/13	5254-7400-****-5814	Consumo	S/. 2 695,00	del señor Salvador
21/04/13	5254-7400-****-5814	Consumo	S/. 1 500,00	del señor Salvador

37. Ahora bien, corresponde precisar que acorde con lo argumentado por el señor Castillo, establecimientos como los relativos a los denunciados únicamente se encontraban conminados a lo siguiente: (i) verificar la vigencia de la tarjeta de crédito, (ii) verificar la identidad del usuario; y, (iii) verificar la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

38. En ese sentido, al margen de lo argumentado por el señor Castillo respecto al carácter sospechoso que tenían las operaciones no reconocidas, de la observación del DNI del señor Castillo, así como de las órdenes de pago emitidas por los establecimientos del señor Salvador y la señora Casa el 21 de abril de 2013, se aprecia lo siguiente:

DNI del denunciante





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 0145-2016/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

Vouchers de consumo emitidos por el establecimiento del señor Salvador

VISA  
 VENTA MONEDA DE CREDITO  
 ID: 992131115858433  
 ACABADOS DE CONSTRUCT - 979512401  
 LIMA - PERU  
 0015  
 TER: 22263672 LOTE: 003 REF: 0085  
 AP: 815875 FECHA: 21/04/13 HORA: 10:44  
 S/. 2.500.00  
 EVITE EL FRAUDE: NO PIERDA DE VISTA SU TARJETA VISA  
 FIRMA: *[Signature]*  
 DOC: 10266105  
 ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.  
 \*\* HS 0396 \*\*

Procesos

*[Faint text and signature]*  
 10266105  
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

*[Large handwritten mark]*





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 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

vez que ambas rúbricas son similares a simple vista de la firma consignada en el DNI del denunciante, consignando el número correcto de dicho documento de identidad correspondiente al denunciante.

40. En ese sentido, esta Sala coincide con la Comisión al señalar que ha quedado acreditado que los denunciados cumplieron con el deber de verificación impuesto por el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito; pues esta Sala ha verificado que el número de DNI consignado en las órdenes de pago era el que correspondía con el señor Castillo, siendo conforme con la observación de las firmas contenidas en los *vouchers* de consumo.
41. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 0131-2015/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el señor Salvador y la señora Casa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que en la realización de las operaciones controvertidas cumplieron con el deber de verificación previsto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, procesando válidamente tales consumos.
42. Finalmente, considerando el artículo 11°.3 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se exhorta a la Comisión a tener un mayor celo en el análisis jurídico de los procedimientos a su cargo a efectos de evitar mayores perjuicios a los administrados, tal como se ha verificado en el presente caso al no haberse pronunciarse respecto de la responsabilidad del proveedor en relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas, acorde a la imputación de la conducta infractora atribuida al Banco.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0131-2015/CC1 de 22 de enero de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, al haberse verificado que vulneró los principios de congruencia y debida motivación, al omitir pronunciarse respecto de la responsabilidad del proveedor en relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas, acorde a la imputación de la conducta infractora atribuida; ordenándose a dicho órgano resolutorio la emisión de un nuevo pronunciamiento al respecto.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0131-2015/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0145-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

Narrea contra el señor Isaías Héctor Salvador Chávez y la señora Karen Viviana Casa Castro por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que cumplieron con el deber de verificación de identidad previsto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, con relación a los consumos objeto de controversia.

**Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Paola Liliana Lobatón Fuchs y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.**



**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

00530

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1319-2016/CC1

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : LUIS ENRIQUE JESÚS ALBERTO CASTILLO NARREA (EL SEÑOR CASTILLO)  
**DENUNCIADOS** : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (SCOTIABANK)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 TARJETA DE DÉBITO  
 DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 24 de junio de 2016

### ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 1 de octubre y 21 de noviembre de 2013, el señor Castillo denunció a Scotiabank, Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, Banco de Crédito), Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco Ripley), Banco Citibank del Perú S.A. (en adelante, Citibank), Saga Falabella S.A. (en adelante, Saga Falabella), Eckerd Perú S.A. (en adelante, Eckerd), Agronegocios Venturo S.A. (en adelante, Agronegocios), la señora Karen Viviana Casa Castro (en adelante, la señora Casa) y el señor Isais Héctor Salvador Chávez (en adelante, el señor Salvador) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 21 de abril de 2013, fue víctima de un asalto a las 4:30 a.m. perdiendo su Documento Nacional de Identidad (DNI) y cuatro (4) tarjetas de crédito emitidas por Scotiabank, Banco de Crédito, Ripley y Citibank, de las cuales se realizaron los siguientes consumos que no reconoce:

FECHA	HORA	BANCO EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO	TIPO DE OPERACIÓN	ESTABLECIMIENTO	IMPORTE (S/.)
21/04/2013	14:13	Scotiabank	Consumo	Saga Falabella S.A.	S/ 10 998,00
21/04/2013	10:52	Scotiabank	Consumo	Bazar Mira	S/ 4 350,00
21/04/2013	10:41	Banco de Crédito	Consumo	Acabados de Construcción	S/ 2 500,00
21/04/2013	10:41	Banco Ripley	Consumo	Acabados de Construcción	S/ 2 695,00

