



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1202-2019/ILN-PS0**

**PRESENTADO POR
ALVARO XAVIER CERNA MAUTINO**

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

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° 1202-2019/ILN-PS0

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad Pública : INDECOPI

Denunciante : R.M.M.P

Denunciado : C.R.A.C.C.S.P

Bachiller : CERNA MAUTINO, ALVARO XAVIER

Código : 2013106219

LIMA – PERÚ

2021

En el informe jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador en Protección al Consumidor que se inició mediante escrito de fecha 02 y 05 de agosto de 2019, en donde, la señora R.M.M.P. (en adelante, la denunciante) formuló su denuncia, ante el ORPS sede Lima Norte del INDECOPI (ORPS) contra C.R.A.C.C.S.P. (en adelante, la Caja) por presuntas infracciones al artículo 19º y 152º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571 (en adelante, el Código), en tanto, la Caja no habría adoptado ni aplicado las medidas de seguridad en la tarjeta de crédito de la denunciante, a fin de evitar un consumo no reconocido vía internet de fecha 09 de julio de 2019 por el importe de S/ 118.14 en Cinemark, así como también que, personal de la Caja no le habría brindado el libro de reclamaciones a la denunciante en fecha 12 de julio de 2019.

Con fecha 27 de agosto de 2019, la Caja presentó sus descargos señalando que, i) según el contrato suscrito por la denunciante, la tarjeta se encontraba habilitada para consumos vía internet, ii) en la impresión de pantalla del registro del sistema de la Caja se acredita el consumo efectuado de forma exitosa, observándose el código de autorización, así como el monto y número de tarjeta utilizada, iii) respecto a la falta de entrega del libro de reclamaciones, corresponde a la denunciante presentar medios de prueba que acredite la infracción, iv) la denunciante, presentó en su escrito de denuncia la constancia de su reclamo presentado por el libro de reclamaciones en fecha 12 de julio de 2019, lo que desacredita su denuncia.

Mediante Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PS0, el ORPS sanciona a la Caja con 1 UIT, por presunta infracción al artículo 19º del Código, en tanto, la impresión de pantalla no le generaba certeza, y, archiva la infracción al artículo 152º del Código al acreditarse el registro del reclamo por la denunciante.

La Caja interpone el recurso de apelación ante la Resolución emitida por el ORPS, argumentando la valoración de sus impresiones del registro del sistema y registro de transacción del consumo, teniendo en consideración el principio de presunción de veracidad e informalismo.

Mediante Resolución Final N° 376-2020/ILN-CPC, la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, recova la resolución emitida por el ORPS, y, archiva el procedimiento iniciado contra la Caja, al valorar en conjunto los medios de prueba e interpretando los principios del procedimiento administrativo, entre ellos, presunción de veracidad y presunción de licitud.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	04
A. DENUNCIA.....	04
B. DESCARGOS.....	05
C. RESOLUCIÓN FINAL N° 1213-2019/ILN-PS0.....	06
D. ESCRITO ADICIONAL DE CAJA.....	07
E. RECURSO DE APELACIÓN.....	08
F. RESOLUCIÓN FINAL N° 376-2020/ILN-CPC.....	08
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	10
A. SI EXISTIÓ POR PARTE DE LA CAJA INFRACCIÓN AL ART. 19° DEL CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR AL NO ADOPTAR NI APLICAR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA TARJETA DE CRÉDITO DE LA DENUNCIANTE, DESTINADAS A EVITAR QUE SE REALICE LA COMPRA VÍA INTERNET QUE NO RECONOCE COMO SUYA.....	10
B. SI EXISTIÓ POR PARTE DE LA CAJA INFRACCIÓN AL ART. 152° DEL CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR AL NO HABER CUMPLIDO CON ENTREGAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES A LA DENUNCIANTE EN LA FECHA SOLICITADA.....	16
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	20
A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	20
B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	23
IV. CONCLUSIONES.....	26
V. BIBLIOGRAFÍA.....	28
VI. ANEXOS.....	30

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

A. DENUNCIA

Mediante escrito de fecha 02 de agosto de 2019, subsanado el 05 de agosto de 2019, R.M.M.P (en adelante, la denunciante) formuló su denuncia, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) sede Lima Norte, (en adelante, ORPS) contra C.R.A.C.C.S.P (en adelante, la Caja) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571 (en adelante, el Código).

Fundamentos de hecho

La Caja no adoptó ni aplicó las medidas de seguridad a la Tarjeta de Crédito MasterCard Oro N° 5502-***-****-6876 de titularidad de la denunciante destinada a evitar que se realice la siguiente compra vía internet que no reconoce como suya:

Fecha	Detalle	Monto
09/07/2019	Cinemark	S/ 118.14

Que, personal de la Caja no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 12 de julio de 2019.

Asimismo, la denunciante solicitó se ordene a la Caja la devolución del dinero cobrado en exceso, así como también, solicitó que se ordene el pago de las costas del procedimiento.

Fundamento jurídico

- Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Art. 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios

- Formulario de Requerimientos, Quejas y Reclamos registrado en fecha 12 de julio de 2019.
- Estado de cuenta del periodo agosto 2019 de su tarjeta de crédito, en donde se registra el consumo por el importe de S/ 118.14 que no reconoce en el comercio Cinemark.
- Impresión de pantalla del historial de llamadas de su teléfono, en donde se aprecia la llamada del número (01) 213-1600 correspondiente a la Caja, que, la contactaron en fecha 12 de julio de 2019 para verificar el uso de su tarjeta de crédito vía internet.

B. DESCARGOS

Con fecha 27 de agosto de 2019, la Caja presentó sus descargos, negando y contradiciendo los argumentos que sustentan la denuncia, e indicó lo siguiente:

- Que, los consumos cuestionados se efectuaron vía internet.
- Que, según el contrato de tarjeta de crédito suscrito por la denunciante, la tarjeta entregada se encontraba habilitada para consumos vía internet.
- Que, la denunciante no se había afiliado al sistema de compras seguras y el establecimiento comercial en el que se efectuó el consumo tampoco se encontraba afiliado al sistema de compras seguras, lo que evitó que la transacción sea rechazada.
- Que, conforme al sistema de la Caja, la transacción efectuada vía internet se registró correctamente, lo que únicamente se genera una vez que se ingresan los datos necesarios y exigidos por la SBS.
- Que a fin de acreditar ello, presentaron la impresión de pantalla del registro del consumo de sus sistemas de forma exitosa, en el cual se observa el código de autorización generado, así como el monto consumido y el número de la tarjeta utilizada.
- Que la Caja ha cumplido con implementar medidas de seguridad, las mismas que se acreditan en los lineamientos para el funcionamiento del sistema de monitoreo de operaciones fraudulentas que emplean.
- Que, la medida de seguridad más importante es el cuidado que debe tener

el propio cliente con su tarjeta de crédito, tarjeta que está en posesión del cliente.

