



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0754-2019/PS0**



**PRESENTADO POR
OSCAR SEBASTIAN ARROYO JULCA**

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

**LIMA – PERÚ
2023**



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° 0754-2019/PS0

Materia : Protección al Consumidor

Entidad : INDECOPI

Bachiller : ARROYO JULCA, OSCAR SEBASTIAN

Código : 2014129065

LIMA – PERÚ

2023

El presente Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, siendo las partes el señor A.F.P.V. (en adelante, el denunciante) y, por la otra parte, C.R.A.C.C.S.P. (en adelante, la caja) y C.P. (en adelante, el cine), como los denunciados. Como trasfondo, el consumidor formuló su denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque (en adelante, ORPS), quien admite a trámite la denuncia e instaura un procedimiento administrativo sancionador, por presuntas infracciones al artículo 19° del Código (en adelante, el Código), contra la Caja y El Cine, en tanto: (i) la Caja habría permitido que se realicen operaciones con la tarjeta de crédito del denunciante, las mismas que no reconoce, así como tampoco habría emitido la constancia de no adeudo, pese a haber cumplido el denunciante con el pago de su deuda; y, por la otra parte, (ii) El Cine no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones realizadas el 24 y 26 de mayo de 2019 por el monto de S/ 88.60 y S/ 133.40 respectivamente, con la tarjeta de crédito del denunciante. Ante la imputación de cargos, los denunciados respondieron de la siguiente manera: (i) La Caja señaló las operaciones se realizaron vía internet, debido a que su tarjeta de crédito se encontraba habilitada para su uso online, dichas operaciones se efectuaron de forma correcta con el ingreso de los datos de la tarjeta de crédito, por lo que se generó el Código de autorización respectivo (de acuerdo a los parámetros establecidos por la SBS), por lo que, le correspondía al Cine, como establecimiento comercial, validar las operaciones, verificando la identidad del usuario portador de la tarjeta, tal como señalan los Lineamientos de Protección al Consumidor del INDECOPI; por su parte, (ii) El Cine señala que la inclusión de oficio hecha por el ORPS no debió ser realizada, toda vez que el denunciante únicamente formuló denuncia contra la Caja. Asimismo, comunicó al ORPS que había llegado a un acuerdo con el denunciante y que se procedería con el extorno correspondiente. En tal sentido, en primera instancia, se declaró fundada la denuncia contra La Caja al considerarse que esta no habría brindado la seguridad necesaria al tarjetahabiente (consumidor/denunciante), infringiendo así el artículo 19° del Código; mientras que, en el caso del Cine, al haber llegado a un acuerdo con el consumidor/denunciante, este último se desistió de su denuncia contra dicho establecimiento. Consecuente a la resolución en primera instancia, La Caja apeló la misma mencionando que, las transacciones hechas por el consumidor/denunciante si pertenecen a su patrón habitual de consumo y, por ello no lanzaron ninguna alerta, toda vez que realizar alertas y efectuar bloqueos ante consumos que obedecen a dicho patrón de consumo devendría una vulneración a su libertad como consumidor. En segunda instancia, se revoca la resolución de primera instancia y se declaró infundada la denuncia, dado que dicho órgano colegiado llegó a la conclusión de que el patrón de consumo de la tarjeta de crédito del denunciante no habría sufrido anomalía alguna, por tanto, no correspondía lanzar ninguna alerta al denunciante

NOMBRE DEL TRABAJO

ARROYO JULCA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

6188 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

22 Pages

FECHA DE ENTREGA

Sep 14, 2023 8:36 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

33320 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

70.4KB

FECHA DEL INFORME

Sep 14, 2023 8:37 AM GMT-5**● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación
Jurídica

GRP/
REB

ÍNDICE

I.....	RELACION DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES	4
➤	Denuncia.....	4
➤	Descargos.....	5
➤	Síntesis de la resolución de primera instancia (Resolución Final N° 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM).....	6
➤	Síntesis del escrito de apelación interpuesto por la denunciada contra la resolución de primera instancia.....	8
➤	Síntesis de la resolución de segunda instancia (Resolución Final N° 0795-2019/INDECOPI-LAM).....	9
II.....	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	11
➤	¿En el presente caso, correspondía imputar cargos por presunta infracción al artículo 19° del Código?.....	11
➤	¿El reembolso de uno de los imputados, no ponía fin de manera anticipada a todo el procedimiento?.....	14
III.....	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	15
➤	¿En el presente caso, correspondía imputar cargos por presunta infracción al artículo 19° del Código?.....	15
➤	¿El reembolso de uno de los imputados, no ponía fin de manera anticipada a todo el procedimiento?.....	17
IV.....	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	17
➤	Sobre la resolución de primera instancia.....	17
➤	Sobre la resolución de segunda instancia.....	18
V.....	CONCLUSIONES.....	19
VI.....	BIBLIOGRAFÍA.....	20
VII.....	ANEXOS.....	22

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

1. Denuncia

Mediante escrito de fecha 6 de agosto de 2019, el señor A.F.P.V. presentó una denuncia ante el O.R.P.S. en contra de La Caja y a El Cine por presuntas infracciones al Código, manifestando lo siguiente:

1.1 Fundamentos de hecho

- La Caja habría permitido que se realicen operaciones con la tarjeta de crédito del denunciante, las mismas que no reconoce. Las mismas que pertenecen a:

Fecha	Establecimiento	Importe S/
24/05/2019	El Cine	88.60
26/05/2019	El Cine	133.40

- No habría emitido la constancia de no adeudo, pese haber cumplido con el pago total su deuda.
- El Cine no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones realizadas el 24 de mayo de 2019 y el 26 de mayo de 2019 por el monto de S/ 88.60 y de S/ 133.40 respectivamente, con la tarjeta de crédito del denunciante.
- Solicitó como medida correctiva el extorno y anulación de los consumos no reconocidos; asimismo el pago de costas y costos del procedimiento.

