



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 1202-
2019/ILN-PSO**



**PRESENTADO POR
MARIO GIOVANNI FERRARI CHIABRA**

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

LIMA – PERÚ

2024



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-PSO

Materia : PROTECCION AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : MARIO GIOVANNI FERRARI CHIABRA

Código : A92000870

LIMA – PERÚ

2024

En el presente Informe Jurídico, se va analizar el Procedimiento Administrativo Sancionador, que se originó con la imputación de cargo que:

Hizo la Secretaría Técnica de la Comisión, el 08 de julio de 2019. El día 12 de julio de 2019, la entidad denunciada comunica que la tarjeta de la denunciante ha sido utilizada para hacer compras por vía web. Por ello, decide interponer la denuncia respectiva, la cual que es admitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte por lo cual se inicia un procedimiento administrativo sancionador de fecha 12 de agosto de 2019, por las supuestas infracciones a los artículos 18°, 19° y 152° de la Ley 29571. En los descargos la entidad denunciada señaló que los consumos cuestionados se realizaron vía internet y la tarjeta de crédito estaba habilitada para dichos consumos, generando un código de autorización.

En primera instancia:

Se declaró **FUNDADA** en parte la denuncia, y se sancionó a la entidad denunciada con una multa de una Unidad impositiva Tributaria (U.I.T.) por incurrir en infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Posteriormente se dio el archivamiento del Procedimiento Administrativo Sancionador generado contra la entidad denunciada, por las supuestas infracciones del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ante ello la denunciada interpone **Recurso de Apelación** en contra de la Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PSO, argumentando que existe documentación suficiente que acredite el correcto registro de la transacción cuestionada.

Por ello:

Mediante Resolución Final 376-2020/ILN-CPC, la Sala de Protección del Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual, resuelve **REVOCAR** la resolución final 1213-2019/ILN-PSO del 3 de octubre de 2019 sobre la parte en que, sanciono a la entidad denunciada por la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que la denunciada no había aplicado las medidas de seguridad de la tarjeta de crédito de la denunciante. Asimismo, se deja sin efecto la medida correctiva de la sanción impuesta, así como el pago de costas y costos a favor de la denunciante, y a su vez la inscripción de la entidad denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, e informar a las partes el agotamiento de la vía administrativa.

NOMBRE DEL TRABAJO

FERRARI CHIABRA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

6644 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

22 Pages

FECHA DE ENTREGA

Mar 12, 2024 11:08 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

34564 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

65.4KB

FECHA DEL INFORME

Mar 12, 2024 11:09 AM GMT-5**● 20% de similitud general**

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

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% 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)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz
Responsable Turnitin
Pregrado - FADE

GRP/
REB

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I.- Sobre los hechos principales generados por las partes que intervienen en el proceso.	Pag.4
<i>1.1 La Denuncia.</i>	<i>Pág. 4</i>
<i>1.2 El Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).</i>	<i>Pág. 5</i>
<i>1.3 Los Descargos presentados por la entidad denunciada</i>	<i>Pág. 6</i>
<i>1.3.1. Lo referente a los consumos de la Tarjeta de Crédito.</i>	<i>Pág. 6</i>
<i>1.3.2. Lo referente al Libro de Reclamaciones.</i>	<i>Pág. 7</i>
<i>1.4 La Resolución de Primera Instancia.</i>	<i>Pág. 8</i>
<i>1.5 El Recurso de Apelación de la entidad denunciada.</i>	<i>Pág. 9</i>
<i>1.6 La Resolución de Segunda Instancia.</i>	<i>Pág. 10</i>
CAPITULO II.- Sobre la descripción y el análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.	Pág. 11
<i>2.1 Descripción de los principales problemas jurídicos.</i>	<i>Pág. 11</i>
<i>2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.</i>	<i>Pág. 11</i>
<i>2.2.1. ¿Infringió el deber de idoneidad la denunciada?</i>	<i>Pág. 11</i>
<i>2.2.2. ¿Infringió el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor la denunciada?</i>	<i>Pág. 13</i>
<i>2.2.3. ¿Debió la secretaria técnica orientar la denuncia?</i>	<i>Pág. 15</i>
CAPITULO III.- Mi posición sobre los principales problemas jurídicos hallados.	Pág. 15
CAPITULO VI.- Mi posición sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos hallados.	Pág. 16
<i>4.1 En relación a la Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PSO</i>	<i>Pág. 16</i>
<i>4.2 En relación a la Resolución Final 376-2020/ILN-CPC</i>	<i>Pág. 20</i>
CAPITULO V.- Conclusiones.	Pág. 21
CAPITULO VI.- Bibliografía	Pág. 23
CAPITULO VII.- Anexos	Pág. 24

CAPITULO I.- Sobre los hechos principales generados por las partes que intervienen en el proceso.