- En el escrito de denuncia, la denunciante afirma que entregó su tarjeta de crédito a terceros, además de no haber mantenido en su poder la misma conforme a las recomendaciones de la Caja.
- Que, conforme al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente el importe de operaciones en la cuenta de sus clientes, deben acreditar en el consumo realizado con “tarjeta no presente”, que hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas y/o vía telefónica.
- Que, respecto a la no entrega del libro de reclamaciones por parte de personal de la Caja, corresponde a la denunciante acreditar la falta de entrega del libro de reclamaciones materia de denuncia, por lo que al no haber acreditado dicha imputación, ni haber adjuntado medio probatorio alguno se debe desestimar dicho extremo de la denuncia.
- Además, contrario a lo señalado por la denunciante en su escrito de denuncia, ésta última ha adjuntado como medio probatorio, la constancia del reclamo presentado en su libro de reclamaciones de fecha 12 de julio de 2019, es decir en la fecha que indica que se habría incumplido con la entrega del libro de reclamaciones.

Medios Probatorios

- Copia del contrato de tarjeta de crédito suscrito por la denunciante.
- Copia de los Lineamientos para el Funcionamiento del Sistema de Monitoreo de Operaciones Fraudulentas de la Caja.
- Copia de los estados de cuenta requeridos.
- Impresión de pantalla del registro de consumo en nuestro sistema.

C. RESOLUCIÓN FINAL N° 1213-2019/ILN-PS0

Con fecha 03 de octubre de 2019, el ORPS de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, resolvió sancionar a la Caja con una multa de 1 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, resolvió archivar el procedimiento iniciado,

por la presunta infracción al Art. 152° del Código.

Adicional a ello, ordenó a la Caja como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación cumpla con (i) extornar el importe de S/ 118.14 a la cuenta de la Tarjeta de Crédito de la denunciante, así como, los intereses, penalidades, comisiones y otros gastos generados por la transacción materia de la controversia, (ii) abstenerse de efectuar cualquier gestión de cobro a la denunciante, derivada del consumo materia de la denuncia.

Finalmente, ordenó a la Caja el pago de costas y costos del procedimiento, disponiendo que, en el plazo de quince días hábiles cumpla con lo ordenado en la resolución, así como también, ordenó la inscripción de la Caja en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi.

D. ESCRITO ADICIONAL POR PARTE DE LA CAJA

Con fecha 04 de octubre de 2019, la Caja presentó un escrito adicional informando al ORPS de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte lo siguiente:

- Que, en atención al reclamo presentado por la denunciante, la empresa procesadora procedió a efectuar el extorno definitivo del consumo cuestionado por el importe de S/ 118.14
- Que, con fecha 27 de setiembre de 2019, la Caja informó el extorno y el registro de un saldo acreedor a la denunciante mediante carta de respuesta.
- Que, la Caja solicitó el sustento del consumo cuestionado a la empresa procesadora de la tarjeta Mastercard, y, éste último le remitió el Registro de Transacción, en donde se apreciaba el detalle y códigos generados del correcto cargo del consumo, adjuntando dicho Registro a su escrito.
- Además, informó los links de su página web, en donde se apreciaba información referida a la seguridad ante operaciones fraudulentas.

E. RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 28 de noviembre de 2019, la Caja, interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1213-2019/ILN-PS0, al considerar que se valoraron incorrectamente los medios probatorios presentados, por las siguientes razones:

- Que, en la resolución de primera instancia indican que no se aprecia que la impresión de pantalla haya sido extraído de fuente oficial, al respecto, resulta evidente que la Caja asume la responsabilidad por la veracidad del mismo.
- Que, al motivar el ORPS la sanción impuesta a través de la resolución materia del presente recurso, considera que se están vulnerando los principios de informalismo y presunción de veracidad previstos en el numeral 1.6 y 1.7, respectivamente, del Art. IV del TUO de la Ley N° 27444, por tanto, correspondía que la ORPS otorgue el mérito suficiente al documento inserto.
- Que, el código de autorización, así como el código de respuesta aprobado, la fecha, hora y el monto son exactamente iguales tanto en el reporte emitido por el sistema de la Caja, como en el reporte emitido por Procesos de Medios de Pago S.A., lo que acredita la validez de la transacción.
- Finalmente, de lo expuesto por la denunciante al momento de presentar la denuncia establece que, ella entregó su tarjeta de crédito a terceros, vulnerando las recomendaciones establecidas por la Caja.

F. RESOLUCIÓN FINAL N° 376-2020/ILN-CPC

La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, con fecha 28 de agosto de 2020, **REVOCÓ** la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a la Caja por infracción al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referente a que no habría adoptado ni aplicado las medidas de seguridad a la Tarjeta de Crédito N° 5502-****-****-6876 de titularidad de la denunciante destinada a evitar que se realice el consumo vía internet que no reconoce como suyo; y, en consecuencia **ARCHIVÓ** el procedimiento sancionador iniciado contra dicho proveedor, por cuanto quedó acreditado la validez de la operación materia de denuncia.

Asimismo, **DEJÓ SIN EFECTO** la medida correctiva, la sanción impuesta, el pago de costas y costos a favor de la parte denunciante, así como la inscripción de la Caja en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Al respecto, la Comisión en aplicación del principio de presunción de veracidad y presunción de licitud ha podido evidenciar que la Caja ha cumplido con aportar el material probatorio pertinente para acreditar la validez del consumo por el monto de S/ 118.14 cargado en la Tarjeta de Crédito de titularidad de la denunciante.

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

- A. SI EXISTIÓ POR PARTE DE LA CAJA INFRACCIÓN AL ART. 19° DEL CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR AL NO ADOPTAR NI APLICAR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA TARJETA DE CRÉDITO DE LA DENUNCIANTE, DESTINADAS A EVITAR QUE SE REALICE LA COMPRA VÍA INTERNET QUE NO RECONOCE COMO SUYA.**

La denunciante, al considerar una presunta vulneración de sus derechos como consumidora, interpuso su denuncia; por lo que, considero necesario desarrollar el concepto de denuncia administrativa, en ese sentido, el autor Ossa (2000), hace mención de lo siguiente:

(...) la denuncia en sí no debe generar ningún efecto vinculante para iniciar la investigación, la cual está sometida a factores que solo es dable evaluar al funcionario competente de acuerdo a la gravedad del hecho, tipificación del mismo, verosimilitud de la denuncia, etc. Si la denuncia es procedible (sic), el acto de iniciación es de simple trámite, o sea que únicamente pone en movimiento la administración investigativa, pero este simple hecho no decide nada en contra del presunto implicado y por consiguiente no se conculca el postulado de la presunción de inocencia. (p. 628)

Tratándose de servicios financieros, el artículo 17° de la Resolución SBS 6523-2013, "Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito", vigente a la fecha de realización de la operación no reconocida establece como protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas, la revisión del respectivo movimiento histórico que registren, lo cual involucra un análisis de pluralidad de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un patrón de consumos respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.