1.2 Medios probatorios

- Copia de DNI
- Copia de Solicitud N° 19060500359

2. Admisión de la denuncia

Mediante Resolución N° 1, de fecha 12 de agosto de 2019 el OPS inició procedimiento administrativo sancionador contra Cinemark y la Caja por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 19° del Código.

3. Descargos

Con fecha 26 de agosto de 2019, la Caja presentó su escrito de descargos manifestando lo siguiente:

- Los consumos cuestionados por el señor A.F.P.V. se realizaron vía internet, debido a que su tarjeta de crédito se encontraba habilitada para ello. Dichas operaciones se efectuaron de forma correcta con el ingreso de los datos de la tarjeta de crédito, por lo que se generó el Código de autorización respectivo. Asimismo, los consumos se realizaron cuando la tarjeta se encontraba activa, toda vez que el bloqueo se registró el 26/05/2019 a las 16:43:04 horas; siendo Cinemark, como establecimiento comercial, a quien le correspondía validar las operaciones, verificando la identidad del usuario portador de la tarjeta.

4. Otros escritos

Con fecha 27 de agosto de 2019, la Caja presentó un escrito adjuntando el contrato de crédito suscrito por el denunciante, y donde autorizó la compra de bienes y servicios a través de medios electrónicos.

Con fecha 5 de setiembre de 2019, el denunciante presentó desistimiento en contra de Cinemark, señalando que este le devolvió la suma de

S/263.00, correspondiente a los consumos e intereses de las operaciones no reconocidas.

5. Síntesis de la resolución de primera instancia (Resolución Final N° 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM)

Con fecha 13 de setiembre de 2019 el ORPS, emitió la Resolución N.º 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM, a través de la cual resolvió lo siguiente: (i) Sancionó a la Caja con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19º del Código; en la medida que las compras por internet no constituían un patrón de consumo habitual del denunciante, debiendo ser alertadas por el denunciado reteniendo las transacciones hasta que el denunciante brinde la conformidad de las mismas; (ii) archivó el procedimiento en contra de la Caja por presunta infracción al artículo 19º del Código, respecto a la emisión de la constancia de no adeudo; (iii) declaró la conclusión anticipada del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Cinemark, en mérito al desistimiento de la pretensión y del procedimiento presentado por el denunciante; (iv) ordenó a la Caja, como medida correctiva que en un plazo de quince días hábiles, cumpla con realizar las acciones pertinentes con el establecimiento donde se efectuaron las operaciones no reconocidas, a fin de proceder a extornar al denunciante la deuda generada como consecuencia de las operaciones no reconocidas, materia de denuncia; así como los intereses y penalidades que se hubiesen generado hasta el momento del extorno; (v) sancionó a la Caja con amonestación; (vi) ordenó a la Caja el pago de costas y costos de procedimiento.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- a. Respecto a la falta al deber de idoneidad, en la medida que no habría adoptado las medidas de seguridad debidas en la validación de las operaciones cuestionadas y la inaplicación de los patrones de fraude para validar las operaciones como tal:**

En lo referido a esta primera conducta infractora, el ORPS —en su resolución— señala que en el mercado se realizan diversos tipos de operaciones de tarjetas, siendo que para algunas se requiere la presencia física de estas, mientras que en otras no. En los casos en que no se requiera su presencia, se habla de operaciones “con tarjeta no presente”, bajo cuya modalidad se dan los consumos a través de internet. En esos casos, a diferencia de las operaciones con tarjeta presente, se requiere que el consumidor ingrese otro tipo de información, la cual consiste en: número completo de la tarjeta, fecha de vencimiento, clave secreta y el Código de seguridad, como el *card verification code (cvv)*; información que es de conocimiento exclusivo del titular. Asimismo, en base a los medios probatorios presentados por la Caja (prints de pantalla del sistema), el ORPS advierte que se puede verificar el ingreso correcto de los datos de la tarjeta del denunciante; así como también se visualiza que, en el momento en que se realizaron los consumos, la tarjeta del denunciante se encontraba activa, tal como se puede visualizar en el print de pantalla del bloqueo. En ese orden de ideas, el ORPS declaró infundada la denuncia en ese extremo, toda vez que quedó acreditado que, en la realización de las dos operaciones materia de denuncia, se ingresó correctamente los datos contenidos en la tarjeta del denunciante y que es este último quien tiene la responsabilidad de salvaguardar la integridad de dicho plástico.

- Sin embargo, si bien es cierto que el ORPS consideró que los consumos fueron realizados válidamente realizados, correspondía a la Caja el deber de poner en marcha el sistema de monitoreo, a fin de alertar dichas operaciones sospechosas, cotejarlas y retenerlas hasta que el denunciante de la conformidad de las mismas, ello teniendo en consideración que, si bien es cierto que por regla general se presume que toda operación efectuada con la tarjeta de crédito ha sido efectuada por su titular, las instituciones financieras se encuentran en la obligación de corroborar si dichas operaciones —en base a la información histórica que se tiene de las mismas—

se encuentran dentro del patrón de consumo habitual de sus clientes. En ese sentido, el ORPS declaró fundada la denuncia en este extremo por considerar que la Caja faltó contra el deber de idoneidad.

b. Respecto a la falta al deber de idoneidad, en la medida que no habría emitido la constancia de no adeudo, pese haber cumplido con el pago total su deuda.

- En lo referido a esta segunda imputación, el ORPS declara infundada la denuncia en este extremo, toda vez que dicho órgano advierte que el denunciante no habría cumplido con acreditar que solicitó a la Caja la entrega de la constancia de no adeudo (carga de la prueba).