<sup>1</sup> Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

M-CPC-05/1A





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

00561

21/04/2013	10:43	Banco Ripley	Consumo	Acabados de Construcción	S/ 1 500,00
21/04/2013	13:06	Citibank	Consumo	Inkafarma	S/ 481,00
21/04/2013	12:47	Citibank	Consumo	Santa Natura	S/ 150,00

- (iii) No recibió ninguna comunicación por parte de alguna entidad bancaria alertándolo de la realización de consumos con cargo a su tarjeta de crédito, permitiendo que se efectúen consumos que señala no reconocer.
- (iv) Respecto de los establecimientos en los cuales se realizaron los consumos, indicó que no implementaron las medidas de seguridad mínimas para verificar la identidad de la persona que portaba la tarjeta de crédito.
- (v) Solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene la devolución y la anulación de los cobros indebidos, así como que los establecimientos se hagan responsables del robo. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. Mediante Resolución N° 2 del 28 de abril de 2014, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, en los siguientes términos:

*"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 1 de octubre de 2013, presentada por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Scotiabank Perú S.A.A., Banco de Crédito del Perú S.A., Banco Ripley Perú S.A., Banco Citibank del Perú S.A., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:*

- *Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas por un total de S/ 15 348,00 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.*
- *Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco de Crédito del Perú S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre un presunto consumo realizado por terceras personas, por un total de S/ 2 500,00 con cargo a su tarjeta de crédito, el cual no reconoce.*
- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco Ripley Perú S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas por un total de S/ 4 195,00 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.*



M-CPC-05/1A

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  
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° 697 -2013/CC1

00562

- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco Citibank del Perú S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertar al señor Luis Castillo Narrea sobre dos presuntos consumos realizados por terceras personas, por un total de S/ 631, 51 con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.*

**SEGUNDO:** admitir a trámite la denuncia del 1 de octubre de 2013, presentada por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Saga Falabella S.A., la señora Karen Viviana Casa Castro, el señor Isais Héctor Salvador Chávez, Eckerd Perú S.A.; y, Agronegocios Venturo S.A., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Saga Falabella S.A. no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 10 998,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.*
- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la señora Karen Viviana Casa Castro no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 4 350,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.*
- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el señor Isais Hector Salvador Chávez no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 6 695,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.*
- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Eckerd Perú S.A., no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 481,51 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.*
- *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Agronegocios Venturo S.A., no habría cumplido con verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 150,00 con cargo a la tarjeta crédito del denunciante, el cual no reconoce.*

3. El 23 de julio de 2014, Scotiabank presentó en sus descargos señalando lo siguiente:

- Implementó las medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las tarjetas de débito y/o crédito; siendo que a efectos de acreditar lo señalado, adjuntó copia de las dos (2) órdenes de pago correspondientes a los consumos no reconocidos.

M-CPC-05/1A

3  
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  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00563

- (ii) Realiza monitoreos de transacciones con posibilidad de fraude, siendo que -ante casos de sospecha de determinadas operaciones- se contactaban de inmediato con el cliente a fin de corroborar la validez de la operación y, en caso no obtuvieron la respectiva confirmación, precedían con el bloqueo temporal de las tarjetas.
  - (iii) En la medida que no logró comunicarse con el denunciante, bloqueo temporalmente la tarjeta de crédito del denunciante a las 19:36 horas, tal como se puede apreciar de la impresión del sistema "Interfase Unibanca"
  - (iv) No obstante el bloqueo efectuado por el Banco, las operaciones se registraron con anterioridad a su bloqueo; en ese sentido, el denunciante resulta ser responsable de los consumos materia de la denuncia, toda vez que tenía el deber de cuidado sobre su tarjeta de crédito.
  - (ii) Las operaciones cuestionadas se realizaron en establecimientos de ventas, por lo cual correspondía a estos la verificación de la identidad del tarjetahabiente.
4. Mediante Resolución N° 0131-2015/CC1 del 22 de enero de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Aceptó el desistimiento de la pretensión formulada por el señor Castillo contra Agronegocios Venturosa dando por concluido el procedimiento en dicho extremo.
  - (ii) Dio por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Castillo contra Saga Falabella y Eckerd, en la medida que dichos denunciados y la parte denunciante llegaron a acuerdos conciliatorios que pusieron fin a la controversia en dichos extremos.
  - (iii) Declaró infundada la denuncia contra Scotiabank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito Visa N° 45393501\*\*\*\* 9324, puesto que dichas transacciones fueron realizadas cuando dicho documento se encontraba activo.
  - (iv) Declaró infundada la denuncia contra Banco de Crédito por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre el consumo realizado con cargo a su tarjeta de crédito.
  - (v) Declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito.