Ahora bien, al considerar que existen presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, se deberá establecer qué es lo que se entiende por consumidor, bajo lo desarrollado por el Derecho Administrativo; respecto a ello, el autor Espinoza (2006) hace mención a lo siguiente:

En efecto en esta decisión que se declara precedente de observancia obligatoria (Resolución N°0422-2003/TDC-INDECOPI, del 03 de octubre de 2003) ahora también se entiende como consumidores, como ya se había adelantado, a “las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios” que “son sujetos a afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo. (p. 21)

Asimismo, y a efectos de resolver el extremo de la denuncia interpuesta sobre idoneidad del servicio, debemos entender y remitirnos a algunas resoluciones efectuadas por el Indecopi, donde se define esta figura jurídica.

El concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la correspondencia entre la satisfacción de las expectativas del consumidor y la realidad del bien o servicio adquirido. Se intenta así proteger a los consumidores de las posibles defraudaciones, generadas por la desigualdad informativa entre proveedores y consumidores, desigualdad que es el fundamento último de las legislaciones de Protección al Consumidor.

Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución N° 1578-2012/SC2-INDECOPI. Expediente N° 3612-2009/CPC. Lima, 28 de mayo de 2012.

El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del

citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 3245-2015/SPC-INDECOPI. Expediente N° 112-2014/CC1. Lima, 19 de octubre de 2015.

Así, se presume que un producto o servicio es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron ofrecidos, a menos que en las condiciones y términos expresados en el contrato se señale algo distinto.

Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución N° 0729-2012/SC2-INDECOPI. Expediente N° 1387-2010/CPC-INDECOPI. Lima, 13 de marzo de 2012.

Ahora bien, habiendo desarrollado lo referente a la idoneidad del servicio, en el caso concreto, la denunciante manifestó que la Caja no adoptó ni aplicó las medidas de seguridad a su Tarjeta de Crédito destinadas a evitar que se realice la siguiente compra vía internet que la denunciante no reconoce como suya:

Fecha	Detalle	Monto
09/07/2019	Cinemark	S/. 118.14

Por su parte, la Caja señaló que la operación cuestionada se efectuó con el ingreso de la información contenida en la Tarjeta de Crédito de la denunciante, que son de conocimiento exclusivo de la tarjetahabiente, y que, ante el ingreso correcto de los datos, se genera un código de autorización como ocurrió en el presente procedimiento, hecho que puede ser verificado con la impresión de pantalladel sistema de la Caja, conforme obra en el expediente y el mismo anexo con detalles al presente. Veamos:



Ante ello, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, señaló que la impresión presentada anteriormente, no generaba certeza, toda vez que:

- La información consignada en la impresión de pantalla del sistema de la Cajano ha sido extraída de una fuente oficial.
- Los datos consignados en la impresión de pantalla del sistema de la Caja no indican procedencia.
- No se verifican credenciales para la procedencia del registro del consumo.
- El consumo no se ha registrado con la información mínima de la Tarjeta de Crédito de la denunciante.

Asimismo, de acuerdo a los documentos presentados en el procedimiento, se acreditó que, la denunciante era cliente de la Caja y que, su tarjeta de crédito se encontraba activa el día del consumo efectuado, puesto que, la denunciante afirmó que fue bloqueada con posterioridad a la operación registrada.

En ese sentido, inadecuadamente, el ORPS determinó sancionar a la Caja con una multa de 1 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como, ordenó el cumplimiento de medidas correctivas reparadoras, pago de costas y costos del procedimiento e inscripción en el RIS del Indecopi.

Lo anterior, es sustentado por el ORPS en su resolución emitida, considerando que, la Caja no ha acreditado que el consumo registrado se realizó de manera regular, por lo que concluye que la entidad financiera no adoptó ni aplicó las medidas de seguridad en la Tarjeta de Crédito de la denunciante respecto al consumo cuestionado.

No obstante, la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, mediante fundamentos distintos a los del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, determina que, la Caja al presentar la impresión de pantalla del registro del consumo en su sistema, en conjunto con, el registro de transacción emitido por la empresa procesadora de la tarjeta Mastercard, verifica un correcto procesamiento del consumo por el importe de S/ 118.14 en la Tarjeta de Crédito de la denunciante. Veamos el registro y detalle de transacción emitido por la empresa procesadora:



Así, la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte señaló que el procesamiento del consumo registrado en la Tarjeta de Crédito de la denunciante, se generó de manera correcta como consecuencia del ingreso de datos de la tarjeta, tal como: i) número de tarjeta, ii) monto del consumo, iii) fecha de vencimiento de la tarjeta, y, iv) código CVV.

En efecto, ante el ingreso de datos de la Tarjeta de Crédito de la denunciante, el consumo se registró de manera exitosa en el sistema de la Caja, así como, en el registro de transacción de la empresa procesadora, puesto que, se generaron datos del procesamiento, tal como: i) número de tarjeta, ii) fecha y hora del consumo, iii) monto del consumo, iv) código de autorización "T05317", y, v) código de respuesta "00Aprobado", acreditando así, el registro correcto del consumo.

Por todo lo expuesto, la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte aplicó al presente caso, el principio de presunción de veracidad y presunción de licitud, en tanto, la Caja ha acreditado la validez del consumo por el importe de S/ 118.14 cargado a la Tarjeta de Crédito de la denunciante.

Al respecto, considero importante tener en cuenta el "Principio de presunción de veracidad", reconocido en el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, para lo cual, el autor Guzmán (2009) hace mención de lo siguiente:

Este principio es un componente de la denominada simplificación administrativa, por la cual se pretende que los trámites administrativos sean más sencillos para la Administración, y en especial, para el administrado y se le permita a éste acceder con mayor facilidad a la obtención de pronunciamientos por parte de la Administración. (p. 15)

Asimismo, el "Principio de Presunción de Licitud", previsto en el numeral 9, del artículo 248 del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente:

Artículo 248. Principios de la potestad sancionadora administrativa

(...)