A continuación, se describirán los hechos en conjunto que forman el presente expediente, en el cual las partes han intervenido, de acuerdo con el siguiente detalle:

1.1 La Denuncia.

1.2 El Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

1.3 Los Descargos presentados por la entidad denunciada.

1.4 La Resolución de Primera Instancia.

1.5 El Recurso de Apelación de la entidad denunciada.

1.6 La Resolución de Segunda Instancia.

1.1 La Denuncia.

La señora R.M.P. indica que con fecha 08 de julio de 2019 se suscitaron los siguientes hechos, que generaron su denuncia:

- a. Solicita a su hermana e hija a que se apersonen a las instalaciones de la agencia del banco Cencosud Pascana, en el distrito de Los Olivos, con la finalidad de pagar su tarjeta de crédito del banco Cencosud. Asimismo solicitan el estado de cuenta de la señora R.M.P., lo cual la agencia les comunica que solo la titular de la tarjeta de crédito puede solicitar el estado de cuenta, seguidamente se retiran de la agencia.
- b. El día 12 de julio de 2019, Cencosud comunica a la señora R.M.P. que su tarjeta ha sido utilizada para hacer compras de dos entradas al cine de la empresa Cinemark por vía web, lo cual la señora R.P.M. no reconoce dicha compra y pasan a bloquear su tarjeta de crédito.
- c. A consecuencia de ello la señora R.M.P. se acerca a la agencia del banco Cencosud Pascana, a solicitar hablar con el jefe de la agencia, lo cual se le niega. Posteriormente solicita el Libro de Reclamaciones, que igualmente se le niega, y por ello pasa a hacer su reclamo verbalmente, originando una solicitud N° 1-1481915386 vía web en el Libro de Reclamaciones Virtual.

- d. Conjuntamente con su reclamo la señora R.M.P. solicita el video de vigilancia de la agencia del 8 de julio de 2019, de horas 15:00 p.m. a 16:00 p.m., así como la relación de trabajadores de la agencia Cencosud Pascana.

Por ello, interponer su denuncia, la cual es admitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el OPS) y se inicia un procedimiento administrativo sancionador de fecha 12 de agosto de 2019.

1.2 El Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

Mediante Resolución N°1, del 12 de agosto de 2019, el OPS:

Inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. (en adelante la Caja), por las siguientes conductas:

Sobre la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que la Caja no había adoptado, ni aplicado las medidas de seguridad de la Tarjeta de Crédito MasterCard Oro de titularidad de la señora R.M.P. para evitar que se genere la compra vía online, materia de la denuncia.

Sobre la presunta infracción al artículo 152° del Código, debido a que el personal de la entidad denunciada, no habría cumplido con entregar el Libro de Reclamaciones a la señora R.M.P. cuando lo solicitó el 12 de julio de 2019.

La denuncia presentada por la señora R.M.P., se desprende que se denunció a el Banco Cencosud S.A., y de la verificación a través de la página web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, señala que dicho R.U.C. corresponde a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., por lo que se deberá entenderse como denunciado a dicha Caja. Igualmente se solicitó se ordene a la denunciada la devolución del dinero materia de la denuncia, y también el pago de los gastos legales generados del procedimiento.

1.3 Los descargos presentados por la entidad denunciada.

Ante la denuncia presentada por la señora R.M.P., la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. presenta los descargos siguientes:

1.3.1. Lo referente a los consumos de la Tarjeta de Crédito.

Sobre los cargos efectuados a la tarjeta de crédito de la señora R.M.P. correspondiente al 9 de julio de 2019 por la cantidad de S/. 118.14 soles en el establecimiento comercial Cinemark, señalo la denunciada que fueron efectuados vía internet, debido a que la tarjeta de crédito de la denunciante se encontraba habilitada para consumos por internet.

Asimismo, conforme a los registros de la denunciada, la afiliación al sistema de compra segura por parte de la denunciante no se habría generado y, por su parte, los establecimientos comerciales en los que se efectuaron los consumos, tampoco se encontraban afiliados al sistema de compra segura (Verify By Visa o Secure Code), por ello no se evitó que la transacción fuera rechazada.