M-CPC-05/1A

4  
**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

e-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

EXPEDIENTE N° 697 -2013/CC1

00501

- (vi) Declaró infundada la denuncia contra Citibank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su tarjeta de crédito.
- (vii) Declaró infundada la denuncia contra el señor Salvador y la señora Casa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplieron con verificar la identidad del tarjetahabiente al momento que se efectuaron los cuestionados consumos con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante.
- (viii) Denegó la solicitud de medidas correctivas y el pago de costas y costos formulados por el señor Castillo.
5. El 6 de febrero de 2015, el señor Castillo apeló la Resolución N° 0131-2015/CC1, en el extremo que declaró infundada su denuncia contra Scotiabank, en el extremo referido a que incumplió con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar dos presuntos consumos realizados por terceras personas por un total de S/ 15 348,00.
6. Asimismo, apeló los extremos que declaró infundada la denuncia contra el señor Salvador y la señora Casa, referido a la falta de cumplimiento de verificar la identidad de la persona que realizó el consumo por S/ 4 350,00 y por S/ 6 695,00.
7. Mediante Resolución N° 145-2016/SPC-Indecopi del 18 de enero de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 0131-2015/CC1, en el extremo referido a la imputación contra Scotiabank, al haberse verificado que vulneró los principios de congruencia y debida motivación, toda vez que omitió pronunciarse respecto de la responsabilidad del Banco en relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas, acorde a la imputación de la conducta infractora atribuida y, ordenó la emisión de un nuevo pronunciamiento al respecto.

## ANÁLISIS

### Del deber de idoneidad

8. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores<sup>2</sup>, 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

<sup>2</sup> 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00565

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 mercado<sup>3</sup>.

9. 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 responsabilidad<sup>4</sup>.
10. 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 de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
11. En el presente caso, el señor Castillo denunció que el Banco no habría cumplido con tomar las medidas de seguridad necesarias a efectos de detectar y alertar dos presuntos consumos realizados por terceras personas por la suma de S/ 15 348,00, con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce.
12. Por su parte, la entidad financiera indicó que si adoptó las medidas de seguridad pertinentes, en la medida que producto de la alerta de las operaciones materia de cuestionamiento, intentó comunicarse con el señor Castillo a efectos de alertarlo de la operación cuestionada; no obstante en tanto no logró comunicarse con el denunciante procedió a bloquear de forma preventiva la tarjeta de crédito.

<sup>3</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, , publicada el 2 de setiembre de 2010  
**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.

<sup>4</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010  
**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.

M-CPC-05/1A

**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

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

00536

13. Asimismo, el Banco indicó que dentro de las medidas de seguridad adoptadas a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las tarjetas de crédito y/o débito, los clientes recibían una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad, por medio de vídeos, folletos, así como información contenida en su página web, la misma que también podía ser encontrada en su red de agencias, a fin de que los usuarios adopten las medidas necesarias que les permitieran evitar fraudes, robos de identidad y/o tarjeta, entre otros.
14. Conforme a lo señalado, a efectos de acreditar que la entidad financiera cumplió con tomar las medidas de seguridad pertinentes, el Banco deberá acreditar que cumplió con detectar y alertar las operaciones cuestionadas.
15. Sobre el particular, el Banco señaló que en la medida que su sistema detectó las operaciones cuestionadas intentó comunicarse con el señor Castillo; no obstante, debido a que no logró con ello, procedió a bloquear de forma preventiva la tarjeta de crédito del denunciante a las 19:36 horas..
16. Al respecto, obra en el expediente la impresión del sistema denominado "Interfase Unibanca", de la cual se desprende que posterior a la realización de las dos operaciones cuestionadas, el Banco bloqueó la tarjeta de crédito del señor Castillo el 21 de abril de 2013, conforme a lo siguiente:

Imagen N° 1

SCOTIABANK PERU S.A.A.		UVER0401
30/07/2014		
AGENCIA 001		11:17:24
Sección: 001	* * * * * Interfase Unibanca * * * * *	015985
AGENCIA 001	Consulta Detallada de Tarjetas	
<b>Datos de la Cuenta</b>		
Numero de Cuenta ...:	4539-3501-0232-9324	Visa Clasica Internacional
Nombre del Cliente ..:	CASTILLO NARREA LUIS ENRIQUE	
Cuenta Paralela.....:	8812-0100-0061-2838	Modelo Tarjeta 00 ESTANDAR
Datos de la Tarjeta Adicional		Tarjeta Titular
Numero de Tarjeta ..:	4539-3501-0232-9324	4539-3501-0390-4174
Nombre en la Tarjeta:	LUIS CASTILLO N	LUIS CASTILLO N
		Disposicion Efectivo: N
<b>Reemplazos</b>		<b>Fechas de Control</b>
Reemplaza a .....		Apertura .....
26/07/2010		
Reemplazado por .....	4539-3501-0390-4174	Vencimiento .....
31/07/2013		
Situacion Actual		Activacion .....
3/08/2010		
Estado de la Tarjeta: E EMITIDA		Cambio de Bloqueo ...:
21/04/2013		
Bloqueo en el Banco : O A SOLICITUD OPE		Ultimo Cambio Admin.:
23/04/2013		
Bloqueo en Unibanca : O A SOLICITUD OPE		
Indicadores de Control		Fecha de Renovación.:
Tarjeta Inactiva? N	Pre-Enrolamiento? S	Fecha de Reemisión...:
23/04/2013		
F03 Salir	F04 Mov.Adm.	F05 Cuenta
Otros		F07 D.Plast. F08