9. Principio de Presunción de Licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus

deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

Siendo así, en el caso en concreto, corresponde que lo presentado por la Caja, se presume válido o veraz dentro de lo expuesto y detallado en el procedimiento seguido, considerando además, una correcta actuación conforme a los deberes de la entidad financiera, esto, mientras que no acredite una infracción, debe ser considerada como actuación lícita.

Por tanto, debo indicar que, me encuentro conforme con la Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, como autoridad superior jerárquica en donde, finalmente revoca la denuncia formulada. Dicha decisión obedeció principalmente a una correcta valoración de los medios probatorios presentados por la Caja, en conjunto con la correcta aplicación de los Principios del procedimiento administrativo, previstos en el TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

B. SI EXISTIÓ POR PARTE DE LA CAJA INFRACCIÓN AL ART. 152° DEL CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR AL NO HABER CUMPLIDO CON ENTREGAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES A LA DENUNCIANTE EN LA FECHA SOLICITADA.

La denunciante, manifestó que, personal de la Caja se habría negado a hacer entrega del libro de reclamaciones, pese a haberlo solicitado en fecha 12 de julio de 2019, en las oficinas de la entidad financiera.

Al respecto, a efectos de resolver el extremo de la denuncia interpuesta sobre falta de entrega del libro de reclamaciones, debemos tener en cuenta la definición del Libro de Reclamaciones, establecida en el numeral 3.1, del artículo 3 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que, establece lo siguiente:

Artículo 3.- Definiciones

(...)

3.1 Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

Asimismo, debemos tener en consideración lo referente a la entrega del Libro de Reclamaciones, establecido en el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 29571:

Art. 152°.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

Ahora bien, la Caja manifestó que, la denunciante no presentó medioprobatorio alguno en el procedimiento a efectos de acreditar, la falta de entrega del libro de reclamaciones por personal de la Caja en fecha 12 de julio de 2019, siendo potestad de la denunciante acreditar la presunta infracción materia de denuncia.

En ese sentido, el artículo 173 del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente respecto a la “Carga de la Prueba”:

Art. 173.- Carga de la Prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

Por su parte, el autor Chang (2012) se refiere a la carga de la prueba, considerando lo siguiente:

(...) el consumidor denunciante debe demostrar el defecto en el producto o servicio (claro está, cuando estamos hablando de un procedimiento con denuncia de parte); y el proveedor denunciado debe demostrar que dicho defecto no le es imputable. (p. 203, 204)

Siendo así, la Caja señaló que le correspondía a la denunciante probar la falta de entrega del libro de reclamaciones, y, por el contrario, la entidad financiera indicó que, en el escrito de denuncia presentado por la denunciante, obraba la constancia de registro del reclamo de fecha 12 de julio de 2019, en donde, se acreditaba que la denunciante si registró su reclamo en el libro de reclamaciones en la fecha cuestionada.

En ese sentido, el ORPS determinó archivar el procedimiento, respecto a la presunta infracción a lo establecido en el Art. 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lo anterior, es sustentado en la resolución emitida por el ORPS, al considerar que no existe medio de prueba que acredite la falta de entrega del libro de reclamaciones por la Caja hacia la denunciante; por el contrario, hace mención que, la constancia de registro del reclamo de fecha 12 de julio de 2019, fue presentada por la misma denunciante en el procedimiento.

Por tanto, debo indicar que, me encuentro conforme en este extremo con la Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de

Protección al Consumidor – sede Lima Norte, como autoridad de primera instancia administrativa, en donde, archiva la denuncia formulada por la denunciante, toda vez que, no aportó medio de prueba alguno que sustente la presunta infracción por parte de la Caja.

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

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

Con respecto a la Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PS0 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi – sede Lima Norte, este resolvió:

- Sancionar a la Caja con una multa de 1 UIT, al no haber adoptado ni aplicado las medidas de seguridad en la Tarjeta de Crédito de la denunciante, toda vez que, se cargó un consumo no reconocido vía internet por el importe de S/ 118.14 en la cuenta de la denunciante.
- Archivar el procedimiento respecto a la falta de entrega del libro de reclamaciones por parte de la Caja, puesto que, la denunciante no acreditó ni adjuntó medio probatorio alguno que sustente la presunta infracción.
- Ordenar a la Caja el cumplimiento de medidas correctivas reparadoras hacia la denunciante, y, disponer la inscripción de la entidad financiera en el Registro de Infracciones y Sanciones.

Ahora, ante dicha resolución, la Caja interpuso recurso de apelación, el mismo que fue resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte mediante la Resolución Final N° 376-2020/ILN-CPC, de la siguiente manera:

- Revocar la resolución emitida por el ORPS, respecto a que la Caja no habría adoptado ni aplicado las medidas de seguridad en la Tarjeta de Crédito de la denunciante, referente al cargo del consumo no reconocido vía internet por el importe de S/ 118.14, y, reformar la resolución emitida por el ORPS, ordenando el archivo de la denuncia y dejando sin efecto la multa impuesta, medidas correctivas reparadoras e inscripción de la Caja en el RIS, toda vez que, de la valoración conjunta de los medios de prueba presentados por la entidad financiera, se acreditó el correcto cargo del consumo vía internet por el importe de S/ 118.14.

Se puede rescatar de lo emitido por la Autoridad que, la Comisión de Protección

al Consumidor – sede Lima Norte, fundamentó su resolución en base a la valoración de medios de prueba presentados por la Caja, así como, la aplicación de los principios del procedimiento administrativo.

Ante ello, en aplicación del principio de presunción de veracidad y presunción de licitud se pudo acreditar que la Caja registró el consumo vía internet por el importe de S/ 118.14 de manera correcta, siendo esta, cargada exitosamente en la Tarjeta de Crédito de titularidad de la denunciante.

Al respecto, y a fin de poder profundizar mi posición respecto a las resoluciones emitidas, recordemos que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha establecido como criterio de idoneidad el siguiente:

La idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Resolución N° 3245-2015/SPC-INDECOPI. Expediente N° 112-2014/CC1. Lima, 19 de octubre de 2015.