Según el registro de los sistemas de la denunciada, la operación cuestionada fue realizada por vía internet correctamente, por ello se generó que se ingresaran las verificaciones requeridas por la S.B.S., para luego ser procesados por la empresa VISA exitosamente, generando el código de autorización respectivo. Por ello, la denunciada presentó el print de pantalla (Anexo 6.3) de los registros de los consumos en su sistema de manera exitosa, en el cual se observa el código de autorización generada, así como los montos consumidos y el número de la tarjeta utilizada

Igualmente, la denunciada expone que existe jurisprudencia de INDECOPI sobre los sistemas de seguridad y mecanismos que permitan a los usuarios comunicar en forma inmediata el extravío o sustracción de sus tarjetas de crédito, evitando su indebido uso por terceras personas, así como transacciones no autorizadas por los titulares de las tarjetas de crédito.

En este sentido, la denunciante manifiesta que ha cumplido con su deber de implementar correctamente el sistema de seguridad de la tarjeta de crédito, para ello son las políticas de funcionamiento para detectar operaciones fraudulentas, las mismas que se adjuntan al presente documento como medio probatorio. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el sistema de seguridad más importantes es el cuidado que debe tener cada cliente con su tarjeta de crédito, la cual debe estar siempre en posesión del cliente, es por ello que reciben

una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad a través de videos, folletos e información que aparece en la página web de la denunciada, y que además se encuentra disponible en su red de agencias; esto con el fin de que los consumidores tomen ciertas medidas necesarias para evitar fraudes, robos de identidad y/o de tarjeta, entre otros.

En la denuncia de la señora R.M.P. informa que solicito a sus familiares llevar su tarjeta de crédito para abonar su pago correspondiente, es así que al no mantener en su poder la tarjeta de crédito, se generó ese consumo no reconoció pese a las recomendaciones efectuadas por parte de la entidad denunciada.

1.3.2. Referente al Libro de Reclamaciones.

A la denunciada se le imputa la presunta infracción al Código, según lo señalado por la señora R.P.M. la entidad denunciada le negó el Libro de Reclamaciones el día 12 de julio de 2019, por lo cual la señora R.M.P. se acercó a las oficinas de la entidad denunciada.

Asimismo, la denunciante adjunta como medio de prueba, el documento de reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones virtual el día 12 de julio de 2019, mismo día en donde se habría incumplido con la entrega del mismo, ante ello la denunciada acredita que la presentación de la constancia virtual desvirtúa la denuncia presentada.

1.4 La Resolución de Primera Instancia.

Mediante Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PSO, del 03 de octubre de 2019:

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Lima Norte (en adelante, el OPS) emitió el siguiente pronunciamiento:

Sancionar a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Archivar el Procedimiento Administrativo Sancionador, iniciado con la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., por presuntas infracciones al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Solicitar a la entidad sancionada el cumplimiento de la multa, conforme con el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, debido a que se iniciaría un procedimiento de Ejecución Coactiva al respecto.

Ordenar a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. que cumpla con la medida correctiva reparadora en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

Retornar la suma de S/. 118.14 soles a la Tarjeta de Crédito de la denunciante, así como otros gastos generados por el consumo cuestionado.

No efectuar ningún cobro a la denunciante, originado por el consumo cuestionado.

Ordenar a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con el pago de las costas del procedimiento ascendiente a S/. 36.00 soles, a favor de la denunciante.

Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnatorio de apelación, dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedara consentida.

Remitir a las partes que, según lo dispuesto por el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, los autos y resoluciones finales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor referentes al fin de los procedimientos no necesitaran el consentimiento expreso de las partes.

Se dispone la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., después que la resolución este firme en sede administrativa, según lo estipulado por el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.5 El Recurso de Apelación de la entidad denunciada.

Con fecha 04 de octubre de 2019, la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A:

Interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PS0 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Lima Norte, indicando lo siguiente:

- a. En atención al reclamo presentado por la denunciante, la empresa encargada de la validación de los consumos efectuados con la tarjeta de crédito materia del reclamo, procedió a efectuar el extorno definitivo de la operación cuestionada, por la suma de S/. 118.14 soles, según se sustenta en el Anexo N° 2.
- b. La denunciada observa que para iniciar un procedimiento sancionador, debe existir un agravio a un interés legítimo, originado en el marco de una relación de consumo, sino se verificara este supuesto la denuncia debería declararse IMPROCEDENTE. Según el artículo 118° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- c. La denunciada efectuó el procedimiento de validación solicitando a la empresa procesadora de la tarjeta MasterCard en cargada de verificar la validez de las operaciones, el sustento de las transacciones cuestionadas, toda vez que el Reglamento de Tarjetas le imputó la responsabilidad de verificar y custodiar el voucher y el registro de transacción a los establecimientos comerciales.
- d. La denunciada solicita al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI tener presente sus descargos y proveer de acuerdo a ley.