M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

EXPEDIENTE N° 697 -2013/CC1

00587

17. Del referido medio probatorio se aprecia que producidas las dos operaciones cuestionadas por el señor Castillo, el Banco, en cumplimiento de las medidas de seguridad implementadas, bloqueó la tarjeta de crédito del denunciante.
18. En ese sentido, ha quedado acreditado que el Banco cumplió con emplear las medidas de seguridad correspondientes a efectos de evitar la realización de futuras operaciones no autorizadas por el denunciante, toda vez que posterior a la detección de las operaciones sospechosas bloqueó la tarjeta de crédito Visa N° 45393501\*\*\*\*9324.
19. Conforme a lo señalado, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por el señor Castillo en el extremo referido a la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

#### De la sanción, las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

20. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la solicitud de las medidas correctivas y denegar la solicitud de costas y costos planteada por el señor Castillo.

#### RESUELVE

**PRIMERO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría tomado las medidas de seguridad pertinentes para evitar que se realicen dos consumos por la suma de S/ 15 348,00 con cargo a su tarjeta de crédito, en tanto que no ha quedado acreditado la presunta infracción alegada.

**SEGUNDO:** denegar las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento solicitadas por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea.

**TERCERO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>5</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

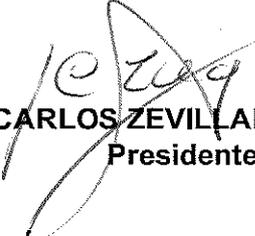
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 697-2013/CC1

00568

Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>6</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas y Erika Claudia Bedoya Chirinos**

  
**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
Presidente

<sup>6</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 212°.- Acto firme

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

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000599  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : LUIS ENRIQUE JESÚS ALBERTO CASTILLO NARREA  
**DENUNCIADO** : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.  
**MATERIA** : SERVICIOS BANCARIOS  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, toda vez que se verificó que omitió adoptar las medidas de seguridad ofrecidas para detectar y alertar al denunciante sobre la realización de operaciones sospechosas con cargo a la línea de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324.*

**SANCIÓN:** 1 UIT

Lima, 23 de mayo de 2017

#### ANTECEDENTES

1. El 1 de octubre de 2013, el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea (en adelante, el señor Castillo) denunció a Scotiabank Perú S.A.A.<sup>1</sup> (en adelante, Scotiabank), Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, Banco de Crédito), Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco Ripley), Citibank del Perú S.A. (en adelante, Citibank), Saga Falabella S.A. (en adelante, Saga Falabella), Eckerd Perú S.A. (en adelante, Eckerd), Agronegocios Venturosa S.A. (en adelante, Agronegocios Venturosa), así como al señor Isaías Héctor Salvador Chávez (en adelante, el señor Salvador) y a la señora Karen Viviana Casa Castro (en adelante, la señora Casa) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) El 21 de abril de 2013, fue víctima de un robo y secuestro, en el que le sustrajeron sus Tarjetas de Crédito N° 4634-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0015, 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324, 5254-\*\*\*\*-\*\*\*\*-5814 y 4487-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7775, tal como podía verificarse de su denuncia policial cuya copia incorporó al presente expediente;

<sup>1</sup> RUC: 20100043140. Domicilio: Av. Juan de Arona 809, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



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 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

- (ii) terceros realizaron retiros y consumos indebidos en dichas tarjetas, por un importe aproximado total de S/ 24 109,09;
- (iii) aproximadamente diecinueve (19) horas después de producido el siniestro, procedió a bloquear telefónicamente las mencionadas tarjetas de crédito;
- (iv) Scotiabank, Banco de Crédito, Banco Ripley y Citibank declararon improcedentes los reclamos que interpuso al respecto, alegando que las operaciones de consumo fueron realizadas válidamente bajo la lectura de las respectivas bandas magnéticas de las tarjetas de crédito;
- (v) las entidades financieras denunciadas no emplearon las medidas de seguridad necesarias, puesto que, al momento que se efectuaron las cuestionadas operaciones, debieron haberse comunicado telefónicamente con su persona - al número móvil o de casa-, a efectos de verificar la validez de dichas transacciones;
- (vi) las firmas contenidas en los *vouchers* de consumo eran diferentes a la registrada en su DNI;
- (vii) no recibió todo los *vouchers* de consumo solicitados a Citibank, Scotiabank y Banco de Crédito;
- (viii) Scotiabank lo reportó ante la central de riesgos de Infocorp, producto del incumplimiento en el pago de tales consumos;
- (ix) los establecimientos de los señores Salvador y Casa no cumplieron con su deber de verificación de la identidad del tarjetahabiente, validando indebidamente consumos por importes ascendentes a S/ 6 695,00 y S/ 4 350,00, respectivamente;
- (x) correspondía corroborarse, mediante pericias, que su firma fue falsificada; y,
- (xi) solicitó como medidas correctivas que se ordene a los denunciados la devolución y anulación de los cobros indebidos y el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. En su escrito de defensa, Scotiabank señaló lo siguiente:

- (i) Su entidad financiera implementó medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las tarjetas de crédito y/o débito de sus usuarios;
- (ii) sus clientes recibían una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad, por medio de videos, folletos, así como información publicada en su página web, la misma que también podía ser encontrada en su red de agencias, a fin de que los usuarios adopten las medidas necesarias que les permitieran evitar fraudes, robos de identidad y/o tarjeta, entre otros, por lo que también eran responsables de actuar con un mínimo de diligencia;
- (iii) sin perjuicio de ello, realizaba el monitoreo de transacciones con posibilidad de fraude, siendo que -ante casos de sospecha de determinadas operaciones- se contactaban de inmediato con el cliente a

M-SPC-13/1B

2/14



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 1780-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

fin de corroborar la validez de la operación y, en caso no obtuvieran la respectiva confirmación, procedían con el bloqueo temporal de las tarjetas;

- (iv) su empresa mantenía un *call center* que operaba veinticuatro (24) horas al día, puesto a disposición de sus consumidores para permitirles solicitar cualquier tipo de información o servicio;
- (v) dado que no pudo contactar al cliente, podía verificarse en la impresión de pantalla denominada *Interfase Unibanca* que, como parte de su sistema de seguridad, bloqueó temporalmente la tarjeta de crédito del señor Castillo, luego que se efectuaron dos (02) transacciones con dicho instrumento, siendo que el denunciante -recién un día después- se comunicó con su departamento de *Banca Telefónica*, señalando que no reconocía tales operaciones realizadas con su tarjeta;
- (vi) las cuestionadas operaciones debían ser asumidas por el denunciante, ya que -tal como podía apreciarse en los *vouchers* de consumo aportados- se efectuaron con la debida lectura de la banda magnética de la tarjeta de crédito Visa N° 4539-3501-\*\*\*\*-9324, sin presentar anomalía alguna, en la medida que a dicha oportunidad la mencionada tarjeta no se encontraba bloqueada y manejaba una línea de crédito disponible;
- (vii) debía considerarse lo dispuesto en el artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, a través del cual se disponía que los usuarios serían responsables por consumos que hayan sido realizados con anterioridad a la comunicación de extravío o sustracción de dichos instrumentos, siendo que el denunciante bloqueó su tarjeta de crédito un día después de producidos los consumos denunciados; y,
- (viii) su entidad financiera no era responsable de la verificación de la firma y documento de identidad al momento de realizarse un consumo con la tarjeta de crédito, sino el respectivo establecimiento afiliado en el cual se producía tal transacción.

3. Por Resolución 0131-2015/CC1 del 22 de enero de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Aceptó el desistimiento de la pretensión formulada por el señor Castillo contra Agronegocios Venturosa, dando por concluido el procedimiento en dicho extremo;
- (ii) dio por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Castillo contra Saga Falabella y Eckerd, en la medida que dichos denunciados y la parte denunciante llegaron a acuerdos conciliatorios que pusieron fin a la controversia en dichos extremos;
- (iii) declaró infundada la denuncia contra Scotiabank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que hubiera incumplido con adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los dos (02) consumos realizados con cargo a su Tarjeta de Crédito Visa N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324,

M-SPC-13/1B

3/14



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000602  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