6. Síntesis del escrito de apelación interpuesto por la denunciada contra la resolución de primera instancia

El 9 de octubre de 2019, la caja interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0953-2019/PS0, bajo los siguientes puntos:

- Han cumplido con acreditar que las operaciones cuestionadas se realizaron sin presentar anomalías en sus sistemas, razón por la cual emitieron el Código de autorización por cada transacción, y el establecimiento comercial emitió ambos sustentos del que se desprende que se utilizó los datos sensibles de la tarjeta de crédito, datos que únicamente poseía el denunciante.
- Los montos no reconocidos no exceden la línea de crédito otorgada, además fueron efectuados en dos días distintos (24 y 26 de mayo) por lo que su sistema no generaría alerta alguna, puesto que es necesario dos consumos consecutivos y por montos elevados.
- Al no existir restricciones a los consumos a realizarse, es posible utilizar el medio de pago para realizar un primer consumo en un

canal o por un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor, sin que ello constituya una operación inusual.

- Para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta primero, debe haber realizado operaciones le permitan presumir que no están siendo utilizada por el titular de la tarjeta, no siendo posible que el sistema active antes de la realización de las operaciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor.

7. Síntesis de la resolución de segunda instancia (Resolución Final N° 0795-2019/INDECOPI-LAM)

Mediante Resolución N.º 0795-2019/INDECOPI-LAM, de fecha 16 de diciembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque resolvió revocar la Resolución Final N.º 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 13 de setiembre de 2019 que declaró fundada la denuncia presentada por el señor A.F.P.V. en contra de La Caja, por presunta infracción al artículo 19º del Código; y reformándola, declarar infundada la denuncia, al haberse verificado que las operaciones cuestionadas corresponden al patrón de consumo del denunciante. Dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y costos del procedimiento.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- La Comisión, a fin de resolver, toma en consideración lo dispuesto por la Resolución N° 2063-2018/SPC-INDECOPI, la cual señala que: *“ante la falta de adopción de medidas de seguridad, se verificará en primer lugar el monitoreo y detección de operaciones inusuales; para que, una vez superada dicha evaluación, se proceda a analizar si se realizó un cargo justificado de las mismas, cumpliendo con los requisitos de validez pertinentes”*. En ese orden de ideas, en una primera instancia, la Comisión verificó si las operaciones cuestionadas resultaban acordes al movimiento

histórico de las transacciones del denunciante (patrón habitual de consumo), a fin de determinar si efectivamente la Caja se encontraba en la obligación de alertar o no.

- Al respecto, la Comisión precisó que, de acuerdo al artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito: “*Artículo 17°. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios: 1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario. 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones. 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones. (...)*”, las empresas deben identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, las cuales deberán ser implementadas a su sistema de monitoreo respectivo. En ese orden de ideas, la Comisión señala que, si bien es cierto que el denunciado no realizó anteriormente consumos por internet, es oportuno evaluar si el monto total de las operaciones cuestionadas superó el patrón de consumo del denunciante, a fin de que la Caja se hubiese encontrado en la obligación de activar su sistema de alertas. Para tal fin se recurrió a la revisión de los estados de cuenta del denunciante, donde se evidenció un consumo ascendente a S/ 589.00 en el periodo de facturación del 11.11.2018 al 10.01.2019, operación que superaba en gran medida el monto total de las operaciones no reconocidas, las cuales ascendían a S/ 222.00. Asimismo, se evidencia que la Caja cumplió con bloquear la tarjeta oportunamente, evitando de esa manera que se realicen más consumos indeseados.

- En ese sentido, la Comisión revocó la Resolución Final N° 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM, toda vez que quedó acreditado que las operaciones cuestionadas sí correspondían al patrón de consumo del denunciante.

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

1. ¿En el presente caso, correspondía imputar cargos por presunta infracción al artículo 19° del Código?

La imputación de los cargos del caso materia de estudio, es por una presunta infracción al artículo 19° del Código, que menciona lo siguiente:

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.

Es decir, el artículo 19° del Código hace mención que, el proveedor es responsable de la idoneidad que les genera a los consumidores. Ello, guarda relación a lo mencionado por el artículo 18°, el cual menciona que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor razonable espera, frente a lo que efectivamente recibe, y lo que espera el consumidor, será en relación a la información que le brinde el proveedor respecto a los productos y servicios ofrecidos.

Respecto a ello, el maestro Bullard (2019) comenta:

Los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido. Sin embargo, para efectos operativos, tanto la ley como la jurisprudencia administrativa han hecho esfuerzos para ir forjando algunas diferencias. (Pág. 14)

Por otro lado, respecto a los servicios financieros, el Código establece en el capítulo V, la protección a los consumidores en los servicios y productos financieros.

Respecto a ello, el artículo 82° del Código señala que, los proveedores financieros tienen la obligación de brindarle a sus consumidores, toda la información clara y necesaria sobre sus productos y servicios brindados, así como la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA).

Respecto a los casos de compras no reconocidas, en distintas resoluciones, la Sala a señalado distintas obligaciones por parte de las entidades financieras.

En la Resolución Final N° 754-2017/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección al consumidor, señaló lo siguiente:

Las entidades financieras están en la obligación de establecer la identidad de las personas con las que contratan, para lo que es de fundamental importancia realizar una apropiada verificación de la información que éstas presentan.

Ello, en tanto que dicha verificación permitirá determinar la existencia de incongruencias o contracciones que constituyan indicios de una conducta fraudulenta que deberá ser investigada de manera previa a la aprobación de una solicitud de préstamo o de línea de crédito y que el Banco no está en posibilidad de conocer con una simple revisión de la información consignada en el Documento Nacional de Identidad.

Respecto a las obligaciones del Banco, en la Resolución Final N° 2909-2011/SC2-INDECOPI, la Sala de Protección al consumidor, señaló lo siguiente:

El Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS 264-2008 señala que es deber de las entidades financieras implementar sistemas de monitoreo de transacciones que permitan evitar actividades potencialmente fraudulentas. Dicha norma, no detalla si el sistema de monitoreo debe basarse en patrones de consumo particulares o generales.