Sobre la calidad de consumidor, el autor Durand (2006) se refiere al derecho del consumidor de la siguiente manera:

El Derecho del Consumidor engloba en primer lugar las normas (leyes y reglamentos) que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Asimismo, abarca normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellos que aseguran su representación ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. También son parte de este Derecho los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento de los consumidores, el Derecho del Consumidor no es en esencia solamente un cuerpo normativo de protección

directa al consumidor, sino también aquellas reglas de racionalización del consumo como por ejemplo las normas de control de la producción y comercialización del alcohol y del tabaco, uso de cinturones de seguridad, seguridad eléctrica, etc., porque en ellas el estado interviene para beneficio e interés de la comunidad, aunque para algunos consumidores individuales estas normas les quiten soberanía en sus decisiones de consumo. (p. 110)

En ese sentido, en el caso en concreto la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte en el presente procedimiento, trae a colación el desarrollo de anteriores pronunciamientos emitidos por la misma autoridad en las Resoluciones N° 1055-2019/ILN-CPC y 695-2019/ILN-CPC, en donde señala lo siguiente:

- Cuando se trate de la aplicación de medidas seguridad por parte de una entidad financiera, primero corresponde determinar si las operaciones cuestionadas y autorizadas resultan acorde al movimiento histórico de transacciones del denunciante; y, segundo, verificar si las operaciones cuestionadas por el consumidor cumplieron con las medidas de seguridad consistentes en evidenciar la concurrencia de los requisitos de validez, esto es, la validación de la identidad del usuario, mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación, así como el correcto registro de la tarjeta de débito o crédito.

Asimismo, adopta el criterio establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor desarrollado en la Resolución N° 0053-2011/SC2-INDECOPI, el cual determina lo siguiente:

- Ante la realización de una sola operación, no corresponde evaluar la existencia de un patrón de operaciones fraudulentas o si resultan acorde al movimiento histórico de transacciones del denunciante, lo que

corresponde es evaluar únicamente la autenticación de la operación no reconocida.

Por tanto, en el presente caso, me encuentro conforme con la Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, en tanto, nos encontramos frente a un solo consumo no reconocido vía internet por el importe de S/ 118.14, por lo que, la Comisión evaluó de manera correcta -únicamente- la validez de dicha operación, esto, en conjunto con la aplicación de los Principios del procedimiento administrativo, entre los relevante para la aplicación del presente procedimiento, presunción de veracidad y presunción de licitud.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

Respecto a la falta de adopción y aplicación de medidas de seguridad en la tarjeta de crédito de la denunciante, es pertinente señalar que, la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, analiza de manera conjunta las impresiones de pantalla presentados por la Caja en el procedimiento **-ver página 13 y 14-** en donde se verifica los códigos generados (“Autorización” / “00Aprobado”), entre otros datos del consumo en el sistema de la entidad financiera y de la empresa procesadora, esto, producto del ingreso de información de la Tarjeta de Crédito de la denunciante.

Ante ello, logro verificar que, de forma inadecuada, el ORPS determinó sancionar a la Caja con una multa de 1 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En consecuencia, al contar con medios probatorios presentados por la Caja, que sustentan el registro exitoso de la operación, la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte aplica de manera correcta el principio de presunción de veracidad y presunción de licitud, determinando la validez del consumo vía internet por el importe de S/ 118.14 cargado correctamente en la Tarjeta de Crédito de la denunciante.

Siendo así, la denuncia referida a la vulneración del deber de idoneidad por parte

de la Caja no se ha acreditado, por ello, no correspondía sancionar a la entidad financiera.

Por tanto, debo indicar que, me encuentro conforme con la Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, como autoridad superior jerárquica en donde, adopta la decisión correcta de revocar la denuncia formulada por la denunciante.

No obstante ello, respecto a que la Caja no habría cumplido con entregar el Libro de Reclamaciones a la denunciante, es pertinente tener en consideración que, la denunciante no presentó medioprobatorio alguno en el procedimiento a efectos de acreditar, la falta de entrega del libro de reclamaciones por personal de la Caja en fecha 12 de julio de 2019.

Ahora, fin de poder profundizar mi posición al citado problema jurídico, debemos remitirnos a algunas resoluciones efectuadas por el mismo INDECOPI, donde se analiza la figura jurídica de la carga de la prueba. Veamos:

La actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:

Primera etapa:

Acreditación del defecto.- El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y,

Segunda etapa:

Atribución del defecto.- Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.

Comisión de Protección al Consumidor N° 1. Resolución N° 0899-2021/CC1. Expediente N° 813-2020/CC1. Lima, 23 de abril de 2021.

En ese sentido, es la propia autoridad quien señala que le correspondía a la

denunciante probar la falta de entrega del libro de reclamaciones, y, por el contrario, la Caja presentó como medio de prueba en el procedimiento la constancia de registro del reclamo de fecha 12 de julio de 2019 presentado por la misma denunciante, desacreditando con ello, infracción alguna por parte de la entidad financiera.

Por tanto, me encuentro conforme en este extremo con la Resolución emitida por el ORPS, como autoridad de primera instancia administrativa, en donde, archiva la denuncia formulada por la denunciante, toda vez que, no aportó medio de prueba alguno respecto a la falta de entrega del Libro de Reclamaciones, por parte del personal de la Caja.

Ahora bien, preciso que, la denunciante no apeló el extremo antes mencionado, por lo que, conforme lo señala la Autoridad, este extremo cuestionando quedó consentido.

IV. CONCLUSIONES

- Al encontrarnos frente a denuncias referentes a consumos no reconocidos, se debe considerar: i) si las operaciones corresponden al patrón de consumos, y, ii) si las operaciones cumplieron con las medidas de seguridad mediante la validación de la identidad del usuario, uso de una clave, firma u otros mecanismos de autenticación.
- Cuando las denuncias sean referentes únicamente a una operación no reconocida, no es posible establecer un patrón de consumo, ni evaluar el sistema de monitoreo de la entidad financiera, por lo que, corresponde analizar únicamente la validez de la operación no reconocida.
- De las impresiones de pantalla presentadas por la Caja, se verifica el registro del consumo de manera exitosa, en el cual se observa el número de tarjeta de crédito utilizado, fecha, hora y monto de la operación, así como el código de autorización, respuesta "00Aprobado" e ingreso del código CVV.
- Son los propios clientes de las entidades financieras quienes deben de mantener el cuidado de sus tarjetas de crédito, puesto que, el plástico se mantiene en posesión de ellos mismos, y, no corresponde entregarlos a terceros.
- En el presente caso, denotamos una correcta aplicación del principio de presunción de veracidad y presunción de licitud, como principios del procedimiento administrativo que aplican al presente procedimiento de protección al consumidor.
- Corresponde a los proveedores entregar el libro de reclamaciones a los consumidores, a fin de que, éstos puedan formular su reclamo o queja sobre los productos o servicios ofertados.
- La regla de la carga prueba se fundamenta en que, quien alega los hechos debe de probarlos.