- puesto que dichas transacciones fueron realizadas en uso conjunto de la tarjeta activa y su clave secreta;
- (iv) declaró infundada la denuncia contra Banco de Crédito, Banco Ripley y Citibank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que omitieron adoptar medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre los consumos realizados con cargo a sus respectivas tarjetas de crédito;
  - (v) declaró infundada la denuncia contra el señor Salvador y la señora Casa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que incumplieron con verificar la identidad del tarjetahabiente al momento que se efectuaron los cuestionados consumos con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante; y,
  - (vi) denegaron la solicitud de medidas correctivas y el pago de costas y costos formulados por el señor Castillo.
4. En virtud del recurso de apelación formulado por el señor Castillo, por el cual cuestionó la decisión adoptada por la Comisión, sobre la responsabilidad de Scotiabank y los señores Salvador y Casa, mediante Resolución 0145-2016/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 0131-2015/CC1, emitida por la Comisión, al haberse verificado que vulneró los Principios de Congruencia y Debida Motivación, al omitir pronunciarse respecto de la responsabilidad del proveedor con relación a la adopción de medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas, acorde a la imputación de la conducta infractora atribuida; ordenándose a dicho órgano resolutorio la emisión de un nuevo pronunciamiento al respecto; y,
  - (ii) confirmó la Resolución 0131-2015/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el señor Salvador y la señora Casa, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que cumplieron con el deber de verificación de identidad previsto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, con relación a los consumos objeto de controversia.
5. Cabe señalar que en tanto el señor Castillo no apeló la Resolución 0131-2015/CC1 en los extremos referidos a las responsabilidades de Agronegocios Venturosa, Saga Falabella, Eckerd, Banco de Crédito, Banco Ripley y Citibank, los mismos quedaron consentidos.
6. En atención al pronunciamiento de la Sala, la Comisión emitió la Resolución 1319-2016/CC1 del 24 de junio de 2016, mediante la cual resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank, por

M-SPC-13/1B

4/14



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000603  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que consideró que quedó acreditado que cumplió con tomar las medidas de seguridad pertinentes respecto de los dos (2) consumos realizados con cargo a la cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324 del denunciante, por la suma de S/ 15 348,00; y,

- (ii) denegó las medidas correctivas solicitadas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

7. El 11 de julio de 2016, el señor Castillo presentó un recurso de apelación contra la Resolución 1319-2016/CC1, señalando lo siguiente:

- (i) Era falso que Scotiabank bloqueó de manera preventiva su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324 el día 21 de abril de 2013 a las 19:36 horas, siendo que tal hecho ocurrió con motivo de su solicitud; y,
- (ii) de acuerdo al propio descargo efectuado por el denunciado, correspondía hacer el bloqueo temporal de su tarjeta de crédito de manera inmediata a las operaciones sospechosas, siendo que, en el presente caso, el presunto bloqueo preventivo se realizó a las 19:36 horas del día 21 de abril de 2013, es decir, más de cuatro (4) horas después de realizada la última operación sospechosa.

## ANÁLISIS

- (i) Sobre el deber de idoneidad

8. El artículo 18° del Código<sup>3</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 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.

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. Artículo 19°. Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000607

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

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

9. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
10. En el presente caso, el señor Castillo denunció que Scotiabank no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de detectar y alertarlo sobre dos (2) consumos realizados por terceras personas por un total de S/ 15 348,00 con cargo a la cuenta de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324, los cuales no reconocía.
11. Al respecto, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría tomado las medidas de seguridad pertinentes para evitar que se realicen dos (2) consumos por la suma de S/ 15 348,00 con cargo a la cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324 del denunciante, en tanto se verificó que la entidad financiera cumplió con efectuar el bloqueo temporal de la misma.
12. En su recurso de apelación, el denunciante manifestó que era falso que Scotiabank haya bloqueado de manera preventiva su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324 el día 21 de abril de 2013 a las 19:36 horas, siendo que tal hecho ocurrió con motivo de su solicitud.
13. Sin embargo, considerando que el señor Castillo no ha presentado indicio razonable alguno destinado a demostrar que el bloqueo de su tarjeta haya ocurrido con motivo de la solicitud efectuada por el mismo y no como consecuencia de las medidas de seguridad adoptadas por Scotiabank, corresponde desestimar dicha afirmación.
14. Por el contrario, de la revisión del reclamo interpuesto por el denunciante ante Scotiabank el día 29 de abril de 2013, se evidencia que manifestó que "(...) Unibanca se trató de contactar con el cliente [señor Castillo], dejando mensaje de voz y bloquearon la tarjeta por (operador). (...)"; en ese sentido, pese a lo alegado por el denunciante, se desprende que fue la entidad financiera quién efectuó el bloqueo de su tarjeta de crédito.
15. Cabe destacar que no constituye un punto controvertido entre las partes que el día 21 de abril de 2013 se registraron dos (2) operaciones por S/ 4 350,00 y S/ 10 998,00, respectivamente, con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante; siendo que corresponde dilucidar la responsabilidad de Scotiabank respecto al cumplimiento de las medidas de seguridad pertinentes

M-SPC-13/1B

6/14



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 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

para evitar operaciones indebidas en perjuicio del denunciante.

16. El denunciante señaló que Scotiabank se encontraba obligado a efectuar el bloqueo temporal de su tarjeta de crédito de manera inmediata a la ocurrencia de las operaciones sospechosas, siendo que, en el presente caso, el bloqueo preventivo se realizó a las 19:36 horas del día 21 de abril de 2013, es decir, más de cuatro (4) horas después de realizada la última operación sospechosa.
17. Al respecto, corresponde precisar que -de acuerdo a los descargos efectuados por la entidad financiera<sup>5</sup>- se tiene lo siguiente:

**"(...) En caso de sospecha de alguna operación, nos contactamos de inmediato con el cliente a fin que este corrobore con la información. De no ser posible, se procede con el bloqueo temporal del plástico.**

(...)