1.6 Resolución de 2da. Instancia.

Mediante Resolución 376-2020/ILN-CPC, de fecha 28 de agosto de 2020, la Comisión de Protección del Consumidor de Lima Norte, emitió el siguiente pronunciamiento:

Revocar la Resolución Final 1213-2019/ILN-PSO del 03 de octubre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor sede Lima Norte, en el extremo que sancionó a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. por la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referente a no haber adoptado las medidas de seguridad a la Tarjeta de Crédito de la señora R.M.P. destinada a evitar que se realice el consumo vía internet que no reconoce como suyo. Se reforma dicha resolución y corresponde archivar el procedimiento sancionador iniciado contra dicho proveedor, por cuanto queda acreditada la validez de la operación materia de la 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 de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

CAPITULO II.- Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.

2.1 Identificación de los principales problemas jurídicos.

El problema jurídico es una controversia que se debe resolver en el marco jurídico vigente, esto es exigir determinar el debate que existe entre la normativa implementada por las partes en este proceso, de ello se desprende que, en el presente caso, se debe determinar si:

- a. ¿Infringió el deber de idoneidad la denunciada, al permitir el consumo no reconocido de la tarjeta de crédito de la denunciante?
- b. ¿Infringió el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor la denunciada, al no dar acceso al Libro de Reclamaciones a la denunciante?
- c. ¿Debió la Secretaria Técnica orientar la denuncia, considerando como imputada a la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.?

2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.

En la formulación de un problema jurídico se debe orientar y delimitar la motivación del fallo, como disertación que se realice para absolver presupuestos legales.

2.2.1. ¿Infringió el deber de idoneidad la denunciada?

En la denuncia, la señora R.M.P. manifestó que no reconoce el consumo efectuado, presentando como medio probatorio el estado de cuenta de su tarjeta de crédito con el consumo de las entradas al cine del establecimiento Cinemark. Originando que las medidas de seguridad de la tarjeta de crédito, no fueron oportunas para evitar el consumo no reconocido.

El Órgano Resolutivo de Primera Instancia, consideró que el permitir la realización de operaciones sin tomar las medidas de seguridad correspondientes, significa que no existe una correspondencia entre lo que el consumidor espera con lo que recibe. Esto representa una infracción al deber de idoneidad contemplado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor nos indica que:

La idoneidad es 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 puesta en el mercado.

Por su parte el artículo 19° del Código ha dispuesto que “los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.”

Es por ello que se debe precisar la idoneidad que ofrecen las entidades de servicios en variación a la función de los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, como por ejemplo los que se encuentran lo estipulado en las garantías legales, esto se refiere a que el servicio ofrecido debe estar regulado por la normativa vigente.

De igual manera, “*La idoneidad a la que tiene derecho el consumidor es la adecuación o correspondencia entre aquello que se le ofrece y lo que realmente recibe por parte del proveedor, como consecuencia de una transacción que implica un acto de consumo*” (Stucchi, Pierino, 2011).

Por otro lado, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, ha manifestado en varias resoluciones que el proveedor está obligado a brindar el producto y/o servicio en las condiciones acordadas o previsibles, atendiendo a la forma y normatividad que requiera su prestación.

2.2.2. ¿Infringió el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor la denunciada?

Al respecto, la señora R.M.P. denunció que el 12 de julio de 2019, pidió el libro de reclamaciones por el consumo no reconocido del 08 de julio de 2019, el cual le fue negado, pasando a realizarlo verbalmente mediante el libro de reclamaciones virtual, generando una solicitud N° 1-1481915386.

La señora R.M.P. presenta en su denuncia del 02 de agosto de 2019, el estado de cuenta con el consumo no reconocido.

Por su parte, la denunciada señaló que dio respuesta a los reclamos presentados por el denunciante, lo que evidencia la solicitud generada por vía internet.

Asimismo, presenta el print de registro del consumo no reconocido (Anexo 6.3).

Por su parte, el artículo 152° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, nos dice que “los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.”

Es por ello, que el artículo 150° del Código de Protección y Defensa al Consumidor complementa diciendo que, “los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual.”

La denunciada por tener mejor posición probatoria, es la indicada a presentar medios probatorios para que autoridad competente determine si realizó o no las medidas de seguridad correspondientes a la tarjeta de crédito de la denunciante.

En virtud del artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, del artículo 196° del Código Civil y del artículo 188° del Código Procesal Civil. La evaluación de los medios probatorios presentados por la denunciante advierte que el hecho infractor invocado sea trasladado a la denunciada, para que la carga de la prueba y los medios probatorios presentados por el denunciante se puedan advertir como tales.

El artículo 24° del Código establecía que:

El proveedor tiene la obligación de atender los reclamos presentados por los consumidores en un plazo de 30 días calendario. Así como que, dicho plazo podía ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Es por ello que, el consumidor debería tomar las decisiones y acciones que una debida información dada por el proveedor, conlleve a eliminar la incertidumbre que el consumidor manifiesta al momento de un reclamo.

La información que se brinda al consumidor debe ser de manera oportuna, clara y completa, así en el proveedor no recaerá reclamo alguno por parte del consumidor. Así mismo, la normativa en atención a consultas y reclamos no fundamentan que sean declarados procedentes, y que el consumidor pueda pedir información para esclarecer sus dudas.

Al respecto, *“Se deben de tomar en cuenta, que las quejas y reclamos ayudan a las empresas en su mejora continua, por tal razón la atención a las mismas logran grandes cambios que marcan la diferencia dentro del mercado”* (Nieto Aguilar, Wilson; García Moreno, Gabriela, 2017).

Toda información que se brinde al consumidor por medio de las respuestas a sus reclamos, debe ser de utilidad para no generar incertidumbre en este, sino más bien servirá para que

las entidades que ofrecen sus productos o servicios sean conscientes de absolver cualquier consulta que el consumidor requiera y así tener por parte de los proveedores una imagen positiva ante los consumidores.

2.2.3. ¿Debió la Secretaría Técnica orientar la denuncia?

La denuncia que fue presentada por la denunciante en contra del banco Cencosud, debió orientarse hacia la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. la cual consta en el R.U.C. obtenido de la SUNAT.

En la Resolución N° 1, se deja constancia como Cuestión Previa, que si bien es cierto la denuncia presentada por la señora R.M.P. del 2 de agosto de 2019, se desprende que se denunció al Banco Cencosud S.A., de la verificación a través de la página web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, señala que dicho R.U.C. corresponde a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., por lo que se deberá entenderse como denunciada a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT del Perú S.A.

En el artículo 86°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos, inciso 3 de la Ley N° 27444 enuncia que, *“Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos”*, por ello la Secretaría Técnica orientó correctamente la denuncia al rectificar como Cuestión Previa que la denunciada debería entenderse como Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.

CAPITULO III.- Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados.

3.1. Infringió el deber de idoneidad la denunciada, al permitir el consumo no reconocido de la tarjeta de crédito de la denunciante.

Mi posición al respecto es que, la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. aplicó las medidas de seguridad correspondiente a la tarjeta de crédito de la señora R.M.P., debido a que cuando se solicitó la confirmación de la compra no reconocida, se efectuó la verificación de claves de acceso y códigos para proceder con la compra no reconocida, por ello se generó un código de verificación que presentó la denunciada como medio

probatorio. Así mismo, la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. demostró que la tarjeta no estaba afiliada al programa de compra segura, el cual protege de compras no reconocidas.

3.2. Infringió el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor la denunciada, al no dar acceso al Libro de Reclamaciones a la denunciante.

Mi posición al respecto es que, si bien el Libro de Reclamaciones no fue dado de forma física, si lo fue en forma virtual, prueba de ello es la solicitud que presenta la señora R.M.P. como medio de prueba, demostrando que su reclamo fue puesto en el libro de reclamaciones virtual. La denunciada debió ofrecer el Libro de Reclamaciones según en el artículo 152° del Código, pero sin perjuicio de ello el artículo 150° recoge que “*Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual*” en consecuencia la denunciante tuvo acceso para generar su reclamo y así generar la solicitud antes mencionada.

3.3. Debió la Secretaria Técnica orientar la denuncia, considerando como imputada a la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. la cual consta en el R.U.C. obtenido a través de la página web de la SUNAT.

Mi posición al respecto es que, la Secretaría Técnica advirtió que el R.U.C. correspondía a la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., es por ello que la denuncia fue orientada conforme a la verificación dada por SUNAT. La Secretaría Técnica oriento correctamente la denuncia al rectificar como Cuestión Previa que la denunciada debería entenderse como Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. conforme lo expresa el artículo 86°, inciso 3 de la Ley N° 27444.

CAPITULO IV.- Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas.

4.1 Con relación a la Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PSO.

Respecto a los principales problemas jurídicos, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte, resolvió lo siguiente:

SANCIONAR a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

ARCHIVAR el Procedimiento Administrativo Sancionador, iniciado con la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., por presuntas infracciones al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

REQUERIR al sancionado el cumplimiento espontaneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el Procedimiento de Ejecución Coactiva respectivo.

ORDENAR a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución,

EXTORNAR el importe de S/. 118.14 soles 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 la denuncia.

ORDENAR a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con el pago de las costas del procedimiento ascendiente a S/. 36.00 soles, a favor de la denunciante.

INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnatorio de apelación, dentro de un plazo máximo de quince (15)

días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedara consentida.

INFORMAR a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

DISPONER la inscripción de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre esta resolución mi opinión es que:

NO CONCUERDO CON LO RESUELTO POR EL OPS, debido a que la presentación de los medios probatorios por parte de las partes, no han sido evaluados en su conjunto y a su vez no se aplicaron las normas vigentes, por ello se desprende lo siguiente:

- a. El Órgano Resolutivo, no hizo un adecuado análisis de las normas pertinentes para cada extremo de la denuncia, dejando de lado los medios probatorios presentados, tanto la denunciante como la denunciada. La verificación de las medidas de seguridad de la tarjeta de crédito, son sustentadas por vía mensaje de texto, verificando la identidad del usuario de la tarjeta, así como claves de la misma. Por ello, el consumo efectuado puede ser cuestionado solo por el no reconocimiento del monto, más no por las medidas de seguridad que la tarjeta tiene como tal.
- b. Igualmente, el Órgano Resolutivo no tomo en consideración, que la tarjeta de crédito, ni la entidad en la cual se generó el consumo, estén afiliadas al sistema de compra segura, lo cual acredita una medida más de seguridad ante el consumo no reconocido.
- c. Si bien la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. pudo subsanar la conducta infractora de manera previa a la notificación de la imputación de cargos, generando el extorno correspondiente, ello no fue realizado. Puesto que, de haber ocurrido aquello estaríamos ante un supuesto de improcedencia.

- d. En ese sentido, el literal “F” del artículo 108° del Código, indica que “pondrán fin al procedimiento administrativo, la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia, si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa, denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos”. Lo cual, se repite en los Lineamientos del INDECOPI.
- e. Sobre el acceso del Libro de Reclamaciones, el cual le fue negado a la denunciante, el Órgano Resolutivo tampoco toma en consideración la solicitud generada vía web, ofrecido como medio de prueba por la misma denunciante. Debido a ello, su pronunciamiento carece de fundamento, ya que se comprueba el acceso al Libro de Reclamaciones por la solicitud generada N° 1-1481915386.
- f. Conforme al artículo 150° del Código, “los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual”. Lo cual el Órgano Resolutivo no tomo en consideración, como se evidencia en la solicitud generada por vía web.
- g. Igualmente, se estaba analizando en este extremo una posible infracción al artículo 19° del Código, el mismo que “hace referencia a la responsabilidad que tiene el proveedor ante el incumplimiento de la idoneidad del producto o servicio que comercialice.”
- h. Debido a ello, era necesario que el Órgano Resolutivo examine que el servicio cuestionado fue brindado idóneamente de acuerdo a las garantías establecidas en el artículo 20° del Código.
- i. Con respecto a la orientación de la denuncia, el Órgano Resolutivo aclara en cuestión previa de la Resolución N° 1, que se debe entender como denunciada a la Caja de Ahorro y Crédito CAT del Perú S.A. y no al Banco Cencosud.

En conclusión, **NO CONCUERDO CON LO RESUELTO EN PARTE**, con lo resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte, en el extremo que omitió el análisis de los medios probatorios presentado por las partes. **SI ESTOY DE ACUERDO** que oriento la denuncia a la entidad

correspondiente, basándose en el R.U.C. de la empresa denunciada, conforme al artículo 86° Deberes de las autoridades en los procedimientos, inciso 3 de la Ley N° 27444.

4.2 Con relación a la Resolución Final 376-2020/ILN-CPC.

Con relación a los problemas jurídicos, la Comisión de Protección al Consumidor Lima Norte, resolvió lo siguiente:

REVOCAR la Resolución Final 1213-2019/ILN-PSO del 03 de octubre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor sede Lima Norte, en el extremo que sancionó a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. por la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referente a no haber adoptado las medidas de seguridad a la Tarjeta de Crédito de la señora R.M.P. destinada a evitar que se realice el consumo vía internet que no reconoce como suyo. Se reforma dicha resolución y corresponde archivar el procedimiento sancionador iniciado contra dicho proveedor, por cuanto queda acreditada la validez de la operación materia de la 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 de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Al respecto, mi posición sobre el particular es que:

NO CONCUERDO CON LO RESUELTO POR LA COMISION, debido a que:

- a. No efectuó un correcto análisis de la aplicación de la normativa vigente a lo apelado por la denunciada, debido a que no realizó la valoración correcta de la responsabilidad administrativa, ya que en este caso la denunciada retornó el dinero del consumo materia de la denuncia.

Por lo antes mencionado, **CONCUERDO CON LO RESUELTO**, debido a que la Comisión efectuó el correcto análisis ante la resolución apelada, aplicando e interpretando correctamente la normativa vigente, así como los medios probatorios, por lo que le permitió resolver de una manera justa la controversia, amparándose en el derecho subjetivo que contempla el inciso 10 del artículo 248° de la Ley N° 27444.

CAPITULO V.- Conclusiones.

5.1. El procedimiento administrativo sancionador contra la Caja de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., se inicia por infracción del artículo 19° del Código, en tanto que la Caja inaplicó y tampoco acogió las medidas de seguridad respecto a la Tarjeta de Crédito MasterCard Oro de titularidad de la señora R.M.P. destinada a evitar que se realice la compra vía online, materia de la denuncia, la cual no reconoce. La verificación de las medidas de seguridad de la tarjeta de crédito, son sustentadas por vía mensaje de texto, verificando la identidad del usuario de la tarjeta, así como claves de la misma. Por ello, el consumo efectuado puede ser cuestionado solo por el no reconocimiento del monto, más no por las medidas de seguridad que la tarjeta tiene como tal.

5.2. La presunta infracción al artículo 152° del Código, en el cual el Personal de la Caja no habría cumplido con entregar el Libro de Reclamaciones a la señora R.M.P. cuando lo solicitó el 12 de julio de 2019, adjuntando como medio de prueba en su denuncia, la constancia de reclamo presentado en el libro de reclamaciones virtual el día 12 de julio de 2019. Dicha infracción se desvirtúa, debido a que el mismo día en donde se habría incumplido con la entrega del Libro de Reclamaciones, la denunciada acredita la presentación de la constancia virtual del reclamo.

5.3. La respuesta que el consumidor espera con lo que recibe, en relación a lo que se le hubiera ofrecido, es principio del deber de idoneidad, el cual por la información transmitida y circunstancias de la transacción, no fueron suficientes para satisfacer las necesidades de la denunciante. Debido a ello, la naturaleza del producto, es mermada por la aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado. Ante la falta de las medidas de seguridad que la denunciante comprueba, se debió acreditar contundentemente la aplicación de dichas medidas en un principio y no dentro de la denuncia ya formulada posteriormente.

5.4. En la evaluación de los medios probatorios presentados por la denunciante, se advierte que el hecho infractor invocado sea trasladado a la denunciada, para que la carga de la prueba y los medios probatorios presentados por el denunciante se puedan advertir como tales. Por ello las pruebas presentadas, están mejor sustentadas por parte de la denunciante, la cual se le trasfiere la carga de la prueba, por tener mejor posición ante los hechos denunciados.

5.5. La denuncia presentada por la señora R.M.P., se desprende que se denunció a el Banco Cencosud S.A., y de la verificación a través de la página web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, señala que dicho R.U.C. corresponde a la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., por lo que se deberá entenderse como denunciado a dicha Caja. Dicha orientación esta verificada en la Resolución N° 1 presentada como Cuestión Previa. Por ello la orientación de la denuncia está justificada, conforme al artículo 86° Deberes de las autoridades en los procedimientos, inciso 3 de la Ley N° 27444.

CAPITULO VI.- Bibliografía.

- 5.1. Nieto Aguilar, Wilson; García Moreno, Gabriela, edición 2017, “*Los derechos de los consumidores y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana*”. <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353751820016.pdf>
- 5.2. Stucchi, Pierino, edición 2011, “*La Ciudadanía Económica en el Perú: El Consumidor*”. <https://pierinostucchi.files.wordpress.com>
- 5.3. Viale Salazar, Fausto, edición 1994, “*Legitimidad para obrar*”. Revista de derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/6712/682/>.

Fuentes Legales:

- 5.4. *Constitución Política del Perú.*
- 5.5. *Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.*
- 5.6. *Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.*
- 5.7. *Código Civil.*
- 5.8. *Decreto Legislativo N°807, Facultades, normas y organización del INDECOPI.*

5.9. Decreto Legislativo 1033 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI.

CAPITULO VII.- Anexos.

6.1. Copia de la denuncia presentada por la señora R.M.P. el 02 de agosto de 2019.

6.2. Copia de la Resolución N° 1, de fecha 12 de agosto de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte, que inició el procedimiento administrativo sancionador contra la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT del Perú S.A.

6.3. Copia del print de pantalla del Registro de Consumo.

6.4. Copia del escrito de descargos presentado por la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT del Perú S.A.

6.5. Copia de la Resolución Final N° 1213-2019/ILN-PSO del 03 de octubre de 2019.

6.6. Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT del Perú S.A.

6.7. Copia de la Resolución Final N° 376-2020/ILN-CPC del 28 de agosto de 2020.



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 señora [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, la señora [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° 5502-****-****-6876 de titularidad de titularidad de la señora Montero 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-PS0

- (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 a la señora Montero 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) La señora [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 señora [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

INDECOPÍ

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 5502-****-****-6876 de la señora [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 declara 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-PS0

11. En el caso concreto, la Caja señaló que el monto de S/ 118,74 correspondiente al consumo materia de denuncia fué extornado a la Tarjeta de Crédito 5502-****-****-6876 de titularidad la señora [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 5502-****-****-6876³ 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

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 5502-****-****-6876 de titularidad de la señora [REDACTED], ya 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° 5502-****-****-6876 de titularidad de la señora [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 [REDACTED]

⁷ Ver Resoluciones 1055-2019/ILN-CPC y 695-2019/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 exigírsele 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/ILN-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 : 641	LOGO : 005	CUENTA : 5502-1800-0653-6868
NR DE TARJETA : 5502- [REDACTED]-6876		
FECHA DE TXN : 9/07/2019	FECHA JULIANA: 19/190	HORA : 8:43:42
IMPORTE DE TXN: 118.14	MONEDA : 604	VCTO: 23/09 AA/MM
CODIGO DE RPTA: 00 APROBADO		
CODIGO DE AUTORIZACION: T05317 AUD TRACE: 268437		
CODIGO COMERCIO: 4058046 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	FEC.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 AUTORIZACION	
MCPI067	SIGRAD-ADQUIRIENTE	ID 0709134341268437	SWITCH
Establecimiento: 4058046 CINEMARK		LIMA/LIMA/SANTIAGO DE SURCO	
Direccion.....: AV JAVIER PRADO 4200		Telefonos: 972729451	
MCC..... 7832 : Cinas		Emisor 062 CJ RURAL MC	
Tarjeta MCG MC : 550218*****6876		Member 014086 Pai PER ADQ 0000007963	
Fecha/Hora.....: 9/07/2019 08:43:41		DE07 0709-134341 Reg B EMI 0000000000	
Autorizacion F : T05317 Ref 9898		Fecha/Hora CUP: 0709-214341	
Importe Autori : 118.14 Mone S/		Respuesta..... 00 : APROBADO	
Importe Deposi.: 118.14		Transaccion.....: 076 Compras	
Tipo de Cambio.: 3.298 1025.0000600		Estatus Deposito...: 2 Depositado	
Pos Entry Mode.: 810		Banknet/GNS/BaseI.: MCG4ZPFTH	
Origen.... 01 : INTERNET IN Capt T		Fecha Confirmado...:	
Fecha Proceso...: 09/07/2019		Tienda 1000 Nro.Pos 9999 Serie 78787878	
Nro Trace: 268437		ECCM 910 SVC 000 User	
Forma de Pago .: 1 Credito		MULTIPRODUCTO Term	
DATOS DE CUOTA		Tipo Importe Tipo Importe	
Nro.de cuotas : Diferido :			
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

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-PS0

- 124
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 (5502-****-****-6876), 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 5502-****-****-6876 de titularidad de la señora Montero.
 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-INDECOPI 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

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1202-2019/ILN-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.



Firmado digitalmente por CALDERON
BURNEO Ernesto Alonso FAU
20133840533.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.09.2020 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 resolutivos 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 18.- 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. (...)