- El consumidor tiene la carga de acreditar el defecto del producto o servicio, y, posteriormente trasladarlo al proveedor, para que se invierta la carga probatoria.
- Me encuentro conforme con la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte, toda vez, analiza de manera conjunta todos los medios probatorios presentados por la Caja, e, interpreta de manera correcta los Principios del procedimiento administrativo.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Chang Tokushima, J. (2012). *¡Compre ahora!... ¿Pruebe después?: la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor*, Lima, Perú: IUS Et Veritas, Número 44.
- Durand Carrión, J. (2006). *Derecho del Consumidor. Análisis de su autonomía y nuevas perspectivas de desarrollo*, Lima, Perú: Cultural Cuzco S.A.C.
- Espinoza Espinoza, J. (2006) *Derecho de los Consumidores*, Lima, Perú: Editorial Rodhas S.A.C, Primera Edición.
- Guzmán Napurí, C. (2009). *Los principios generales del Derecho Administrativo*, Lima, Perú: IUS La Revista, Número 38.
- Ossa Arbelaez, J. (2000). *Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una teoría general y una aproximación para su autonomía*. Colombia: Editorial Legis.

FUENTES NORMATIVAS

- Constitución Política del Perú – 1993.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N° 1033 - Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. – Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. – Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución N° 1578-2012/SC2-INDECOPI. Expediente N° 3612-2009/CPC. Lima, 28 de mayo de 2012.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 3245-2015/SPC-INDECOPI. Expediente N° 112-2014/CC1. Lima, 19 de octubre de 2015.
- Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución N° 0729-2012/SC2-INDECOPI. Expediente N° 1387-2010/CPC-INDECOPI. Lima, 13 de marzo de 2012.
- Comisión de Protección al Consumidor N° 1. Resolución N° 0899-2021/CC1. Expediente N° 813-2020/CC1. Lima, 23 de abril de 2021.

VI. ANEXOS

- A. Copia de la Resolución Final de Segunda Instancia Administrativa signada con N° 376-2020/ILN-CPC y emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – sede Lima Norte.

**RESOLUCIÓN FINAL N° 376-2020/ILN-CPC, EMITIDA
POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE, QUE AGOTA
LA VÍA ADMINISTRATIVA**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-PS0

RESOLUCIÓN FINAL 376-2020/ILN-CPC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE (ORPS)

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : CAJA RURAL DE AHORRO Y CENCOSUD SCOTIA PERÚ S.A.¹ (CAJA)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Los Olivos, 28 de agosto de 2020

ANTECEDENTES**Denuncia e inicio del procedimiento**

1. El 2 de agosto de 2019, la [REDACTED] denunció a la Caja ante el ORPS por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (el Código), señalando lo siguiente:

- (i) Es titular de la Tarjeta de Crédito [REDACTED].
- (ii) El 12 de julio del 2019, a través de una llamada telefónica, personal de la Caja le informó que, el 9 de julio del 2019, se había realizado una compra vía web, la cual desconoce, y, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro 1

Fecha	Detalle	Monto
09/07/2019	Cinemark	S/ 118,74

- (iii) En dicha oportunidad, al apersonarse a las agencias de la Caja, solicitó el Libro de Reclamaciones; sin embargo, no se le entregaron.
2. En ese sentido, [REDACTED] solicitó, en calidad de medida correctiva, la devolución del monto de S/ 118,74 por concepto de la operación que no reconoce. Asimismo, solicitó el pago de las costas y los costos del procedimiento.
3. Por Resolución 1 del 12 de agosto 2019, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Caja en los siguientes términos:

«PRIMERO: iniciar un procedimiento sancionador contra la Caja por los siguientes hechos:

- (i) *Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, la Caja no habría adoptado ni aplicado las medidas de seguridad a la Tarjeta de Crédito MasterCard Oro N° [REDACTED] de titularidad de titularidad de [REDACTED] destinada a evitar que se realice la compra vía online que no reconoce como suya detallada en el Cuadro 1;*

¹ Identificado con RUC 20543166660 y domicilio fiscal ubicado Av. Benavides Nro. 1555 Urb. San Antonio (Piso 10) distrito de Miraflores; según información registrada en www.sunat.gob.pe

123



- (ii) *Presunta infracción al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el personal de la caja no habría cumplido con entregar el Libro de Reclamaciones [REDACTED] cuando lo solicitó el 12 de julio del 2019.».*

Descargos de la Caja

4. El 27 de agosto de 2019, la Caja presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) La transacción materia de denuncia se registró correctamente, con el ingreso de la tarjeta y clave, validándose la operación, lo que únicamente sucede cuando se ingresan todos los datos solicitados para luego ser procesados generando el código de autorización.
 - (ii) [REDACTED] señaló que no se le entregó el Libro de Reclamaciones, sin embargo, no ha cumplido con acreditar sus alegaciones; por el contrario, adjuntó una constancia de un reclamo generado en el Libro de Reclamaciones Virtual.

Resolución Final del ORPS

5. Por Resolución Final 1213-2019/ILN-PS0 del 3 de octubre 2019, el ORPS determinó lo siguiente:
- (i) Sancionar a la Caja con multa de 1 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código; puesto que no ha quedado acreditado que la transacción materia de denuncia se procesó válidamente.
 - (ii) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Caja por presuntas infracciones al artículo 152 del Código; toda vez que no ha quedado demostrado que no se le haya entregado a la [REDACTED] el Libro de Reclamaciones
 - (iii) Ordenar a la Caja, como medida correctiva, que, en un plazo de 15 días hábiles, cumpla con:
 - Extornar el importe de S/ 118,14 a la cuenta de la Tarjeta de Crédito de la denunciante, así como los intereses, penalidades, comisiones y otros gastos generados por la transacción materia de controversia.
 - Abstenerse de efectuar cualquier gestión de cobro a la denunciante, derivada del consumo materia de denuncia.
 - (iv) Ordenar a la Caja el pago de las costas y los costos del procedimiento.
 - (v) Disponer la inscripción de la Caja en el Registro de Infracciones y sanciones del Indecopi.

Apelación de la Caja

6. El 28 de noviembre de 2019, la Caja presentó recurso de apelación contra la Resolución Final 1213-2019/ILN-PS0 del 3 de octubre 2019, reiterando lo señalado en su escrito de descargos y agregando lo siguiente:
- (i) Los medios probatorios que cumplió con presentar a fin de acreditar la validez de la operación en controversia provienen de sus sistemas, por lo que, de considerar lo contrario, se estaría vulnerando los principios de informalismo y presunción de veracidad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-PS0

- (ii) La operación cuestionada fue realizada con el ingreso de la información sensible contenida en la tarjeta; por lo cual se debe considerar como válida.

Escrito presentado por la Caja

7. Mediante escrito del 4 de octubre del 2019, la Caja señaló que el monto de S/ 118,74 correspondiente al consumo materia de denuncia fue extornado a la Tarjeta de Crédito [REDACTED] de la [REDACTED], por lo que solicitó la improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar.

ANÁLISIS

Fijación de puntos controvertidos

8. Por Resolución Final 1213-2019/ILN-PS0 del 3 de octubre 2019, el ORPS archivó el procedimiento sancionador procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Caja por presuntas infracciones al artículo 152 del Código; ya que la señora [REDACTED] no ha probado que se le negó la entrega del Libro de Reclamaciones.
9. Cabe señalar que la denunciante no apeló el extremo antes mencionado, por lo cual ha quedado consentido. En ese sentido, este Colegiado solo se pronunciará sobre el extremo apelado por la Caja respecto a la validez de la operación descrita en el Cuadro 1.

Cuestión Previa

Sobre la solicitud de improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar de la denunciante

10. El artículo 108 del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308, refiere en relación de todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en el Código, que se pondrá fin al procedimiento administrativo mediante la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros aspectos, cuando exista falta de legitimidad o de interés para obrar del denunciante².

² LEY 29571. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 108*.- Infracciones administrativas.- Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan. Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos: a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.



11. En el caso concreto, la Caja señaló que el monto de S/ 118,74 correspondiente al consumo materia de denuncia fue extornado a la Tarjeta de Crédito [REDACTED] de titularidad la [REDACTED], por lo que solicitó la improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar.
12. Sobre el particular, obra en el expediente un extorno del monto de S/ 118,74, de fecha 25 de setiembre de 2019 a la Tarjeta de Crédito [REDACTED] de titularidad de la denunciante, el cual fue realizado por el establecimiento en cual se efectuó el consumo no reconocido (Cinemark).
13. Cabe indicar que, si bien ha quedado acreditado el extorno a la denunciante del monto de S/ 118,74 por concepto de la operación que no reconoce, lo cierto es que este se efectuó el 25 de setiembre de 2019; es decir, de forma posterior a la imputación de cargos contra la Caja, la cual fue debidamente notificada el 20 de agosto del 2019⁴. Por lo tanto, corresponde desestimar la solicitud de improcedencia del denunciado en este extremo.

Sobre el deber de idoneidad

Marco legal

14. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁵.
15. Por su parte, 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. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición⁶.

Sobre la adopción de medidas de seguridad

³ Ver foja 91 del expediente.

⁴ Cabe señalar que la denuncia fue presentada el 2 de agosto de 2019.

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-PS0

- 125
16. Conforme se ha desarrollado en anteriores pronunciamientos⁷, este Colegiado ha determinado que, cuando se trate de la aplicación de medidas de seguridad por parte de una entidad financiera, primero, corresponde determinar si las operaciones cuestionadas y autorizadas resultan acorde al movimiento histórico de transacciones del denunciante (comportamiento habitual de consumo del usuario); y, en segundo lugar, verificar si las operaciones cuestionadas por el consumidor cumplieron con las medidas de seguridad consistentes en evidenciar la concurrencia de los requisitos de validez, esto es, la validación de la identidad del usuario, mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación, así como el correcto registro de la tarjeta de débito o crédito.

Caso Concreto:

17. En el presente caso, por Resolución Final 1213-2019/ILN-PS0 del 3 de octubre 2019, el ORPS sancionó a la Caja con 1 UIT por infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a la falta de adopción de medidas de seguridad en la realización de un consumo de fecha 9 de julio del 2019, por el importe de S/ 118,74, el cual fue cargado a la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED] de titularidad de la [REDACTED], a que no quedó acreditada la validez de la referida operación.
18. En su apelación, la Caja señaló que los *prints* que adjuntó a fin de acreditar la regularidad de la operación cuestionada deben considerarse *válidos*, ya que pertenecen a su sistema interno de verificación. Además, el denunciado manifestó que de considerar lo contrario se estaría vulnerado los principios de informalismo y presunción de veracidad.
19. De los actuados en el procedimiento, se advierte que no resulta ser un hecho controvertido la realización de un consumo de fecha 9 de julio del 2019, por el importe de S/ 118,74, el cual fue cargado a la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED] de titularidad de la [REDACTED]; estando en discusión, únicamente, la aplicación de las medidas de seguridad por parte de la Caja sobre dicha operación.
20. Ahora bien, debe advertirse que, en el presente procedimiento, es materia controvertida la realización de una sola operación (S/ 118,74), por lo que –en línea con el criterio establecido por la Sala⁸– no corresponde evaluar la existencia de un patrón de operaciones fraudulentas o inusuales en el caso concreto.
21. Por lo tanto, corresponde, ahora, evaluar si – de los medios probatorios adjuntados por la Financiera – se logra acreditar la autenticación de la operación no reconocida cargada a la tarjeta de crédito de la señora Montero.

⁷ Ver Resoluciones 1055-2019/ILN-CPC y 595-2019/ILN-CPC.

⁸ Conforme a lo establecido en la Resolución 0053-2011/SC2-INDECOPI del 12 de enero de 2011.

«14. (...) Es recién una vez procesada la transacción, que ésta se registra en el sistema de la entidad emisora de la tarjeta, en este caso el Banco, y la misma ingresa a su sistema de monitoreo para evaluar si corresponde a un patrón de fraude y evitar con ello la realización de posteriores operaciones fraudulentas.

15. Si la operación aún no ha sido registrada en el sistema del Banco, no puede exigirse que evalúe si corresponde a una operación fraudulenta y, de ser el caso, evite su realización; pues el sistema de monitoreo tiene por finalidad evitar la realización de futuras operaciones fraudulentas cuando se ha detectado un patrón de este tipo. En efecto, a partir del momento en que la transacción es aprobada y cargada al sistema, el Banco podrá determinar si la misma corresponde a un patrón de consumo fraudulento a través de su sistema de monitoreo».



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/LN-PSO

22. Sobre el particular, a fin de acreditar la validez de la operación por S/ 118,74 realizada el 9 de julio 2019, la Caja adjuntó lo siguiente⁹:

Imagen 1

ORG : 541 LOGO : 005 CUENTA : [REDACTED]
 NR DE TARJETA : 5502-[REDACTED]-6876
 FECHA DE TXN : 9/07/2019 FECHA JULIANA: 19/199 HORA : 8:43:42
 IMPORTE DE TXN : 118.14 MONEDA : 604 MTO: 23/09 RA/RA
 CODIGO DE RPTA: 00 APROBADO
 CODIGO DE AUTORIZACION: 105317 AUD TRACE: 268437
 CODIGO COMERCIO: 4058045 MCC : 7832 TCC : R
 DESCRIPCION : CINEMARK LIMA PER
 MODO DE ENTRADA: 810 - INTERNET

DATOS DE CUOTA:
 DIFERIDO : 0 NR DE CUOTAS : 00
 VALOR DE CUOTA : 555.02 FED.1R CUOTA : 18/00/06

Imagen 2

REGISTRO DE TRANSACCIÓN AUTORIZADA

LA TRANSACCIÓN QUE SE MUESTRA A CONTINUACIÓN, HA SIDO GENERADA VÍA PUNTO WEB
 LOS DATOS ESPECÍFICOS DE LA TRANSACCIÓN SON LEGÍTIMOS

PROCESOS DE MEDIOS DE PAGO S.A. DETALLE DE AUTORIZACIÓN SWITCH
 MCOPI067 SICRAD-ADQUIRIENTE ID 0709134341268437
 Establecimiento: 4058046 CINEMARK
 Dirección.....: AV JAVIER PRADO 4200 LIMA/LIMA/SANTIAGO DE SURCO
 MCC..... 7832 : Cines Telefonos: 972729451
 Tarjeta MCG MC : [REDACTED] Emisor 062 CJ RURAL MC
 Fecha/Hora.....: 9/07/2019 08:43:41 Member 014086 Pai PER ADQ 0000007963
 Autorización F : 205317 Ref 5898 DE07 0709-134341 Reg B EMI 0000000000
 Importe Autori : 118.14 Mone S/ Fecha/Hora CUP ...: 0709-214341
 Importe Depos : 118.14 Respuesta..... 00 : APROBADO
 Tipo de Cambio.: 3.298 1025.0000600 Transaccion.....: 076 Compras
 Pos Entry Mode.: 810 Estatus Deposito...: 2 Depositado
 Origen.... 01 : INTERNET IN Capt T Banknet/GNS/BaseI.: MCG4ZPFIX
 Fecha Proceso..: 09/07/2019 Fecha Confirmado...:
 Nro Trace: 268437 Tienda 1000 Nro.Pos 9999 Serie 78787878
 Forma de Pago .: 1 Credito ECOM 910 SVC 000 User
 DATOS DE CUOTA MULTIPRODUCTO Term
 Nro.de cuotas : Diferido : Tipo Importe Tipo Importe Tipo Importe
 Valor Cuota :
 Fecha 1ra Cuota:

Nuestra empresa utiliza el mensaje de autorización de transacciones financieras ISO 8583 el cual constituye estándar internacional para sistemas que intercambian transacciones electrónicas realizadas con tarjetas de débito y de crédito.

⁹ Ver foja 73 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-PS0

23. De la valoración conjunta de los medios probatorios citados se verifica el debido procesamiento de la operación en controversia, en la medida que se observa el número de tarjeta de crédito utilizada (5500 1234 5678), fecha (9 de julio del 2019), hora (08:43:42 horas), monto requerido de transacción (S/ 118,14) así como la validación de la clave secreta y el ingreso del código CVV, siendo que, del reporte del sistema de la Caja, se observa el mensaje de conformidad «Aprobado».
24. En ese sentido, a criterio de esta Comisión¹⁰, en aplicación del principio de presunción de veracidad y presunción de licitud¹¹, se puede evidenciar que la Caja ha cumplido con aportar el material probatorio pertinente para acreditar la validez del consumo por el monto de S/ 118,14 cargado a la Tarjeta de Crédito 5500 1234 5678 de titularidad de la señora [REDACTED].
25. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la Resolución Final 1213-2019/ILN-PS0 del 3 de octubre 2019, en el extremo que sancionó a la Caja por infracción al artículo 19 del Código al no haber adoptado ni aplicado las medidas de seguridad a fin de evitar el consumo descrito en el Cuadro 1, cargado a la tarjeta de crédito de la Señora; y, reformándola, disponer el archivo de la denuncia en este extremo por cuanto ha quedado acreditada la validez de la referida operación.
26. Debido a lo mencionado en párrafos antecedentes, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva, la sanción impuesta, el pago de costos y costas a favor de la parte denunciante, así como la inscripción de la Caja en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
27. Cabe señalar que, si bien la señora [REDACTED] recibió a su tarjeta de crédito el monto materia de denuncia, el extorno fue realizado por un tercero (Cinemark) y no se verifica un perjuicio económico en contra de la Caja.
28. Finalmente, corresponde señalar que, dado que se ha revocado la Resolución Final 1213-2019/ILN-PS0 del 3 de octubre 2019, carece de sustento emitir un pronunciamiento sobre los demás argumentos esbozados por la Caja.

RESUELVE:

PRIMERO: revocar la Resolución Final 1213-2019/ILN-PS0 del 3 de octubre 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, en el extremo que sancionó a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud

¹⁰ Criterio aplicado también por otros órganos resolutivos del Indecopi en los siguientes pronunciamientos: Resolución Final 3232-2018/SPC-INDECOP y Resolución Final 932-2018/CC1.

¹¹ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.7 Principio de presunción de veracidad

En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

Artículo 248.- Principios de la 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/IN-PSO

Scotia Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referente no habría adoptado ni aplicado las medidas de seguridad a la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED] de titularidad de la señora [REDACTED] destinada a evitar que se realice el consumo vía internet que no reconoce como suyo, detallado en el Cuadro 1; y, reformándola, corresponde archivar el procedimiento sancionador iniciado contra dicho proveedor, por cuanto ha quedado acreditada la validez de la operación materia de denuncia.

Asimismo, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva, la sanción impuesta, el pago de costos y costas a favor de la parte denunciante, así como la inscripción del Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEGUNDO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa; siendo que puede ser cuestionada en vía judicial mediante el proceso contencioso administrativo¹², en el plazo de 3 meses, contado desde el conocimiento o notificación de la presente decisión, lo que ocurra primero¹³.

Con la intervención de los señores comisionados: Ernesto Alonso Calderón Burneo, Roger Arturo Merino Acuña, Jean Paul Borit Salinas y José Carlos Álvarez Oliva.



Firma Digital

Firmado digitalmente por CALDERON
ERNESTO Alonso FAL
2012384033 v01
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.09.2020 09:22:05 -05:00

ERNESTO ALONSO CALDERÓN BURNEO
Presidente

¹² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO POR DECRETO LEGISLATIVO 1308

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...) La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

¹³ DECRETO SUPREMO 11-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL «EL PERUANO» EL 4 DE MAYO DE 2019.

Artículo 4.- Actuaciones impugnables

Conforme a las previsiones de la presente Ley y cumpliendo los requisitos expresamente aplicables a cada caso, procede la demanda contra toda actuación realizada en ejercicio de potestades administrativas. Son impugnables en este proceso las siguientes actuaciones administrativas: 1. Los actos administrativos y cualquier otra declaración administrativa. (...)

Artículo 16.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero. (...)