Respecto a, caso concreto, informamos que -como parte de nuestro sistema de seguridad- la tarjeta fue bloqueada temporalmente **luego de que se habían efectuados las transacciones con la tarjeta de crédito Scotiabank.** Es recién con fecha 22 de abril de 2014 (un día luego de las operaciones) que el cliente transacciones."

(Subrayado y resaltado nuestro)

18. Del citado texto se desprende que el denunciado: (i) calificó -en atención a sus propios indicadores- que las dos (2) operaciones efectuadas el día 21 de abril de 2013 eran sospechosas; y, (ii) en atención a la calificación que el mismo proveedor les dio, hizo efectiva la garantía expresamente ofrecida al denunciante; es decir, procurar comunicarse con el cliente y, en su defecto, realizar el bloqueo temporal de su tarjeta de crédito. Es importante resaltar que el propio denunciante reconoció en su reclamo del 29 de abril de 2013 que Scotiabank persiguió comunicarse con él, siendo que registró llamadas sin atender y mensajes de voz en su celular.
19. Ahora bien, de los medios probatorios que obran en el expediente se tiene que las dos (2) operaciones realizadas el día 21 de abril de 2013 con cargo a la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, fueron efectuadas de acuerdo al siguiente detalle:

Fecha	Hora	Monto	Lugar
21/04/2013	10:52	S/ 4 350,00	Bazar Amira y Asociados
21/04/2013	14:14	S/ 10 998,00	Saga Falabella

20. De la información antes detalla se desprende que las operaciones materia de cuestionamiento, fueron efectuadas a las 10:52 horas y 14:14 horas del día 21 de abril de 2013, siendo que Scotiabank recién a las 19:36 horas del mismo

<sup>5</sup> Según consta en foja427 del Expediente.  
M-SPC-13/1B



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000606  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

día procedió a efectuar el bloqueo de la tarjeta de crédito del denunciante<sup>6</sup>, esto es, más de cinco (5) horas después de efectuadas las mismas.

21. En este punto es preciso mencionar que no es materia de cuestionamiento en el presente procedimiento que las referidas operaciones fueron calificadas como sospechosas, por lo que -ante la ocurrencia de las mismas- Scotiabank se comprometió a llamar al usuario de la tarjeta de crédito en forma inmediata y, en caso no lo ubicara, procedería en forma inmediata también al bloqueo temporal de su tarjeta, ello a efectos de cumplir con la medida de seguridad ofrecida y evitar que se efectúen operaciones sospechosas mediante el uso de la misma.
  22. Sin embargo, Scotiabank no cumplió con las medidas de seguridad ofrecidas al denunciante y, tras no lograrse comunicar con el denunciante, procedió con el bloqueo temporal de su tarjeta de crédito recién luego de transcurridas cinco (5) horas de producidas las operaciones sospechosas, lo que evidencia una vulneración de lo expresamente ofrecido al denunciante y, por tanto, la afectación al deber de idoneidad.
  23. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank, por infracción del artículo 18° y 19° del Código; y, reformándola, declarar fundada la misma, toda vez que se verificó que omitió adoptar las medidas de seguridad ofrecidas para detectar y alertar al denunciante sobre la realización de operaciones sospechosas con cargo a la línea de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324.
- (ii) Sobre la medida correctiva ordenada
24. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias<sup>7</sup>.
  25. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa<sup>8</sup>, mientras que las complementarias

<sup>6</sup> Acorde al *print* de pantalla del reporte del bloqueo de la tarjeta de crédito del denunciante que obra en folio 429 del Expediente.

<sup>7</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 114°. - Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>8</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000607  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

- tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>9</sup>.
26. El señor Castillo solicitó como medida correctiva que Scotiabank ordene la devolución y la anulación de las operaciones materia de cuestionamiento.
  27. Sin embargo, en la medida que la presente controversia versaba con relación a las medidas de seguridad adoptadas y no a la validez de las operaciones, corresponde denegar las medidas correctivas requeridas por el denunciante, al no resultar idóneas para revertir los efectos de la conducta infractora analizada en el presente extremo.
  28. Sin perjuicio de ello, la Sala considera pertinente ordenar a Scotiabank como medida correctiva que, de manera inmediata, cumpla con ejecutar las medidas de seguridad ofrecidas para detectar y alertar al consumidor sobre la realización de operaciones sospechosas con cargo a la línea de su tarjeta de crédito.
  29. Asimismo, se informa a Scotiabank que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor Castillo deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>10</sup>.

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.  
(...).

<sup>9</sup>  
**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

<sup>10</sup>  
**Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.**

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

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

M-SPC-13/1B

9/14



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 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

(iii) Sobre la graduación de la sanción

30. A efectos de graduar la sanción a imponer, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad<sup>11</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
31. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>2</sup>.