En ese sentido, la Sala de protección al consumidor, mediante la Resolución Final N° 53-2011/SC2-INDECOPI, se mencionó lo siguiente:

Las medidas de seguridad podrán aplicarse en tanto en el sistema del Banco se registren transacciones que permitan evaluar si estas operaciones pudieron haber sido realizadas en circunstancias normales o si existían elementos que hubieran permitido advertir que no respondían al comportamiento natural del titular de la tarjeta utilizada.

Por otro lado, el Indecopi también se ha pronunciado respecto a las obligaciones de los establecimientos comerciales cuando el consumidor adquiere un producto o servicio con tarjeta de crédito.

En ese sentido, la Sala de protección al consumidor, mediante la Resolución Final N° 194-2008/SC2-INDECOPI, menciono lo siguiente:

El Reglamento de Tarjetas de Crédito dispone que los establecimientos comerciales tienen la obligación de verificar la identidad del usuario, exigiendo al consumidor que presente su Documento Nacional de Identidad, anotando sus dígitos en cada orden de pago; y, de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en el reverso de la tarjeta presentada por el usuario y en el Documento Nacional de Identidad. Los establecimientos deben cumplir con su obligación legal de verificar la identidad de los tarjetahabientes antes de la realización de un consumo para evitar que sean terceros no titulares de la tarjeta de crédito quienes estén haciendo uso de este medio de pago.

Así también, la Resolución Final N° 162-2008/SC2-INDECOPI, la Sala mencionó lo siguiente:

El Reglamento de Tarjetas de Crédito dispone que es obligación de los establecimientos cotejar la firma registrada en la orden de pago no solamente con el Documento Nacional de Identidad, sino también con aquella contenida en el reverso de la tarjeta. En ese sentido, no deben procesar transacciones si es que el titular no ha cumplido con firmarla.

Y, por último, respecto a las operaciones a través de internet, la Sala de protección al consumidor, mediante la Resolución Final N° 1648-2017/SPC-INDECOPI, menciono lo siguiente:

Cuando la denuncia verse sobre la validez de consumos realizados con la tarjeta del usuario desde el portal de los establecimientos comerciales donde se realicen dichas operaciones, corresponde verificar de antemano (en el contrato) la efectiva habilitación del producto al referido canal, así como la concurrencia de los requisitos exigidos para su validación, tales como la situación activa de la tarjeta, el ingreso de la clave secreta o dinámica predeterminada, entre otros.

En ese sentido, en la Resolución Final N° 956-2012/SC2-INDECOPI, la Sala menciono lo siguiente:

El consumidor no puede desconocer una operación que se realiza con el uso conjunto de los datos de su tarjeta de débito y sus claves secretas, mecanismo establecido por las entidades financieras para dotar de seguridad a las operaciones realizadas con dichas tarjetas.

Es decir, del análisis de las distintas jurisprudencias citadas del Indecopi, se puede concluir que, las entidades bancarias tienen como obligación, brindarle distintos mecanismos de seguridad a sus usuarios que hacen uso de sus tarjetas, ya sea de crédito o débito, para realizar sus relaciones de consumo. Y, por otro lado, se establece obligaciones a los establecimientos comerciales, con los que los usuarios de los bancos

realizan su relación de consumo, como el de ejecutar protocolos preestablecidos por la SBS, con los cuales, se brindan la seguridad necesaria, para una correcta relación de consumo.

2. ¿El reembolso de uno de los imputados, no ponía fin de manera anticipada a todo el procedimiento?

Al respecto, el inciso a del artículo 107° del Código, indica que, las formas anticipadas de concluir el procedimiento, son de dos formas: i) Por desistimiento formulado por el denunciante y; ii) Cuando cualquiera de las partes acredite que han llegado a un acuerdo que pone fin a la controversia.

Por otro lado, el artículo 108° del Código menciona que, se pondrá fin al procedimiento administrativo, declarando la improcedencia del procedimiento si, entre otros supuestos: *“f. Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos”*.

En ese sentido, la Sala de protección al consumidor, a través de la Resolución Final N° 945-2017/SPC-INDECOPI, menciono lo siguiente:

Conforme al artículo 108 del Decreto Legislativo N° 1308, que modificó el Código, cuando en los procedimientos de parte el denunciado acredita fehacientemente ante la autoridad haber subsanado la conducta presuntamente infractora antes de la notificación de imputación de cargos, la denuncia es improcedente. En este punto, cabe resaltar que el INDECOPI carece de competencia para conocer las pretensiones de carácter indemnizatorio como el resarcimiento de un presunto daño moral.

Así también, mediante la Resolución Final N° 2621-2010/SC2-INDECOPI, la Sala señaló lo siguiente:

De ello, se infiere que un presupuesto procesal para formular una denuncia en sede administrativa es la existencia de un agravio a un interés legítimo. Esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien fórmula la denuncia busque obtener del procedimiento un

pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.

De lo antes citado, se puede indicar que, para que la entidad pública pueda continuar con el procedimiento administrativo, debe existir una infracción administrativa, infracción que debe ser fiscalizado y sancionado, y que, a su vez, ha implicado un daño en los derechos tutelados por la entidad, como en el caso del Indecopi, la libre competencia, la propiedad intelectual y, los derechos del consumidor.

El procedimiento administrativo sancionador, se debe entender como aquel procedimiento en el cual, se está infringiendo derechos constitucionalmente protegidos que, en el caso del Indecopi, son los derechos constitucionales económicos, y en el cual, la entidad pública debe ejercer una sanción de encontrar culpable al investigado.

Al respecto, el jurista nacional Chang (2014), menciona lo siguiente:

Ahora bien, siendo que en este tipo de procedimientos se encuentra en juego la restricción de derechos constitucionalmente protegidos (especialmente los de naturaleza económica), en él prima el principio general de la presunción de inocencia. Y, con ello, la evidente carga de la prueba de la administración (o de quien plantea la denuncia) de demostrar la responsabilidad del imputado. (Pág. 201).

En ese sentido, corresponde en el procedimiento administrativo sancionador, presumir la inocencia del investigado, hasta que, quien acuse pueda probar que es culpable. Teniendo en cuenta ello, cobra mayor valor, el hecho que, el proveedor infractor haya de manera previa, corregido su acto infractor, y así, ya no existiendo la presunta infracción investigada, debe culminar el procedimiento, por falta de infracción.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

- 1. ¿En el presente caso, correspondía imputar cargos por presunta infracción al artículo 19° del Código?**

Luego del desarrollo del acápite correspondiente, y de mi opinión vertida respecto a las resoluciones finales del procedimiento sumarísimo estudiado en el presente informe, considero que la imputación de cargos estuvo mal planteada.

En ese sentido, la imputación de cargos debió ser por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 20°, en el sentido que, el artículo 18° hace mención a que es lo que se debe entender por infracción al deber de idoneidad y, que ello, es la correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir, frente a lo efectivamente recibe, y ello, se mide a través de la información que le brinda el proveedor al consumidor; Por otro lado, el artículo 19° hace mención a que, es el proveedor quien es responsable por infracción al deber de idoneidad, ya que es quien le proporciona la información relevante al consumidor; y, el artículo 20° nos señala que, la idoneidad se mide a través de las garantías ofrecidos en cada producto o servicio, y que estas garantías son de 3 tipos: legales, explícitas e implícitas. Siendo que, para este caso, la garantía legal la que se debe fiscalizar, ya que el servicio financiero cuenta con su propia regulación a cargo de la SBS.

Adicional a ello, y en virtud al principio de especialidad y razonabilidad, también se debió imputar por presunta infracción al artículo 25° del Código, toda vez que ese es el artículo que, obliga a los proveedores a proporcionar mecanismos de seguridad en los productos y servicios brindados en el mercado.

En consecuencia, no me encuentro de acuerdo con el proceder de la ORPS en la resolución en primera instancia, toda vez que dicho órgano, tras haber declarado la conclusión del proceso para el Cine, decidió arbitrariamente trasladar los cargos imputados a este último a La Caja, violando con ello el debido proceso de La Caja al haber continuado con el procedimiento administrativo sancionador, aun cuando la infracción había cesado con el extorno de los montos controvertidos por parte del Cine al denunciante; o, en su defecto, en el caso de que dicho órgano efectivamente hubiese considerado que La Caja sí era responsable por

infracción al deber de idoneidad, debió ampliar los cargos debidamente con una resolución correspondiente, imputando los artículos infringidos del Código correctamente.

2. **¿El reembolso de uno de los imputados, no ponía fin de manera anticipada a todo el procedimiento?**

Respecto a esta segunda problemática planteada, y haciendo hincapié en lo que mencione respecto a las resoluciones finales del procedimiento sumarísimo estudiado en el presente informe, considero que, el reembolso que hizo el Cine al denunciante, respecto a las transacciones no reconocidas, no solo ponía fin al procedimiento del Cine, sino también al de la caja. Ello, porque la denuncia versa sobre transacciones no reconocidas, que le genera un daño patrimonial al consumidor, y que ella, al ser subsanada por el Cine, genera que la infracción sea superada y, que no exista motivo para seguir con el procedimiento.

IV. **POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

1. **Sobre la resolución de primera instancia**

Estoy en desacuerdo con lo resuelto en primera instancia por el ORPS, toda vez que, considero que no se imputo correctamente los cargos de presunta infracción de La Caja y del Cine.

En ese sentido considero que, si bien es cierto, se puede deducir que la infracción administrativa fue por falta al deber de idoneidad, en el sentido que aparentemente la caja no tenía los mecanismos de seguridad idóneos. La imputación de cargos debió ser por infracción a los artículos 18° y 19°, ya que, si consideramos solo el artículo 19°, este solo hace referencia a que el proveedor es responsable de la infracción al deber de idoneidad, sin embargo, el artículo 18° explica que se entiende por deber de idoneidad y, cuáles son sus límites.

Ahora bien, cuando se considera infracción al deber de idoneidad, lo que se califica es, la información que le brinda el proveedor al consumidor, y si esta, corresponde a lo que el consumidor a recibido del proveedor. Así también, la idoneidad se mide en razón a las garantías que se ofrece con cada producto o servicio, y ello no se ve en el artículo 19°, sino que, se puede ver en el artículo 20°, el cual establece 3 tipos de garantías: legales, explícitas e implícitas. Siendo para este caso, la garantía legal la que se debe analizar, toda vez que los servicios financieros cuenta con una regulación específica.

Ahora bien, considero que la imputación de cargos no alcanzaría solo por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 20°, sino que, en virtud al Principio de Especialidad, se debió admitir a trámite la denuncia también por presunta infracción al artículo 25° del Código, toda vez que, es el artículo que precisa la obligación del proveedor de garantizar la seguridad en los productos y servicios que ofrece a sus consumidores o usuarios.

Por último, considero que el ORPS y la Comisión no tuvieron en consideración que, el cine ya le había devuelto al denunciante los montos de las transacciones no reconocidas, y que ello, no solo debió poner fin al procedimiento del cine, sino que también de la caja, ya que la denuncia fue por transacciones no reconocidas, y que ellas ya le habían sido devueltas al consumidor, por lo que ya no existía infracción alguna para continuar con el procedimiento que, inclusive, había sido mal imputada.

2. Sobre la resolución de segunda instancia

Estoy en desacuerdo con lo resuelto por la comisión, en el sentido que, al igual que la ORPS, calificó una denuncia por presunta infracción solo al artículo 19° del Código, demostrando que tampoco se percató del error del ORPS, en el sentido de que no realizó una correcta imputación de los

artículos complementarios para que se configure un correcto supuesto de infracción contra la idoneidad del servicio contratado.

Ahora bien, resulta interesante ver que la Comisión revoca lo resuelto por la primera instancia, en el sentido de que valoro los medios probatorios presentados por la caja, en donde acreditaba que los movimientos presuntamente no reconocidos, pertenecían a un patrón habitual del consumidor denunciante.

Sin embargo, debo insistir en que, el procedimiento debió caer en improcedente, toda vez que, la devolución del dinero por parte del cine, corregiría la infracción administrativa denunciada, que fue la de transacciones no reconocidas, por lo cual, ya no había presunta infracción que sancionar.

V. CONCLUSIONES

1. En la resolución final de primera instancia, el ORPS declaró fundada la denuncia a La Caja por infracción al artículo 19° del Código, ya que, la caja no ejecutó las medidas de seguridad correspondientes.
2. En segunda instancia, la Comisión de Protección al Consumidor, revoca lo resuelto en primera instancia ya que, luego de evaluar los medios probatorios presentados, se advirtió que las transacciones no reconocidas formaban parte del comportamiento habitual del consumidor.
3. Asimismo, considero que, la imputación de cargos estuvo mal planteada por el ORPS, en el sentido que, solo se imputo por presunta infracción al artículo 19°, y debió imputarse por infracción a los artículos 18°, 19° y 20°, en el sentido que el servicio financiero cuenta con su propia regulación y, se tiene que ver si la caja cumplió con la garantía legal. Por otro lado, considero que, también debió imputarse por presunta infracción al artículo 25°, ya que es el artículo que obliga a los proveedores a garantizar la seguridad en los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

4. Por otro lado, considero que, aun cuando el ORPS hubiese considerado que La Caja sí era responsable por infracción al deber de idoneidad, dicho órgano debió haber ampliado dichos cargos a través de resolución, en lugar de incluirlos de manera arbitraria e irregular en la resolución final, limitando y afectando de tal manera su derecho al debido proceso y la defensa administrativa.
5. Por último, considero que, el procedimiento administrativo sumarísimo debió ser declarado improcedente, ya que, uno de los imputados, el cine, le reintegro al denunciante el dinero de las transacciones no reconocidas, y ello, tuvo como efecto resarcir la presunta infracción cometida, por lo que, ya no había infracción que sancionar.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Bullard, A. (2019). ¿El consumidor es un idiota? En Damián, O. A. (Coordinador), *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor* (P. 277.). Instituto Pacífico S.A.C
- Chang, J. S. (2014). ¡Compre ahora! ¿Pruebe después? La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, IUS ET VERITAS
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2017). Resolución N° 754-2017/SPC-INDECOPI
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2011). Resolución N° 2909-2011/SC2-INDECOPI
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2011). Resolución N° 53-2011/SC2-INDECOPI

- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2008). Resolución N° 194-2008/SC2-INDECOPI
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2008). Resolución N° 162-2008/SC2-INDECOPI
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2017). Resolución N° 1648-2017/SPC-INDECOPI
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2012). Resolución N° 956-2012/SC2-INDECOPI
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2017). Resolución N° 945-2017/SPC-INDECOPI
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2010). Resolución N° 2621-2010/SC2-INDECOPI

Normativa aplicable

- Congreso de la República (2010). Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). T.U.O. de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS de fecha 22 de enero de 2019.
- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 28587 – Ley Complementaria a la Ley de Protección del Consumidor en Materia de Servicios Financieros.

VII. ANEXOS

Al presente informe se adjuntan las siguientes piezas procesales:

- A. Escrito de Denuncia y sus anexos.
- B. Escrito de descargos de las partes denunciadas.
- C. Acta de audiencia de conciliación, de fecha 27.08.2019.
- D. Escrito de desistimiento de denunciado, de fecha 05.09.2019.
- E. Acta de audiencia de conciliación, de fecha 11.09.2019.
- F. Resolución Final N° 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM, de fecha 13.09.2019.
- G. Recurso de apelación de C.R.A.C.C.S.P. y anexos, de fecha 02.10.2019.
- H. Resolución Final N° 0795-2019/INDECOPI-LAM, de fecha 16.12.2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION FINAL N° 0795-2019/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0370-2019-API/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0795-2019/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
 SUMARÍSIMOS DE LA OFICINA REGIONAL DEL
 INDECOPI DE LAMBAYEQUE (ORPS)
PROCEDIMIENTO : RECURSO DE APELACIÓN
DENUNCIANTE : [REDACTED]
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADOS : [REDACTED]
 (LA CAJA)
 [REDACTED]
 (CINE [REDACTED])
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: revocar la Resolución Final N° 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 13 de setiembre de 2019 que declaró fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de [REDACTED], por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, declarar infundada la denuncia, al haberse verificado que las operaciones cuestionadas corresponden al patrón de consumo del denunciante.

Dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y costos del procedimiento.

Chiclayo, 16 de diciembre de 2019

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 6 de agosto de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, la denunciante) presentó una denuncia ante el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, el ORPS) en contra de [REDACTED] (en adelante, la Caja) y a [REDACTED] (en adelante, Cine [REDACTED]) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

La Caja

- Habría permitido que se realicen operaciones con la tarjeta de crédito del denunciante, las mismas que no reconoce. Dichas operaciones se detallan a continuación:

Fecha	Establecimiento	Importe S/
24/05/2019	Cine [REDACTED]	88.60
26/05/2019	Cine [REDACTED]	133.40

- no habría emitido la constancia de no adeudo, pese haber cumplido con el pago total su deuda.

Cine [REDACTED]



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0795-2019/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0370-2019-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- (i) No habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones realizadas el 24 de mayo de 2019 y el 26 de mayo de 2019 por el monto de S/ 88.60 y de S/ 133.40 respectivamente, con la tarjeta de crédito del denunciante.
- 2. El denunciante solicitó como medida correctiva que el extorno y anulación de los consumos no reconocidos; asimismo el pago de costas y costos del procedimiento.
- 3. Mediante Resolución N° 01 del 12 de agosto de 2019, el ORPS imputó a la Caja como presunto hecho infractor al artículo 19° del Código, lo siguiente:

La Caja

- (i) La falta al deber de idoneidad en el servicio brindado en la medida que habría permitido que se realicen operaciones con la tarjeta de crédito del denunciante, las mismas que no reconoce. Dichas operaciones se detallan a continuación:

Fecha	Establecimiento	Importe S/
24/05/2019	Cine [REDACTED]	88.60
26/05/2019	Cine [REDACTED]	133.40

- (ii) La falta al deber de idoneidad en el servicio brindado en la medida que no habría emitido la constancia de nó adeudo, pese haber cumplido con el pago total su deuda.

Cinemark:

- (i) La falta al deber de idoneidad en el servicio brindado en la medida que no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones realizadas el 24 de mayo de 2019 y el 26 de mayo de 2019 por el monto de S/ 88.60 y de S/ 133.40 respectivamente, con la tarjeta de crédito del denunciante.
- 4. En dicho acto se convocó a las partes a Audiencia de Conciliación para el 27 de agosto de 2019 a las 10:00 horas. Dicha diligencia no se realizó por inasistencia de las partes.
- 5. El 26 de agosto de 2019, la Caja presentó descargos manifestando lo siguiente:
 - Los consumos cuestionados por el señor [REDACTED] se realizaron vía internet, debido a que su tarjeta de crédito se encontraba habilitada para ello. Dichas operaciones se efectuaron de forma correcta con el ingreso de los datos de la tarjeta de crédito, por lo que se generó el código de autorización respectivo. Asimismo, los consumos se realizaron cuando la tarjeta se encontraba activa, toda vez que el bloqueo se registró el 26/05/2019 a las 16:43:04 horas; siendo Cine [REDACTED] como establecimiento comercial, a quien le correspondía validar las operaciones, verificando la identidad del usuario portador de la tarjeta.
- 6. El 27 de agosto de 2019, la Caja presentó un escrito adjuntando el contrato de crédito suscrito por el denunciante, y donde autorizó la compra de bienes y servicios a través de medios electrónicos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION FINAL N° 0795-2019/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0370-2019-AP/CPC-INDECOPI-LAM

7. El 5 de setiembre de 2019, el denunciante presentó desistimiento en contra de Cine [REDACTED] señalando que este le devolvió la suma de S/263.00, correspondiente a los consumos e intereses de las operaciones no reconocidas.
8. El ORPS, emitió la Resolución N° 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 13 de setiembre 2019, a través de la cual resolvió lo siguiente:
- (i) Sancionó a la Caja con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en la medida que las compras por internet no constituían un patrón de consumo habitual del denunciante, debiendo ser alertadas por el denunciado reteniendo las transacciones hasta que el denunciante brinde la conformidad de las mismas;
 - (ii) archivó el procedimiento en contra de la Caja por presunta infracción al artículo 19° del Código, respecto a la emisión de la constancia de no adeudo;
 - (iii) declaró la Conclusión anticipada del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Ciner [REDACTED] en mérito al desistimiento de la pretensión y del procedimiento presentado por el denunciante;
 - (iv) ordenó a la Caja, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con realizar las acciones pertinentes con el establecimiento donde se efectuaron las operaciones no reconocidas, a fin de proceder a extornar al denunciante la deuda generada como consecuencia de las operaciones no reconocidas, materia de denuncia; así como los intereses y penalidades que se hubiesen generado hasta el momento del extorno;
 - (v) sancionó a la Caja con amonestación;
 - (vi) ordenó a la Caja el pago de costas y costos de procedimiento.
9. Mediante escrito del 9 de octubre de 2019, la Caja presentó recurso de apelación, manifestando lo siguiente:
- (i) Han cumplido con acreditar que las operaciones cuestionadas se realizaron sin presentar anomalías en sus sistemas, razón por la cual emitieron el código de autorización por cada transacción, y el establecimiento comercial emitió ambos sustentos del que se desprende que se utilizó los datos sensibles de la tarjeta de crédito, datos que únicamente poseía el denunciante;
 - (ii) los montos no reconocidos no exceden la línea de crédito otorgada, además fueron efectuados en dos días distintos (24 y 26 de mayo) por lo que su sistema no generaría alerta alguna, puesto que es necesario dos consumos consecutivos y por montos elevados,
 - (iii) al no existir restricciones a los consumos a realizarse, es posible utilizar el medio de pago para realizar un primer consumo en un canal o por un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor, sin que ello constituya una operación inusual;
 - (iv) para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta primero, debe haber realizado operaciones le permitan presumir que no están siendo utilizada por el titular de la tarjeta, no siendo posible que el sistema active antes de la realización de las operaciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor.
10. Mediante Memorándum N° 1031-2019/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 8 de noviembre de 2019, el ORPS remitió a la Comisión el Expediente N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0795-2019//INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0370-2019-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- Respecto al extremo que declaró infundada la denuncia en tanto no ha sido apelado por las partes; dicho extremo se declara consentido.

ANÁLISIS

Sobre la idoneidad

- El artículo 18° del Código, establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.¹
- Por su parte el artículo 19° del citado dispositivo legal señala un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, lo que no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto y/o servicio a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.
- En el presente caso se imputó en contra del denunciado la falta de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que habría permitido que se realicen operaciones con la tarjeta de crédito del denunciante, las mismas que no reconoce. Dichas operaciones se detallan a continuación:

Fecha	Establecimiento	Importe S/
24/05/2019	Cine [REDACTED]	88.60
26/05/2019	Cine [REDACTED]	133.40

- El ORPS declaró fundada la denuncia en contra del denunciado por presunta infracción al artículo 19° del Código, en la medida que las compras por internet no constituían un patrón de consumo habitual del denunciante, debiendo ser alertadas por el denunciado reteniendo las transacciones hasta que el denunciante brinde la conformidad de las mismas.
- El denunciado apeló indicando que las operaciones cuestionadas fueron validadas correctamente por su sistema, además al no existir restricciones a los consumos a realizarse, es posible utilizar el medio de pago para realizar un primer consumo en un canal o por un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor, sin que ello constituya una operación inusual.
- Asimismo, los montos no reconocidos no excedieron la línea de crédito otorgada, además fueron efectuados en dos días distintos (24 y 26 de mayo) por lo que su sistema no generaría alerta alguna, puesto que es necesario dos consumos consecutivos y por montos elevados.

¹ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION FINAL N° 0795-2019/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0370-2019-AP/CPC-INDECOPI-LAM

18. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), ha señalado mediante la Resolución N° 2063-2018/SPC-INDECOPI de fecha 22 de agosto de 2018, que, ante la presunta falta de adopción de medidas de seguridad, se verificará en primer lugar el monitoreo y detección de operaciones inusuales; así, una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado de las mismas, cumpliendo con los requisitos de validez pertinentes.
19. Así, primer lugar, corresponderá a la autoridad administrativa verificar si las operaciones cuestionadas autorizadas por la entidad financiera resultaban acordes al movimiento histórico de transacciones del denunciante, esto es, evaluar si tales transacciones calificaban dentro del comportamiento habitual de consumo del usuario, lo cual involucra el análisis de su historial, a fin de determinar si a propósito de su realización, el Banco denunciado debía generar una alerta al consumidor, puesto que dichas operaciones no constituían -razonablemente- actuaciones dentro del patrón de consumo que mantenía su cliente respecto al uso del producto financiero.
20. Posteriormente, el análisis de la autoridad administrativa deberá estar enfocado a verificar si las operaciones cuestionadas por el consumidor cumplieron con las medidas de seguridad circunscritas a evidenciar la concurrencia de los requisitos para validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación, siendo estos, usualmente, aquellos destinados a cotejar el uso conjunto de los siguientes elementos: tarjeta activa, canal de uso habilitado e ingreso correcto de la clave secreta.
21. Ahora bien, corresponde analizar en primer lugar las medidas de seguridad respecto al monitoreo, que adoptó el denunciado.
22. Al respecto, el artículo 2° numeral 5 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
23. Por su parte, el artículo 17° del mismo Reglamento establece lo siguiente:
- "Artículo 17°.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones**
Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:
1. *Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
 2. *Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
 3. *Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
 (...)”
25. Esta Comisión considera que la finalidad del artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0795-2019/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0370-2019-AP/CPC-INDECOPI-LAM

de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un patrón de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.

26. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.
27. En efecto, cada cliente se va creando un comportamiento habitual de consumo, conforme a la información histórica que registra en la empresa financiera; es decir, es en base al análisis de dicha información financiera que tiene un cliente a lo largo del tiempo que puede determinarse si este cuenta con un patrón de consumo o no².
28. Cabe señalar que en el presente caso no está en discusión la validez de las operaciones no reconocidas sino las medidas adoptadas por el denunciado respecto al monitoreo de las operaciones inusuales.
29. Sobre el particular de los estados de cuenta que obran en el expediente se puede advertir que el denunciante no realizó operaciones por internet, con anterioridad a las operaciones no reconocidas; sin embargo, a fin de verificarse la habitualidad de las operaciones no reconocidas corresponde evaluar la pluralidad de operaciones sobre el canal cuestionado.
30. En el presente caso, esta Comisión considera apartándose del criterio de ORPS, que al verificar que son dos las operaciones realizadas por un mismo canal cuestionado, corresponde analizar el consumo total por mes de facturación realizado por el denunciante, a fin de advertirse si el monto total de las operaciones cuestionadas superan el patrón de consumo del denunciante, a fin de que el denunciado se encuentre obligado a activar su sistema de alertas.
31. Ahora bien, de la revisión de los Estados de Cuenta de la tarjeta de titularidad del denunciante se aprecia el registro de operaciones realizadas mensualmente, advirtiéndose que en el periodo de facturación del 11 de noviembre de 2018 al 10 de enero de 2019, el denunciante realizó un consumo en compras por el monto de S/589.00; advirtiéndose de esta manera que el monto total de las operaciones no reconocidas ascendente a S/222.00 no superaba el patrón de consumo del denunciante; por lo que el denunciado no se encontraría obligado a generar la alerta respectiva.
32. Cabe señalar que posterior a la segunda operación cuestionada, el denunciante no ha señalado que el denunciado haya permitido la realización de más operaciones; más aún si obra en el expediente el bloqueo de la tarjeta con fecha 26 de mayo de 2019 a las 16:43:04 horas, siendo que la segunda operación cuestionada se realizó el 26 de mayo de 2019 a las 16:42:59.
33. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde revocar lo resuelto por la primera instancia que declaró fundada la denuncia en contra del denunciado; y, en

² Ver Resolución Final N° 0066-2019/CC1 del 16 de enero de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION FINAL N° 0795-2019/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0754-2019/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0370-2019-AP/CPC-INDECOPI-LAM

consecuencia, declarar infundada la misma al haberse verificado que las operaciones cuestionadas corresponden al patrón de consumo del denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: revocar la Resolución Final N° 0953-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 13 de setiembre de 2019 que declaró fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de [REDACTED], por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, declarar infundada la denuncia, al haberse verificado que las operaciones cuestionadas corresponden al patrón de consumo del denunciante.

SEGUNDO: dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y costos del procedimiento.

TERCERO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa³. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17° de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo⁴.

Con la intervención de los señores comisionados Tony Daniel Barturén Llanos, Mario Fernando Pastor Ramírez, Javier Alfredo Penalillo Pimentel y Antonio Urteaga Trauco.

ANTONIO URTEAGA TRAUCO
Presidente

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308,
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)

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

⁴ LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
Artículo 17°.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

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

(...)