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

- <sup>11</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IV.-**  
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:  
(...)  
**1.4 Principio de razonabilidad.** - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.
- <sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.** - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.  
Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:  
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.  
2. La probabilidad de detección de la infracción.  
3. El daño resultante de la infracción.  
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.  
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.  
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.  
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:  
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.  
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.  
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.  
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.  
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.  
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.  
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:  
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.  
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.  
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los

M-SPC-13/1B

10/14



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 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

32. En el presente caso, en la medida que ha quedado acreditado que el denunciado no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas efectuadas con cargo a la cuenta de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324, corresponde que este Colegiado determine la sanción aplicable.
33. En este caso, la Sala considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:
- (i) **Beneficio ilícito:** En el presente caso no se aprecia que se haya generado un beneficio ilícito por cuanto, desde la oportunidad que Scotiabank tenía la obligación de efectuar el bloqueo de la tarjeta de crédito del denunciante hasta el efectivo momento en que dicho bloqueo ocurrió, no se ha evidenciado la ocurrencia alguna otra transacción en perjuicio del denunciante.
  - (ii) **Daño resultante de la infracción:** La conducta infractora cometida por Scotiabank afectó las expectativas del señor Castillo, por cuanto la entidad financiera no cumplió con ejecutar las garantías expresamente ofrecidas en la prestación de sus servicios.
  - (iii) **Efectos generados en el mercado:** Conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento generan desconfianza en los consumidores a los que el denunciado brinda servicios, así como respecto a los consumidores que buscan la adquisición de los mismos, siendo que ante hechos como los denunciados, podrían asumir que la entidad financiera no cumplirá con las garantías expresamente ofrecidas.
  - (iv) **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección de esta infracción es alta en la medida que el consumidor se encuentra en la capacidad de detectar la infracción cometida de manera inmediata, por cuanto la afectación de su derecho es directa (al no recibir el servicio contratado de acuerdo a lo ofrecido).
34. Aunado a ello, este Colegiado considera pertinente señalar que, en atención

descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



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 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

al Principio de Predictibilidad<sup>13</sup>, el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción. En ese sentido, dado que en anteriores pronunciamientos se ha sancionado con una multa de hasta 3 UIT a otra entidad financiera por no adoptar medidas de seguridad, en los casos más graves, corresponde graduar la misma en atención al citado principio<sup>14</sup>.

35. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Scotiabank con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 18° y 19° del Código, toda vez que se verificó que incumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas efectuadas con cargo a la cuenta de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324.

(iv) Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

36. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>15</sup>.

37. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del denunciado, por no cumplir con adoptar las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas efectuadas con cargo a la cuenta de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324.

38. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de

<sup>13</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título preliminar. Artículo IV. Principios del Procedimiento Administrativo. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

<sup>14</sup> Véase Resolución 1444-2017/SPC-INDECOPI.

<sup>15</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000611  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

Scotiabank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(v) Sobre las costas y costos del procedimiento

39. El Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°<sup>16</sup> que, 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.
40. En el presente caso, habiéndose determinado la responsabilidad administrativa del denunciado, por no cumplir con adoptar las medidas de seguridad pertinentes a fin de detectar y alertar al denunciante sobre operaciones sospechosas efectuadas con cargo a la cuenta de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324.
41. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde condenar a Scotiabank al pago de las costas y los costos del procedimiento, en favor del señor Castillo.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar Resolución 1319-2016/CC1 del 24 de junio de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea denunció a Scotiabank Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar fundada la misma, toda vez que se verificó que omitió adoptar las medidas de seguridad ofrecidas para detectar y alertar al denunciante sobre la realización de operaciones sospechosas con cargo a la línea de su Tarjeta de Crédito N° 4539-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9324.

**SEGUNDO:** Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. como medida correctiva que, de manera inmediata, cumpla con ejecutar las medidas de seguridad ofrecidas para detectar y alertar al consumidor sobre la realización de operaciones sospechosas con cargo a la línea de su tarjeta de crédito.

  
16

**DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI** 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. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

M-SPC-13/1B

13/14



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000612  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1780-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0697-2013/CC1

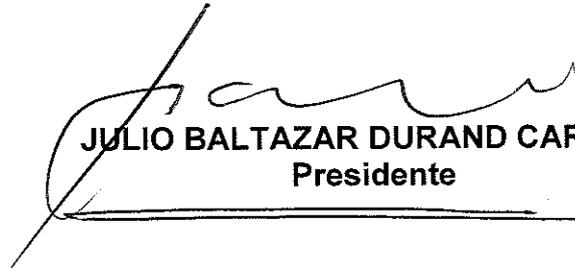
Se informa a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa al señor Luis Enrique Jesús Alberto Castillo Narrea que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**TERCERO:** Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Condenar a Scotiabank Perú S.A.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

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



**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente