



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

N° 964-2016/CC1



PRESENTADO POR
PAMELA JESUS FLORES LOAYZA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

LIMA – PERÚ

2020



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

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

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 964-2016/CC1

DENUNCIANTE : JULIO CESAR JERÍ CARZOLA

DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

BACHILLER : PAMELA JESUS FLORES LOAYZA

CÓDIGO : 2012125987

LIMA – PERÚ

2020

1. Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el proceso o procedimiento.

1.1. Denuncia:

Mediante escrito de fecha 12 de setiembre de 2016, el señor Julio Cesar Jerí Carzola (en adelante, el señor Jerí o el denunciante), interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, la Comisión) contra Scotiabank Perú S.A.A (en adelante, Scotiabank o el Banco) por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.1.1. Fundamentos de Hecho y de Derecho:

- El 09 de junio de 2015, el denunciante solicitó al Banco informes sobre el estado de los cheques emitidos el 25 de marzo de 2011 por AFP Integra por la suma de S/20,383.81 y S/. 2,377.02.
- El 06 de agosto de 2015, el Banco comunicó al denunciante que ambos cheques de gerencia en MN N° 5441801 y N°5441802 habían sido cobrados por su persona, depositando parcialmente ese mismo día en su cuenta de ahorros y, posteriormente, retirados.
- El 17 de setiembre de 2015, el denunciante solicitó al Banco copias de ambos cheques, registro de movimientos de cuentas, así como los videos de seguridad.
- El 02 de octubre de 2015, el Banco brindó respuesta adjuntando copia de los cheques N° 5441801 y N°5441802 firmados, así como los movimientos de su cuenta. Adicional a ello, informó que debido al tiempo transcurrido no se pudo presentar la secuencia fotográfica (videos) de las operaciones materia de cuestionamiento.
- El 11 de noviembre de 2015 el señor Jerí manifiesta su disconformidad ante las evidencias presentadas por el Banco, en tanto consideró que estos eran ilegibles.
- El 19 de noviembre de 2015, el Banco reitera su pronunciamiento remitiéndole copia de los dos cheques; no obstante, el señor Jerí considera que su firma había sido imitada y el número de su DNI estaba superpuesto.
- Posteriormente, informa que acudió al Banco para firmar hasta en (10) oportunidades y consignar su DNI en un formato.

1.1.2. Medios probatorios:

Se ofrecieron como medios probatorios los siguientes documentos:

- Copia de la Hoja del Libro de Reclamación N° 170-R-2015000242 de fecha 09 de Junio de 2015.
- Copia de la Carta de fecha 11 de junio de 2015, remitida por el denunciante.
- Copia de la Carta de fecha 06 de agosto de 2015, remitida por el Banco.
- Copia de la Carta de fecha 17 de setiembre de 2015, remitida por el denunciante.
- Copia de la Carta de fecha 02 de octubre de 2015, remitida por el Banco.
- Liquidación de Pensiones de Jubilación de fecha marzo de 2011.

1.2. Descargos

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Banco Scotiabank presentó sus descargos ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, negándola y contradiciéndola, en base a las siguientes consideraciones:

1.2.1. Fundamentos de Hecho y de Derecho:

- En el presente caso, el señor Jerí sostuvo que el Banco habría permitido que terceros ilegítimamente cobren los cheques de gerencia en MN N° 54418101 y N° 54411802 por los importes de S/ 20,383.81 y S/2,377.02 respectivamente.
- Al respecto, el Banco rechazó lo alegado por el señor Jerí y enfatizó que éste no habría presentado medio probatorio que acredite el defecto que se le ha imputado, puesto que solo habría fundamentado sus alegaciones con simples declaraciones de parte.
- Dicho ello, solicita observar el Principio de Carga de la Prueba, la cual establece la obligación de probar los hechos alegados por la parte que lo manifiesta, siendo que en el presente caso no se habría acreditado el defecto denunciado por el señor Jerí.
- Por otro lado, el Banco informa que realizó una pericia grafotécnica, en la cual concluyó que las tres firmas cuestionadas, los dos cheques y el voucher de depósito, proceden del puño y letra del señor Jerí.
- Para mayor abundamiento, detalla que en el Informe Pericial se evaluaron las muestras cuestionadas frente a las 10 muestra graficas solicitadas al denunciante, la firma consignada en su Ficha RENIEC y la muestra gráfica contenida en su carta de fecha 10 de junio de 2015, concluyendo que las firmas en cuestión han sido debidamente suscritas por el puño del propio denunciante.
- Finalmente, agrega que el Informe Pericial fue efectuado por el perito Cesar Augusto Monge Dura con Código de Registro N° 180011982008 del Registro de Peritos Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lima. Refiere que el Informe Pericial debe ser evaluado en observancia al artículo 42° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual indica que todos los documentos presentados dentro del procedimiento administrativo se reputan como cierto (Principio de Veracidad), de manera que no correspondería restarle valor probatorio en tanto no contradigan su contenido.

1.2.2. Medios probatorios:

Se ofreció como medio probatorio el siguiente documento:

- Informe Pericial Grafotécnico de fecha 07 de julio de 2015.

1.3. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI

Mediante Resolución Final N° 1102-2017/CC1 de fecha 10 de mayo de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión), resolvió lo siguiente:

Primero: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Julio Jerí Carzola contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al hecho que la entidad financiera habría permitido que terceros cobren los cheques que le pertenecían al denunciante, en tanto se ha verificado que el consumidor realizó el cobro de dichos títulos valores.

Segundo: Denegar la solicitud de medidas correctivas solicitadas por el señor Julio Jerí Carzola. (Pág. 11)

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Comisión fueron los siguientes:

Respecto de que el Banco habría permitido que terceros cobren los cheques que pertenecían al denunciante.

Sobre el particular, la Comisión consideró importante evaluar la formalidad y las causales para el debido cobro de los cheques previstos en la Ley N° 27287, Ley de Título Valores (en adelante, LTV).

En ese sentido, refiere que no tendrán validez los cheques que no cumplan con las exigencias previstas en el artículo 174° de la LTV, siendo obligación de las entidades financieras validar el cumplimiento de estos requisitos.

Además, precisa que de conformidad con lo previsto en el artículo 190° de la mencionada norma, los casos de cheques emitidos con cláusulas “no transferibles”, “no negociables” u otra equivalente, solo deberán ser pagados a la persona en cuyo favor fue emitida. Igualmente, refiere que en el artículo 212° de la LTV se recoge la obligación de las entidades financieras de no pagar los cheques a quien no es beneficiario del mismo cuando contienen la cláusula “no negociable” u otra equivalente. (Ley de Títulos Valores - Ley N° 27287, 2000)

En resumen, la Comisión precisa que las entidades financieras tienen la obligación de verificar (i) el cumplimiento de los requisitos detallados en el artículo 174° de la LTV; y, (ii) si el que solicita el cobro del cheque “no negociable” es la persona a favor de quien se emitió el documento.

De ahí que la Comisión respecto a la obligación (i) confirmó que los cheques N° 05441802-5 y N° 05441801, cumplen con los requisitos formales, toda vez que contienen: la identificación del beneficiario, lugar y fecha de emisión, orden de pago de una cantidad determinada, entre otros. Ahora, respecto a la obligación (ii) advirtió que los cheques materia de evaluación cuentan con la cláusula de “No negociable”, de modo que solo podrían ser cobrados por el señor Jerí.

De la evaluación de los cheques se observó que los mismos fueron cobrados por el señor Jerí quien endosó cada uno de ellos; sin embargo, el denunciante manifiesta desconocer la firma consignada en los títulos.

Sobre el particular, la Comisión invocó el Informe Pericial Grafotécnico de fecha 07 de julio de 2015, mediante el cual el perito concluyó que las tres firmas cuestionadas (los dos cheques y el voucher de depósito de fecha 25 de marzo de 2011) proceden de su puño y letra del denunciante. En ese sentido, declara infundada la denuncia, en

tanto no quedó acreditado que el Banco haya permitido que terceros cobren los cheques del señor Jerí.

1.4. Recurso de Apelación

Mediante escrito del 06 de junio de 2017, el señor Jerí presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1102-2017/CC1 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, la cual declaró INFUNDADA la denuncia al no haberse acreditado que el Banco permitió que terceros cobraran los cheques del señor Jerí.

1.4.1. Fundamentos de hecho y derecho

El señor Jerí en total desacuerdo con el pronunciamiento de la Comisión formula recurso de apelación sobre la base de los siguientes fundamentos:

En su denuncia mediante el documento denominado “Adenda” consignó documentación que sustentaba una orden de pago por la suma de S/1,761.88, la cual junto a los dos cheques cuestionados ascendería al total de S/26,441.45 soles; sin embargo, la Comisión habría omitido pronunciarse sobre dicho documento.

Adicional a ello, reitera que no realizó las rúbricas consignadas en los cheques cuestionados, siendo que las mismas habrían sido suplantadas por el Banco, utilizando las 10 firmas plasmadas en un formato a pedido de la entidad financiera al momento de acercarse para tramitar su reclamo.

Por otro lado, manifiesta que es falso que el Banco le hubiera remitido la totalidad de las copias de los cheques, pues solo remitió una copia ilegible del cheque ascendente a S/20,383.81.

Finalmente, indica que la Comisión solo analizó las infracciones vinculadas a los cheques de S/20,383.81 y S/ 2,377.02, omitiendo pronunciarse sobre la otra orden de pago, la cual habría sido informada a través de su denuncia y escrito de fecha 2 de mayo de 2017, por lo que exige al Banco la exhibición de los cheques materia de controversia.

1.5. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI

Mediante Resolución N° 0263-2018/SPC de fecha 09 de febrero de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), resolvió lo siguiente:

REVOCAR la Resolución Final N° 1102-2017/CC1 de fecha 10 de mayo de 2017, emitida por la Comisión de la Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Julio Jerí Carzola contra Scotiabank S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, tras acreditarse la prescripción de la facultad

sancionadora respecto del hecho denunciado, consistente en el presunto cobro indebido de los cheques materia de denuncia emitidos el 25 de marzo de 2011. (Pág. 14)

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Sala fueron los siguientes:

Respecto de que habría pronunciado o no sobre la totalidad de argumentos formulados en la denuncia del señor Jerí Carzola

El señor Jerí cuestionó el hecho de que la Comisión no se habría pronunciado sobre la totalidad de su denuncia, toda vez que solo analizó las infracciones vinculadas a los cheques de S/20,383.81 y S/2,377.02, omitiendo pronunciarse sobre los otros cheques contenidos en su escrito denominado Adenda.

Al respecto, la Sala luego de realizar una evaluación integral del escrito de denuncia y del documento denominado Adenda, observó que el señor Jerí no realizó un cuestionamiento del cobro indebido de cheques adicionales a los antes mencionados.

Por otro lado, el denunciante manifestó mediante escrito de fecha 2 de mayo de 2017 que habría reiterado el cuestionamiento respecto a la falta de pronunciamiento de la Comisión sobre estos cheques adicionales. No obstante, la Sala advierte que dicho escrito resulta extemporáneo a la notificación de la resolución que admite a trámite la denuncia, por lo que no corresponde en virtud del artículo 428° del Código Procesal Civil considerarlo como hecho materia de cuestionamiento.

Respecto de que se habría permitido que terceros cobren los cheques de S/ 20,383.81 y S/2,377.02 pertenecientes al señor Jerí Carzola

La Sala invocó en el presente caso prescripción de la Autoridad Administrativa para investigar y sancionar las infracciones que hubiera cometido el proveedor en la venta de bienes y prestación de servicios.

La Sala argumentó en su pronunciamiento que el denunciante contaba con una pensión de jubilación activa en AFP Integra, la cual se encontraba bajo la modalidad de “Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida”.

También refiere que según las boleta de pagos por concepto de pensión de Jubilación a favor del señor Jerí, se observa que el último pago dado por la AFP Integra fue en marzo de 2011, y que estos fueron materializados a través de los cheques en cuestión.

En ese sentido, la Sala considera que al estar vinculado los cheques materia denuncia a los pagos de su pensión de jubilación, el señor Jerí se encontraba en la posibilidad de conocer sobre su existencia y posible cobro indebido desde el mes de marzo de 2011, considerando que el denunciante contaba con acceso para conocer el capital de los fondos en virtud de los cuales se iba a calcular el monto de su pensión.

Además, que de la evaluación de la consulta de saldos disponibles en su cuenta, se aprecia que el 25 de marzo de 2011, fecha en que se realizó los presuntos cobros indebidos, se efectuó también un depósito en la cuenta del señor Jerí por la suma de S/19,760.83, verificándose posteriores retiros que pudieron ser advertidos por este.

Dicho ello, la Sala considera que el plazo prescriptorio se computa desde marzo de 2011, dado que desde dicho momento el denunciante pudo tomar conocimiento de la presunta infracción denunciada; sin embargo, el señor Jerí presentó su denuncia el 12

de setiembre de 2016, excediendo el plazo prescriptorio de dos (02) años establecido en el artículo 121° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2. Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.

2.1. Cuestiones Materiales:

2.1.1 El Banco habría permitido que terceros cobren indebidamente sus cheques.

a) Identificación:

El señor Jerí señaló que el Banco habría permitido que terceros cobren los dos (02) cheques emitidos por AFP Integra el 25 de marzo de 2011, por las sumas de S/20,383.81 y S/2,377.02.

El Banco por su parte manifestó haber realizado una pericia grafotécnica, en la cual se concluyó que las tres (03) firmas cuestionadas (los dos cheques y el voucher de depósito) proceden del puño y letra del señor Jerí.

b) Análisis:

La Ley de Títulos Valores (en adelante, LTV) reviste medidas formales para la validez de los cheques y causales mediante las cuales las entidades financieras no deberían hacer efectivo el pago de cheques.

Así, el artículo 175° de la LTV dispone que no tendrá validez el cheque que carezca de algunos de los siguientes requisitos:

Artículo 174.- Contenido del Cheque

El Cheque debe contener:

- a) El número o código de identificación que le corresponde;
- b) La indicación del lugar y de la fecha de su emisión;
- c) La orden pura y simple de pagar una cantidad determinada de dinero, expresada ya sea en números, o en letras, o de ambas formas;
- d) El nombre del beneficiario o de la persona a cuya orden se emite, o la indicación que se hace al portador;
- e) El nombre y domicilio del banco a cuyo cargo se emite el Cheque;
- f) La indicación del lugar de pago;
- g) El nombre y firma del emitente, quien tiene la calidad de obligado principal.

Adicional a ello, el artículo 190° de la LTV precisa que en el caso de los cheques emitidos con la cláusula “no negociable” u otra equivalente, solo deberá ser pagada a la persona en cuyo favor hayan sido emitidas. En esa línea, también el artículo 212° de la LTV señala taxativamente las causales que la entidad financiera deberá tener en consideración para no pagar los cheques girados a su cargo, encontrándose entre dichas causales, el cheque que contiene

la cláusula no negociable y que no es cobrado por la persona en cuyo favor fue emitida. (Ley de Títulos Valores - Ley N° 27287, 2000)

2.2.Cuestiones Procesales

2.2.1. Prescripción: pérdida de la Autoridad Administrativa para determinar la existencia de una conducta infractora.

a) Identificación:

El 12 de setiembre de 2016, el señor Jerí presentó su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI por presunto cobro indebido de los cheques emitidos por las sumas de S/20,383.81 y S/2,377.02, ambos con fecha de emisión 25 de marzo de 2011.

Los cheques en mención fueron emitidos en virtud a su pensión de jubilación en AFP Integra, de modo que los referidos pagos se encontraban vinculados a la cuenta individual de jubilación del denunciante.

b) Análisis:

El artículo 121° del Código de Protección y Defensa del Consumidor prevé que el plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor es de dos años. En efecto, la norma en mención dispone que la acción para sancionar las infracciones prescriben a los dos (02) años de cometido dicho ilícito, por lo que transcurrido dicho plazo la Autoridad Administrativa perderá la facultad para investigar y sancionar posibles conductas infractoras. (TUO del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, 2019)

Asimismo, la referida norma precisa que el cómputo del plazo prescriptorio se aplicará según lo dispuesto por el artículo 252° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), la cual establece infracciones de carácter instantánea, permanentes, continuada:¹

“Artículo 252.- Prescripción

(...)

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para **determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido** en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. (...)” (Resaltado nuestro)

¹ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, esto fue antes de la aprobación del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra en el artículo 252° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

De este modo, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, siendo éste un presupuesto de procedibilidad necesario para evaluar el fondo de la controversia.

2.2.2. Respetto de que la Comisión no se habría pronunciado sobre los otros cheques adicionales a los de S/20,383.81 y S/2,377.02.

a) Identificación:

El señor Jerí manifestó mediante su escrito de apelación que la Comisión no se habría pronunciado sobre la totalidad de su denuncia, toda vez que solo habría analizado las infracciones vinculadas a los cheques S/20,382.81 y S/2,377.02, dejando de lado pronunciarse sobre los cheques adicionales que fueron de su conocimiento mediante el documento denominado Adenda. Además, indica haber incidido sobre dicho extremo mediante su escrito de fecha 02 de mayo de 2017.

b) Análisis:

El artículo 139° de la Constitución Política del Perú en sus numerales 3) y 14) recoge el principio del debido procedimiento, el cual involucra el derecho que tiene todas las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer pruebas y a obtener una decisión motivada que resulte congruente con las peticiones formuladas por los administrados.

Dicho ello, en el artículo 189° de la LPAG se dispone que los pronunciamientos de la autoridad administrativa deben referirse a los pedidos que los administrados formulen en sus escritos y recursos impugnatorios, sin agravar su situación inicial y sin perjuicio de que la administración haga uso de su prerrogativa de iniciar un nuevo procedimiento de oficio, de ser el caso. (TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, 2016)

Adicional a ello, se debe tener en cuenta que en casos de ampliación de denuncia, el artículo 428° del Código Procesal Civil establece, en forma supletoria, la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia, la cual puede ser extendida hasta antes de la notificación de imputación de cargos; siendo que luego de ello, no resultaría factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.

3. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados

3.1. Posición Fundamentada sobre los Problemas Jurídicos Identificados.

3.1.1. El Banco habría permitido que terceros cobren indebidamente sus cheques

El señor Jerí señaló que el Banco habría permitido que terceros cobren los dos (02) cheques emitidos por AFP Integra el 25 de marzo de 2011, por las sumas de S/20,383.81 y S/2,377.02.

Sobre el particular, debo precisar que a la luz de lo previsto por la LTV, los cheques cuentan, por un lado, con exigencias de forma y, por otro, con obligación de observar causales para su debido cobro.

Respecto a exigencias de forma, el artículo 175° de la LTV dispone que no tendrá validez los cheques que carezca de alguno de los requisitos identificados en el artículo 174° del mismo cuerpo normativo: cuando estos no consignen el número de identificación del cheque, nombre del beneficiario, la orden de pagar una cantidad determinada, entre otros, de modo que la entidad financiera no podrá hacer efectivo el pago de los cheques si observa la ausencia de algunos de estos requisitos. (Ley de Títulos Valores - Ley N° 27287, 2000)

Por otro lado, respecto a la observancia de causales para el debido cobro, debo mencionar que el artículo 212° de la LTV señala que en los casos en que los cheques contengan cláusulas de “no negociable”, la entidad financiera deberá verificar que el cobrador sea la persona en cuyo favor haya sido emitida. Siendo que no podrán cobrar los cheques aquellas personas distintas al beneficiario. (Ley de Títulos Valores - Ley N° 27287, 2000)

De la evaluación de los cheques materia de cuestionamiento, se observa que estos cumplen con los requisitos formales previstos en el artículo 174° de la LTV, así como la causal para hacer efectivo el pago de cheques con cláusulas no negociable al beneficiario del mismo. No obstante, el denunciante manifiesta desconocer la firma consignada en ellos.

Al respecto, se presentó un Informe Pericial Grafotécnico de fecha 07 de julio de 2015, mediante el cual el perito concluyó que las tres firmas cuestionadas (los dos cheques y el voucher de depósito de fecha 25 de marzo de 2011) proceden de su puño y letra del denunciante. Por ello, se concluye que el cobro de los dos cheques emitidos a favor del señor Jerí no fue cobrado indebidamente.

3.1.2. Prescripción: pérdida de la Autoridad Administrativa para determinar la existencia de una conducta infractora.

Al respecto, debo precisar que el 12 de setiembre de 2016, el señor Jerí presentó su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI argumentando presuntos cobros indebidos de los cheques emitidos por las sumas de S/20,383.81 y S/2,377.02, ambos por conceptos de jubilación en AFP Integra con fecha emisión 25 de marzo de 2011.

En ese sentido, ha quedado acreditado en atención a los medios probatorios presentados por el denunciante, que éste contaba con una pensión de jubilación activa por parte de AFP Integra y que los cheques materia de cuestionamiento fueron emitidas en virtud a la pensión de jubilación del denunciante.

Además, que al estar asociado el pago de su pensión con los cheques materia de cuestionamiento, el denunciante pudo conocer a través de su cuenta previsional, la existencia de estos y su presunto cobro indebido desde marzo de 2011.

Dicho ello, el plazo de prescripción debe computarse desde marzo de 2011, dado que en dicho momento el denunciante tuvo la oportunidad de conocer a través de su cuenta de jubilación la existencia de los cheques y el cobro indebido de los mismos.

Adicional a ello, también se deberá evaluar que de acuerdo al reporte de Movimientos del Estado de Cuenta, se advierte que en la misma fecha que se realizaron los presuntos cobros indebidos, se efectuó un depósito por la suma de S/19,7060.83, el cual también pudo ser advertido por el señor Jerí.

Por ello, considero que el plazo prescriptorio de 02 años debe computarse desde marzo de 2011, dado que desde dicho momento el denunciante pudo tomar conocimiento de la presunta infracción denunciada; sin embargo, el señor Jerí presentó su denuncia el 12 de setiembre de 2016.

3.1.3. Respecto de que la Comisión no se habría pronunciado sobre los otros cheques adicionales a los de S/20,383.81 y S/2,377.02.

El señor Jerí alegó que la Comisión no se habría pronunciado sobre la totalidad de su denuncia, toda vez que solo habría analizado las infracciones vinculadas a los cheques S/20,382.81 y S/2,377.02, dejando de lado pronunciarse sobre los cheques adicionales que fueron de su conocimiento mediante el documento denominado Adenda.

Al respecto, debo precisar que luego de una evaluación integral tanto de la denuncia como del documento denominado Adenda, no se ha logrado advertir ningún tipo de cuestionamiento por parte del señor Jerí sobre cheques adicionales a los que son materia de controversia.

En este punto, debemos aclarar que en el documento Adenda el señor Jerí hizo mención a una orden de pago; sin embargo, se advierte que la sola mención de la orden de pago no hace suponer a la autoridad administrativa la existencia de alguna controversia, ya que según lo previsto en la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, se debe expresar de formar clara la objeción que tiene el denunciante sobre los hechos narrados en su denuncia, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

3.2. Posición Fundamentada sobre las Resoluciones Emitidas

En el presente capítulo corresponde brindar mi opinión respecto a los hechos contenidos en el expediente materia del presente Informe, el cual se encuentra alineado con el pronunciamiento de la Sala por los siguientes fundamentos:

3.2.1. Determinar si la Comisión se habría pronunciado o no sobre la totalidad de los hechos cuestionados por el señor Jerí Carzola.

En principio, resulta oportuno recordar que el artículo 10° del TUO de la LPAG establece como una de las causales de nulidad de pleno derecho el defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez del acto administrativo, entre los que se encuentra, la exigencia que contar con un procedimiento regular para la generación del acto administrativo, es decir, que la validez de un acto administrativos dependerá -entre otros requisitos- del respeto que la autoridad administrativa muestre al debido procedimiento, pues tal requisito involucra el derecho que tiene las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer pruebas y a obtener una decisión motivada que resulte congruente con las peticiones formuladas por los administrados. (TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, 2016)

Bajo ese razonamiento, debemos indicar que en el presente caso lo que nos ocupa es determinar si la Comisión habría vulnerado o no el debido procedimiento al no pronunciarse sobre la totalidad de los cargos que habría formulado el denunciante, toda vez que en su recurso de apelación ha cuestionado el hecho de que la Comisión no se habría pronunciado sobre todas las formulaciones de cargos contempladas en su denuncia, debido a que solo analizó las infracciones relacionadas a los cheques S/20,383.81 y S/2,377.02, omitiendo pronunciarse sobre la orden de pago ascendente a S/1,761.88 pese a que informo a la Comisión sobre su existencia mediante el documento denominado “Adenda”.

Sobre el particular, considero que el cuestionamiento planteado por el señor Jerí Carzola carece de todo sustento y asidero legal, toda vez que de la evaluación integral del documento denominado “Adenda”, no se observar ningún cuestionamiento sobre títulos valores u órdenes de pago, adicionales a los cheques S/20,383.81 y S/2,377.02.

En efecto, de la revisión de su escrito de denuncia de fecha 12 de setiembre de 2016, el señor Jerí Carzola solo cuestionó el cobro indebido de dos cheques ascendentes a S/ 20,383.81 y S/2,377.00. Veamos a continuación:

«1. Con fecha 09 de julio de 2015, mediante requerimiento N° 170-R-2015000242, solicité a Scotiabank se sirva informar el estado de los cheques emitidos con fecha 25 de marzo de 2011 por el AFP Integra, por la suma de S/20,383.81 (Veinte Mil Trescientos Ochenta y Tres y 81/100 Nuevos Soles) y por S/2,377.02 (Dos Mil Trescientos Setenta y Siete y 02/100 Nuevos Soles.

2. Mediante comunicación escrita de fecha 06 de junio de 2015, esta entidad financiera informó que luego de las verificaciones realizadas, validaron que los cheques de gerencia en MN N° 5441801 y 5441802 por los importes S/20,383.81 y S/2,377.02 respectivamente, fueron cobrados supuestamente por mi persona y depositados parcialmente el mismo día en mi cuenta de ahorros en moneda nacional N° xxxx4144 y posteriormente retirados (...))»

Así, del tenor del escrito de denuncia se podrá verificar que el denunciante no ha cuestionado ninguna orden de pago adicionales a los cheques ascendentes a S/ 20,383.81 y S/2,377.00.

Además, que también se observa que en el documento denominado “Adenda”, el cual obra en calidad de anexo a su denuncia, el señor Jerí no formuló ningún tipo de cuestionamiento sobre algún título valor adicional a los antes mencionados.

Así, de la evaluación integral del mencionado documento, se advierte que el denunciante no ha cuestionado ningún título valor adicional a los antes mencionados, limitándose tan solo a mencionar la existencia sobre la orden de pago ascendente a S/1,761.88.

Al respecto, debemos advertir que la sola mención no hace suponer a la autoridad administrativa la existencia de alguna controversia, ya que según lo previsto en la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor, en su artículo IV del referido cuerpo normativo, se menciona que las denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor, deberán contener *“la enumeración de cada una de las infracciones por las cuales se denuncia al proveedor, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello, deberá enumerar los defectos en el producto o servicio, además de indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción”*; en otras palabras, lo que la norma ordena es que el denunciante plantee de forma expresa el hecho materia de cuestionamiento. Sin embargo, como bien se ha comentado en el presente caso, el denunciante no ha expuesto cuestionamiento alguno sobre la orden de pago ascendente S/1,761.88, pues tan solo se limitó a señalar su existencia, sin realizar ningún tipo de objeción.

Por otro lado, de la revisión integral del expediente administrativo, se puede apreciar que el denunciante mediante escrito de fecha 03 de mayo de 2017 recién solicitó de manera expresa a la Comisión que se sirva atender su cuestionamiento sobre la orden de pago ascendente a S/1,761.88; sin embargo, coincido con la Sala al determinar que dicho cuestionamiento no puede ser admitido como una ampliación de hechos imputados, puesto que resulta extemporánea a la resolución que admite a trámite la denuncia.

En efecto, debemos mencionar que con fecha 03 de mayo de 2017, el señor Jerí Carzola habría cuestionado la orden de pago de S/1,761.88; sin embargo, la presentación de dicho documento fue realizado en un momento posterior a la notificación de imputación de cargos que tuvo como fecha 15 de noviembre de 2016, por lo que no corresponde admitir a trámite el presente hecho cuestionado por el denunciante.

Bajo ese razonamiento, el artículo 428° del Código Procesal Civil², norma de aplicación compatible al presente procedimiento, indica que “el demandante

² Código Procesal Civil (Aprobado por Decreto Legislativo N° 768)

Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda

El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. (...).

Artículo 438°.- Efectos del emplazamiento

El emplazamiento válido con la demanda produce los siguientes efectos:

puede modificar la demanda antes de que esta sea notificada”, siendo para el presente caso, que el señor Jerí tuvo hasta antes de la notificación de imputación de cargo la posibilidad de modifica y/o ampliar los hechos materia de imputación; sin embargo, no lo hizo sino hasta seis meses después de notificada la imputación de cargos. Por tales consideraciones, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada de Protección al Consumidor.

3.2.2. Determinar si el Banco habría o no permitido que terceros cobren los cheques de S/ 20,383.81 y S/2,377.02 pertenecientes al señor Jerí Carzola.

Sobre el particular, es preciso informar que el señor Jerí Carzola denunció el 12 de setiembre de 2016 ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI que el Banco habría permitido indebidamente que terceros efectuaran el cobros de los cheques emitidos a su favor por las sumas de S/20,383.81 y S/2,377.02, ambos con fecha de emisión 25 de marzo de 2011.

Al respecto, debo mencionar que la Autoridad Administrativa como presupuesto necesario para evaluar el fondo de la denuncia, deberá primero verificar si se ha cumplido o no el plazo prescriptorio para ejercer su potestad sancionadora.

En ese sentido, conviene analizar la institución jurídica de la prescripción en el marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la LPAG.

A nivel legal, la institución jurídica de la prescripción se encuentra consagrada en el artículo 252° Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N°27444, en los siguientes términos:

“Artículo 252°.- Prescripción.-

252.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años. (...)”

A nivel doctrinario, Zegarra Valdivia sostiene que *“la prescripción es una limitación al ejercicio tardío del derecho en beneficio de la seguridad jurídica; por ello, se acoge en aquellos supuestos en los que la Administración, por inactividad deja transcurrir el plazo máximo legal para ejercitar su derecho a exigir o corregir las conductas ilícitas administrativas o interrumpe el procedimiento de persecución de la falta durante un lapso de tiempo”*.³

(...) 2. El petitorio no podrá ser modificado fuera de los casos permitidos en este Código.

³ ZEGARRA VALDIVIA, Diego - “La figura de la prescripción en el ámbito administrativo sancionador y su regulación en la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General”, Lima – Peru, Pág.3.

Por su parte, Morón Urbina, indica que “*la consecuencia de la prescripción es tornar incompetente en razón del tiempo al órgano sancionador para abrir o proseguir con el procedimiento sancionador*”.⁴

Así también a nivel Jurisprudencial, el Tribunal Constitucional mediante Sentencia emitida bajo Expediente 1805-2005-HC/TC, se ha ocupado de la definición de la prescripción en los siguientes términos: “La prescripción, desde un punto de vista general, es la institución jurídica mediante la cual, por el transcurso del tiempo, la persona adquiere derechos o se libera de obligaciones. Y, desde la óptica penal, es una causa de extinción de la responsabilidad criminal fundada en la acción del tiempo sobre los acontecimientos humanos o la renuncia del Estado al *Ius Puniendi*, en razón de que el tiempo transcurrido borra los efectos de la infracción, existiendo apenas memoria social de la misma. Es decir, que mediante la prescripción se limita la potestad punitiva del Estado, dado que se extingue la posibilidad de investigar un hecho criminal y, con él, la responsabilidad del supuesto autor o autores del mismo”⁵.

Bajo ese razonamiento, se puede comprender que la prescripción en el marco de la LPAG, es aquella institución que limita o inactiva el poder de la Autoridad Administrativa para perseguir, corregir y sancionar conductas infractoras, por haber dejado transcurrir el plazo máximo legal para ejercitar el *Ius Puniendi* del Estado.

Ahora, con relación a su plazo, el mismo artículo 252° del TUO de la LPAG, hace referencia que solo a la leyes especiales le corresponde determinar su plazo, siendo que en caso las leyes especiales no lo determinen, lo aplicable es el TUO de la LPAG.

En ese sentido, y atendiendo a la materia que nos ocupa, debemos mencionar que el artículo 121° del Código de Protección y Defensa del Consumidor ha señalado que el plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos, en materia de protección al consumidor, prescriben a los dos (02) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada, de modo que transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las presuntas infracción que podrían cometer los proveedores, siendo que para el computo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252° del TUO de la LPAG, la cual toma como punto de partida para el inicio del cómputo prescriptorio si nos encontramos ante infracciones de naturaleza instantáneas, permanentes o continuadas.

En ese orden de ideas, conforme a la normativa y doctrina expuesta en los párrafos precedentes, resulta acertado indicar que en el presente caso el INDECOPI no es competente para determinar la existencia sobre la supuesta

4 MORON URBINA, Juan Carlos – “Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General, Gaceta Jurídica, Décima Cuarta Edición-2019, pág. 478.

5 Sentencia del Tribunal Constitucional emitida bajo Expediente Nº 1805-2005-HC/TC, sobre proceso de Hábeas Corpus interpuesto por don Miguel Abel González del Río contra la sentencia de la Segunda Sala Especializada Penal para Procesos con Reos en Cárcel de la Corte Superior de Justicia de Lima.

infracción materia de denuncia, toda vez que ha transcurrido más de dos (02) años desde que tuvo la posibilidad de conocimiento el denunciante:

Respecto a este punto, debo mencionar que el denunciante contaba con una pensión de jubilación por parte de AFP Integra, la cual según boletas de pagos, se encontraban bajo la modalidad de Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida. Veamos a continuación: *“Este es el último pago de la Renta Temporal contratada. A partir del mes de abril la Compañía de Seguros INVITA SEGUROS DE VIDA empezará a pagar su renta vitalicia en soles el pago seguirá haciéndose por intermedio de Integra, bajo ventanilla (...)”*

Sobre este punto, debo mencionar que la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (en lo sucesivo, Ley del SPP), recoge diversas modalidades para hacer efectiva la pensión de jubilación. Entre las que se encuentra, la “Renta Temporal con Renta Vitalicia” la cual importa una modalidad que posee 2 etapas: la primera etapa, consiste en una renta temporal, cuya parte del fondo es administrados por la AFP para otorgarle al afiliado una pensión mensual en un plazo máximo de 5 años y; la segunda etapa, consiste en una renta vitalicia diferida, la cual constituye el saldo restante del fondo que es entregada a una compañía de seguros para que ésta otorgue una pensión de jubilación de por vida al afiliado.

Se debe mencionar que la primera etapa (Renta Temporal) permite recibir pagos mensuales durante el periodo que medie entre que el afiliado ejerce su opción por dicha modalidad y la fecha en que la Renta Vitalicia empieza ser pagada.

Atendiendo a ello y a la evaluación de los medios probatorios que obran en el procedimiento, se puede colegir que los títulos valores materia de denuncia tienen correspondencia directa con las boletas de pago emitidas por AFP Integra en razón a la Renta Temporal.

En ese sentido, y en base a lo afirmado por el denunciante y las pruebas presentadas en el procedimiento, se toma como un hecho cierto que los cheques materia de denuncia fueron emitidos en virtud a la renta por jubilación del denunciante y, que al estar estrechamente vinculados a la pensión de jubilación, hace realmente posible que el señor Jerí se haya encontrado en la posibilidad de conocer sobre su existencia y respectivo cobro desde que se ejecutaron los mismos (marzo de 2011), puesto que contaba con accesos para conocer el capital y saldos de su cuenta previsional.

Por tanto, el computo del plazo prescriptorio se inicia desde marzo de 2011, debido a que desde ese momento el denunciante pudo tomar conocimiento de la presunta infracción materia de denuncia, es decir, los presuntos cobros indebidos de los cheques emitidos por las suma de S/20,388.81 y S/2,377.02.

Además, que resulta acertado precisar que en la misma fecha y agencia de San Isidro en que los cheques materia de cuestionamiento fueron cobrados, se realizó un depósito por la suma de S/19,760.83 en la cuenta de titularidad del señor Jerí, en la cual también pudo ser advertidos por el denunciante.

Sin embargo, el denunciante formulo su denuncia recién el 12 de setiembre de 2016, es decir, luego de haber transcurrido más de 5 años desde que se habría realizado la supuesta infracción materia de cuestionamiento.

De este modo, se aprecia que el señor Jerí Carzola excedió el plazo prescriptorio de dos años previsto en el artículo 121° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues formuló su denuncia luego de transcurrir más de cinco (05) años desde que se encontraba en la posibilidad de conocer sobre su existencia y el supuesto cobro indebido mediante el acceso al estatus del saldo de su fondo previsional.

4. Conclusiones:

- La Comisión yerra al haberse pronunciado sobre el fondo de la denuncia, sin verificar previamente si cuenta con la facultad para investigar y sancionar la conducta denunciada.
- Se determinó correctamente la prescripción de la potestad sancionadora pronunciarse sobre el presunto cobro indebido de cheques emitidos el 25 de marzo de 2011.
- La Sala determinó correctamente el extremo relacionado a la supuesta falta de pronunciamiento de todos los hechos denunciados por el señor Jerí, toda vez que de la evaluación de la denuncia y del documento denominado Adenda, no se aprecia ninguna objeción sobre cheques adicionales a los de S/20,388.81 y S/2,377.02.
- La sola mención sobre la existencia de órdenes de pago, no supone alguna controversia, ya que según lo previsto en la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, se exige que el denunciante planteé de forma expresa el hecho materia de cuestionamiento.

5. Bibliografía:

MORON URBINA, Juan Carlos (2019). “*Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General*”, Lima, Perú. Gaceta Jurídica.

ZEGARRA VALDIVIA, Diego – (2017) “*La figura de la prescripción en el ámbito administrativo sancionador y su regulación en la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General*”, Lima, Perú. Circulo de Derecho Administrativo.

Sentencia del Tribunal Constitucional emitida bajo Expediente N° 1805-2005-HC/TC, sobre proceso de Hábeas Corpus interpuesto por don Miguel Abel González del Río contra la sentencia de la Segunda Sala Especializada Penal para Procesos con Reos en Cárcel de la Corte Superior de Justicia de Lima.

TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones – Ley N° 27328, publicado en el 2016.

Ley de Títulos Valores – Ley N° 27287, publicado en el 2000.

TUO del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, modificado en el 2019.

TUO de la Ley de Procedimeint Administrativo General - Ley N° 27444, publicado en el 2019.

6. Anexos:

- Denuncia de fecha 12 de setiembre de 2016.
- Contestación de denuncia de fecha 23 de diciembre de 2016.
- Admisorio de denuncia, Resolución N°1 de fecha 04 de noviembre de 2016.
- Resolución de primera instancia de fecha 10 de mayo de 2017.
- Resolución de segunda instancia de fecha 09 de febrero de 2018.
- Otro anexo - Boleta de pago.

Lima, 31 de Agosto del 2016

0001

SRS. INDECOPI

Señor Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1

Yo, JULIO CESAR JERI CAZORLA identificado con DNI N° 08803036 domiciliado en Jirón Cosmós N° 338 Urbanización La Alborada, distrito de Santiago de Surco, en los seguidos contra Scotiabank Perú S.A.A., ante usted me presento respetuosamente y digo:

125937

Que formulo denuncia contra SCOTIABANK PERU SAA , identificada con RUC 20100043140, domicilio legal en Av. Juan de Arona N° 809 distrito de San Isidro, Lima, Perú, con teléfono 2115875, por las razones que paso a exponer:

1. Con fecha 09 de junio de 2015, mediante requerimiento N° 170-R-2015000242, solicité a Scotiabank se sirva informar el estado de los cheques emitidos con fecha 25 de marzo de 2011 por AFP Integra, por la suma de S/. 20,383.81 (Veinte Mil Trescientos Ochenta y Tres y 81/100 Nuevos Soles) y por S/ 2,377.02 (Dos Mil Trescientos Setenta y Siete y 02/100 Nuevos Soles).
2. Mediante comunicación escrita de fecha 06 de junio de 2015, esta entidad financiera informó que luego de las verificaciones realizadas, validaron que los cheques de gerencia en MN N° 5441801 y 5441802 por los importes S/. 20,383.81 y S/ 2,377.02 respectivamente, fueron cobrados supuestamente por mi persona y depositados parcialmente el mismo día en mi cuenta de ahorros en moneda nacional N° 170-2404144 y posteriormente retirados.
3. Posteriormente, con fecha 17 de setiembre de 2015 solicité copia de los cheques de gerencia en MN N° 5441801 y 5441802, copia de los movimientos bancarios que acrediten el ingreso parcial del dinero a mi cuenta de ahorros así como de los videos de seguridad.
4. Mediante comunicación escrita de fecha 02 de octubre de 2015, esta entidad financiera cumple con adjuntar copia ilegible de los citados cheques de gerencia supuestamente firmados por mi persona. Así como el movimiento ilegible de mi cuenta de ahorro.
5. Ante estas evidencias ilegibles presentadas por Scotiabank con fecha 11 de noviembre de 2015, manifesté mi disconformidad y malestar por esta falta de seriedad.
6. En atención a esta comunicación, Scotiabank con fecha 19 de noviembre de 2015 adjunta copia de la precitada documentación ilegible pero ampliada, pudiendo apreciarse que la firma al reverso de los cheques no es mi firma, ha sido burdamente imitada, toda vez que los trazos no provienen de mi puño. Asimismo, puede apreciarse que mi N° de DNI ha sido superpuesto.
7. Cabe puntualizar que a la siguiente visita al módulo de Soluciones al Cliente, se me solicitó que firme hasta en 10 oportunidades y consigne mi N° de DNI en un formato entregado en dicho lugar. Ante la pregunta de las razones por las cuales debo realizar esta actividad se negaron a brindarme explicación alguna, lo que generó malestar y falta de confianza.
8. Cabe precisar que he cumplido con agotar la instancia previa es decir, he cumplido con remitir comunicaciones escritas a esta entidad financiera sin que hasta fecha haya cumplido con demostrar fehacientemente que abonó estos dos (02) cheques en mi cuenta de ahorro N° 170-2404144.

3 SET. 2016

Teniendo en cuenta que a través de esta Comisión se busca conocer las infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor -Ley 29571-, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en ella, salvo que su autoridad sea negada por norma expresa con rango de ley.

Asimismo, es el órgano administrativo competente y especializado para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en ella, salvo que su competencia sea negada por norma expresa con rango de ley.

Que, siendo mi derecho, estar informado para lo cual debo recibir toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar la mejor elección en la adquisición de productos o servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los mismos.

Que teniendo en cuenta que un servicio es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.

Que su representada puede entre otros, dictar medidas correctivas reparadoras con el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

Por todo lo antes expuesto, recorro a esta Comisión a fin que se sirva revisar mi caso y ordenar al Banco Scotiabank resarcir las consecuencias patrimoniales.

Sin otro particular que de ustedes.

JULIO CÉSAR JERI CAZORLA

DNI N° 08803036

Adjuntos:

- Copia del requerimiento N° 170-R2015000242
- Copia simple de la carta de fecha 10 de junio de 2015
- Copia simple de la carta de fecha 06 de agosto de 2015
- Copia simple de la carta de fecha 17 de setiembre de 2015
- Copia simple de la carta de fecha 02 de octubre de 2015
- Copia simple de la carta de fecha 11 de noviembre de 2015
- Copia simple de la carta de fecha 19 de noviembre de 2015

- 4 copias Liquidación de pensión A.F.P.
Integra

ADENDA

A la documentación remitida a INDECOPI:

A. De conformidad con el párrafo 6.-

Se aclara que las firmas y número de DNI podrían además haber sido superpuestas (trazos de firma y número de DNI se marcan nítidamente a diferencia del resto de dicho documento que son borrosos).

B. Párrafo 7.-

Dicha firma y DNI me fue solicitada "obligatoriamente" sino no recibirían mi queja. Incluía 10 firmas y DNI, que por la incomodidad donde fueron realizadas una de ellas salió "fallada", incluso podrían haber utilizado copia de mi carnet de DNI que también presenté.

C. Adjuntamos liquidaciones de pensión de jubilación remitidas por la A.F.P. INTEGRAL para emitir cheques a nombre del:

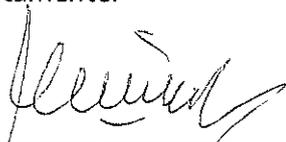
- Suscrito con fecha de pago Marzo 2011 x S/. 20,383.81 y que debió efectuarse con la firma del suscrito y fecha de haberse realizado. Fecha devengue 01-08-2008.
- Otro con igual fecha de pago por S/. 2,377.02 y fecha devengue 01-08-2008.
- Otro S/. 1,761.88 fecha de pago 03-2008, fecha devengue 01-02-2008.

D. Cabe poner a su consideración las irregularidades encontradas en los cheques que nos remitió SCOTIA BANK, en donde en su primera carta, nos remite cheque (por S/. 20,000 y fracción, estado de cuenta, y firmas de endoso por el suscrito supuestamente ejecutadas por mi autoría); donde se aprecia que el contenido de ambas caras del cheque son borrosos notándose únicamente la firma y DNI muy claros en contraste con el resto.

Así mismo cuando nos remiten la ampliación y mejor escritura de los mismos aparece una firma y DNI que no concuerdan con el presentado inicialmente.

Igualmente no remiten ninguna referencia del cheque de S/. 2,377.02, ni ningún otro documento que les fuera solicitado.

Atentamente.



JULIO CESAR JERÍ CAZORLA
DNI N° 08803036

Lima 10 de Junio de 2,015

Sres.

SCOTIABANK PERU-S.A.

Agencia San Isidro Av. Dionisio Derteano 102.

Área: Ventas-Servicios (Reclamos)

Srta. Gaby Sánchez L.

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a Uds., de conformidad con lo solicitado por el suscrito, de mi reclamo formulado en la fecha del 09 de Junio del 2,015, en esa instancia.

El 02-06-15 me acerque a la AFP INTEGRRA, para solicitar información sobre mi pensión y posibilidad de hacer algunos cambios:

El Sr. Pedro Chávez que me atendió, me comunico que debía tener en mi cuenta No. 170-2404144 de Scotiabank 02 cheques:

A.- Uno de fecha 01-04-08 por un monto de S/. 20,383.81 y

B.- Otro de fecha 01-04-08 por un monto de S/. 2,377.02,

Los dos a mi nombre como consta en mi liquidación de Pensión de Jubilación con fecha de pago Marzo 2,008 y Marzo 2,011 respectivamente. Pidiendo que me acerque a la Agencia de Scotiabank - San Isidro, sitio donde me aperturaron la cuenta que menciono, por cuanto hasta la fecha 09-06-15 le comunique que no tenía conocimiento de tales cheques, pues nunca recibí una comunicación al respecto de la AFP INTEGRRA ni del SCOTIABANK.

Así mismo la Srta. Gaby Sánchez López me comunico que de acuerdo a información que tiene dichos cheques fueron emitidos por el Scotiabank el 25 de Marzo del 2,011, y cobrados por alguien que no era Julio Cesar Jeri Cazorla, el suscrito.

Ante este conocimiento exijo se me entregue copias e informes esclarecedores de lo que considero un delito muy serio y de consecuencias mucho más serias en perjuicio no solo del suscrito, sino del Scotiabank, AFP Integra y los que pudieran estar involucrados en esto.

Reservándome el derecho a la denuncia ante el Poder Judicial.

Atentamente

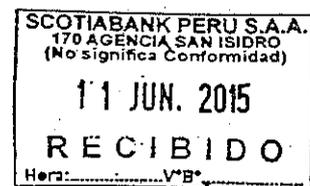
Pensionista AFP

DR. JULIO CESAR JERI CAZORLA

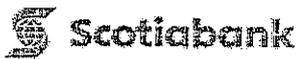
C.M.P. 6012
Jubilado de la F.A.P.
N.S.A. 09216164
DNI 08803036



Huella Digital



0005



Hoja de Reclamación Libro de Reclamaciones



Scotiabank Perú S.A.A.
R.U.C.: 20100043140

Fecha: 09/06/2015
Hora: 01:35 p.m.

N° del Requerimiento:	170-R-2015000242	Fecha de Presentación:	09/06/2015 01:35:26 p.m.
Tipo de Requerimiento:	Reclamo	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Saby Sanchez Lopez		
Agencia:	Ag. San Isidro		
	Av. DIONISIO DERTEANO 102		
	San Isidro - Lima - Lima		
Medio de Recepción:	Personal Verbal		
Medio de Respuesta:	Mail-Carta-Abono en cuenta		

Tipo de Documento:	DNI	N° Documento:	08603036
Cliente:	JERI CAZORLA JULIO CESAR		
Correo Electrónico:	-		
Dirección:	CALLE COSMOS 338 PISO 3 URB LA ALBORADA		
	Santiago De Surco - Lima - Lima		
Referencia:			
Teléfonos:	2684587 - -		

Familia:	ATENCION PERSONAL	Producto:	OPERACIONES EN AGENCIAS
Tipología:	Instrucciones del cliente no realizadas		
Motivo:	Sin Motivo	N° de Cuenta:	0
Tarjeta afiliada			
N° Tarjeta de Crédito:		N° Tarjeta de Débito:	
Importe reclamado			
Importe Reclamado S/.	22760.83	Importe Reclamado US\$:	0

CLIENTE MENCIONA QUE EN EL 2008 Y 2011 LA AFP INTEGRAL LE EMITIO UNOS CHEQUES, PARA QUE LO PUDIERA COBRAR CON SU DNI POR VENTANILLA EN CUALQUIER AGENCIA DEL SCOTIABANK, SIN EMBARGO DICHS PAGOS NUNCA FUERON COBRADOS POR EL CLIENTE YA QUE INDICA QUE LA AFP NUNCA LE AVISO E INFORMO QUE TENIA QUE COBRAR ESOS CHEQUES TELEBANKING. RECIEN LE DIERON ESA INFORMACION CUANDO SE ACERCO A LA AFP PARA VER LO DE SU PENSION. CLIENTE MENCIONA QUE NUNCA COBRO ESOS CHEQUES, SE REVISO EN EL SISTEMA Y SALE QUE LOS DOS CHEQUES FUERON EMITIDOS EL 25.03.2011 EN LA AGENCIA SAN ISIDRO Y TAMBIEN COBRADOS EN ESE MISMO MOMENTO. CLIENTE QUIERE QUE LE DEN COPIAS O INFORME DE QUIEN RECOGIO Y COBRO ESOS CHEQUES YA QUE EL NO-REALIZO ESAS OPERACIONES. SE ADJUNTA PRINT DE LAS EMISIONES DEL CHEQUE Y DE LOS COBROS QUE SE REALI

San Isidro, 06 de agosto de 2015

170-R-2015000242

Señor (a)

JERI CAZORLA JULIO CESAR

Calle Cosmos 338 Piso 3 Urb. La Alborada

Santiago de Surco.-

De nuestra consideración:

Es grato saludarle y a la vez brindar respuesta a su requerimiento de fecha 09 de junio del presente, mediante el cual nos manifiesta que entre los años 2008 y 2011 se le emitieron cheques de gerencia ordenados por su AFP para ser cobrados en nuestra entidad; sin embargo, dichos cheques no fueron cobrados por su persona, solicitándonos la devolución de los fondos.

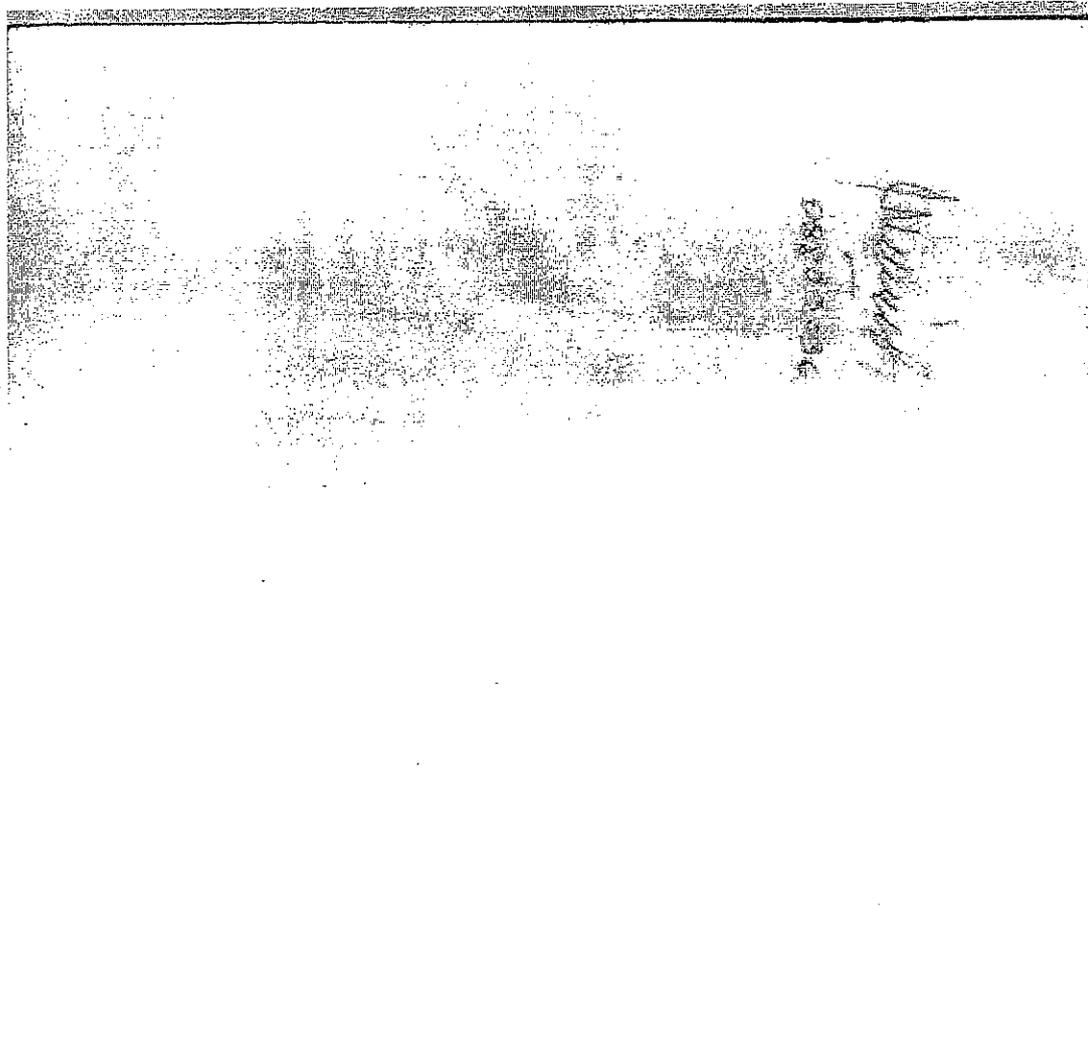
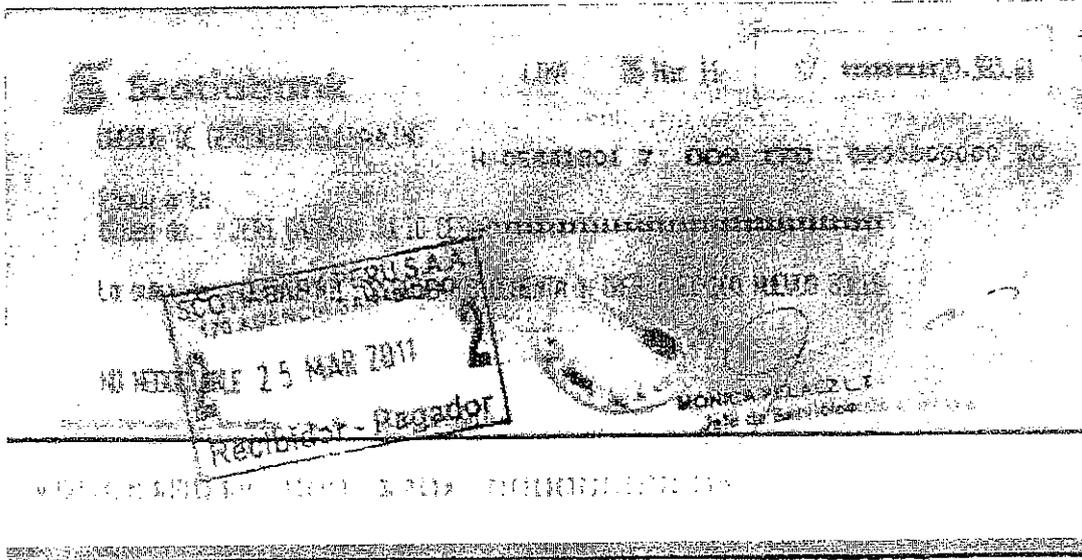
Sobre el particular, le informamos que luego de hacer las verificaciones hemos validado que los cheques de gerencia en MN N° 5441801 y MN N° 5441802 por los importes de S/. 20,383.81 y S/. 2,377.02 respectivamente fueron cobrados por usted y depositados parcialmente el mismo día en su cuenta de ahorros en Moneda Nacional N° 170-2404144 y posteriormente retirados.

Dadas las razones expuestas, su requerimiento es improcedente.

Atentamente.

SCOTIABANK PERU S.A.A.
Ricardo Zevallos Tori
Supervisor Soluciones al Cliente
Jeysson Astorga Canicoba
Gestor Soluciones al Cliente

Si al recibir nuestra carta, usted no estuviese conforme con ella, puede dirigir su reclamo a las oficinas del Indecopi pág. web www.indecopi.gob.pe, o a la Superintendencia de Banca y Seguros pág. Web www.sbs.gob.pe."



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

Anexo 02 - Movimientos en cuenta

Cuenta: 10078926 JERI DAZOILA JULIO CESAR
 Sucursal: 21 Miraflores D. Substa.: 3 Sucursal: 170 170-2461104
 Desde: 01/03/11 Hasta: 01/03/11 (30 03/11) Todas

Op	Fecha	SUC	MOD	TRN	DESCRIPCION	NREL	IMPORTE	COD
-	05/03/11	170	50	X	DEPOSITO LN EFECTIVO	54	10 780.88	50
-	05/03/11	170	50	1	IMPUESTO A LOS CREDITOS	54	9.63	501
-	05/03/11	1	00	000	IMPUESTOS ADEMPADOS	100	3.71	95
-	01/04/11	250	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	10	1.000.00	544
-	01/04/11	250	50	111	IMPUESTO A LOS CREDITOS	10	0.05	500
-	20/04/11	740	240	505	TRX-PAGO PLANILLAS	1000	385.00	512
-	20/04/11	68	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	10	500.00	544
-	20/04/11	1	00	000	IMPUESTOS ADEMPADOS	100	15.20	95
-	09/04/11	68	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	9	300.00	544
-	05/05/11	242	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	64	400.00	544
-	11/05/11	250	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	7	1.500.00	544
-	11/05/11	250	50	111	IMPUESTO A LOS CREDITOS	7	0.85	500
-	23/05/11	68	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	4	300.00	54

F5=Salir F6=Renovar F8=Ver Mov/Trn F7=Consulta Adic. F24=Mas recibos

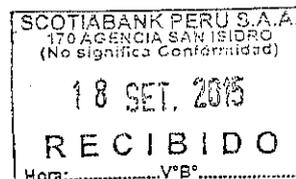
19,760.89

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

San isidro, 17 de setiembre de 2015

Señores
SCOTIABANK
Dionisio Derteano N° 102
San isidro

Atención : Soluciones al Cliente
Referencia : Carta 170-R-2015000242



De mi consideración:

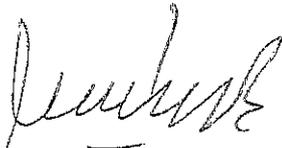
JULIO CESAR JERI CAZORLA identificado con DNI N° 08803036 con domicilio en Calle Cosmos N° 338, Urbanización La Alborada, distrito de Santiago de Surco, no estando conforme con la respuesta brindada en la comunicación de la referencia, solicito lo siguiente:

1. Mediante Carta N° 170-R-2015000242 de fecha 06 de agosto de 2015, su representada informa que los Cheques de Gerencia en moneda nacional N° 5441801 y 5441802 por los importes de S/. 20,383.81 (Veinte Mil Trescientos Ochenta y Tres y 81/100 Nuevos Soles) y S/. 2,377.02 (Dos Mil Trescientos Setenta y Siete y 02/100 Nuevos Soles) respectivamente, fueron cobrados por mi persona y depositados parcialmente el mismo día en mi cuenta de ahorros moneda nacional.
2. En atención a esta respuesta, solicito a su representada se sirva precisar la fecha en que estos cheques fueron cobrados así como documentación que acredite lo informado en esta carta, por ello requiero la entrega de los documentos siguientes:
 - a) Copia del Cheque de Gerencia N° 5441801 por S/. 20,383.81 debidamente endosado
 - b) Copia del Cheque de Gerencia N° 5441802 por S/. 2,377.02 debidamente endosado.
 - c) Copia de mis movimientos bancarios que acrediten el ingreso parcial del dinero a mi cuenta.
 - d) Copia de los videos de seguridad

3. Cabe precisar que tal como manifestara en mi comunicación de fecha 09 de junio del presente año, no he realizado cobro alguno de los precitados cheques, por ello, necesito que su representada cumpla con acreditar lo expuesto en la carta de la referencia.

Siendo requisito necesario agotar la vía previa, solicito a su representada se sirva expedir la documentación solicitada antes de recurrir a instancias superiores.

Atentamente,



JULIO CESAR JERI CAZORLA
DNI N° 08803036

Lima, 02 de octubre de 2015

Señor
JULIO CESAR JERI CAZORLA
Calle Cosmos 338 Urb. La Alborada
Santiago de Surco - Lima 33

Estimado señor Jeri:

Nos dirigimos a usted con relación a su carta s/n de fecha 17 de setiembre de 2015, mediante la cual menciona su disconformidad con la respuesta brindada por el Banco respecto a su requerimiento N° 170-R-2015000242 de fecha 09 de junio de 2015.

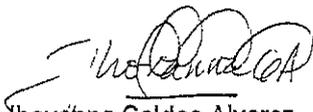
En el anexo adjunto, conforme a su requerimiento, adjuntamos copia de los cheques de gerencia solicitados y el registro del abono de fecha 25 de marzo de 2011, efectuado en su cuenta de ahorros MN N° 170-2404144

Finalmente, con relación a su solicitud de verificación del video de las operaciones materia de reclamo, le informamos que debido al tiempo transcurrido no contamos con la secuencia fotográfica de las operaciones realizadas.

Sin otro particular y esperando haber aclarado sus dudas, nos despedimos de Usted.

Atentamente.

Scotiabank Perú S.A.A.



Jhovanna Galdos Alvarez
Asistente de Reconsideraciones
Customer Ombuds Office



Miguel Alegre Rosas
Oficial de Gestión de Mejoras
Customer Ombuds Office

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

ANEXO 02 - MOVIMIENTOS EN CUENTA
WLAGW13F
Consulte Saldo Disponible

2/10/15

12:38:30

Movimientos del Histórico

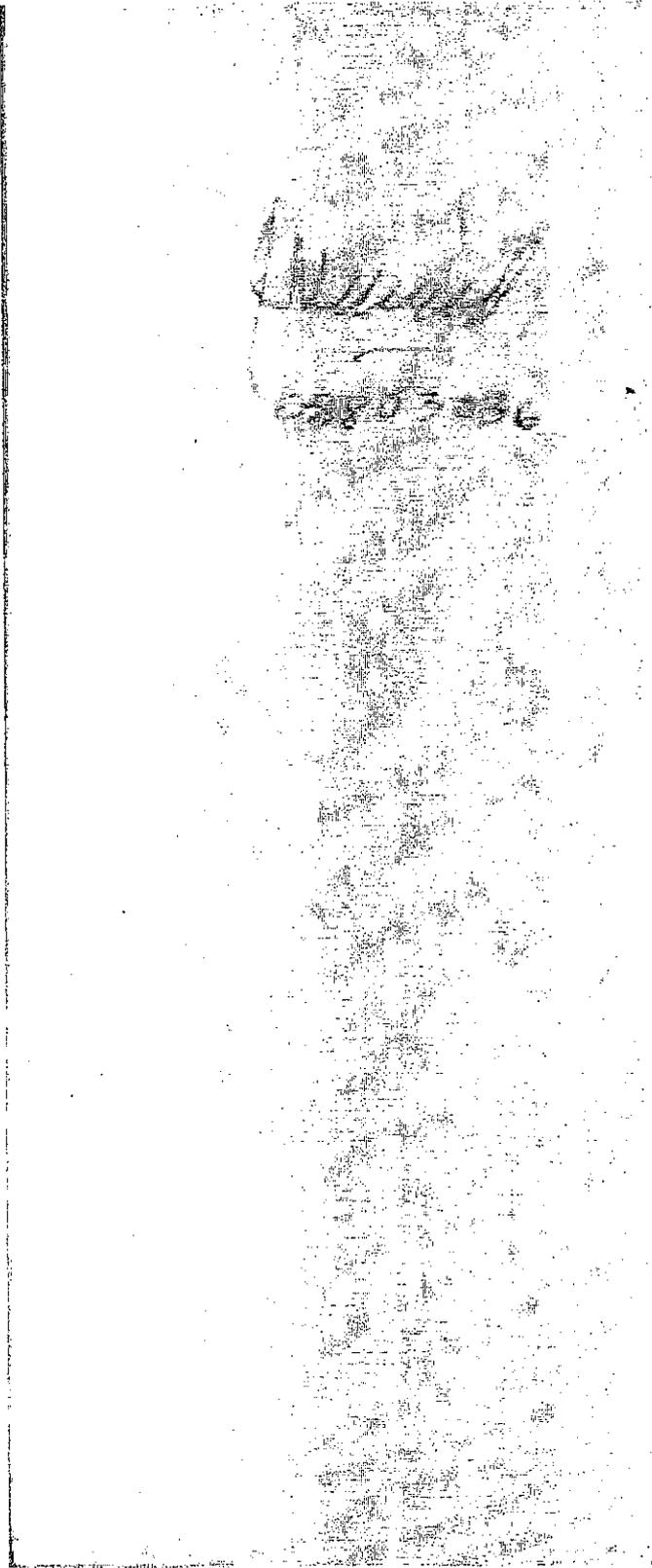
Cuenta: 10676926 JERI CAZORLA, JULIO CESAR
 Modulo: 21 Moneda: 0 Subcta: 3 Sucursal: 170 170-2404144
 Desde : 0/00/00 Hasta : 0/00/00 (00/00/00) Todos

Op: 1=Detalle 2=Autorizaciones 3=Detalle(Medios Virtuales) 8=+Datos

OP	FECHA	SUC	MOD	TRN	DESCRIPCION	NREL	IMPORTE	COD
-	25/03/11	170	50	1	DEPOSITO EN EFECTIVO	34	19.760,83	50
-	25/03/11	170	50	1	IMPUESTO A LOS CREDITOS	34	8,88	801
-	31/03/11	1	99	903	INTERESES ACREEDORES	168	3,71	99
-	6/04/11	250	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	19	1.000,00	844
-	6/04/11	250	50	111	IMPUESTO A LOS DEBITOS	19	0,05	800
-	20/04/11	744	244	505	TBK-PAGO PLANILLAS	1899	393,05	312
-	25/04/11	65	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	15	500,00	844
-	30/04/11	1	99	903	INTERESES ACREEDORES	168	15,24	99
-	30/04/11	65	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	9	300,00	844
-	5/05/11	242	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	64	400,00	844
-	11/05/11	250	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	7	1.500,00	844
-	11/05/11	250	50	111	IMPUESTO A LOS DEBITOS	7	0,05	800
-	23/05/11	65	50	111	RETIRO DE EFECTIVO	4	300,00	84

Si al recibir nuestra carta, usted no estuviere conforme con ella, podrá acudir a las oficinas del Indecopi pág. web www.indecopi.gob.pe, o a la Superintendencia de Banca y Seguros pág. Web www.sbs.gob.pe

CHEQUE N° 05441801



Si al recibir nuestra carta, usted no estuviere conforme con ella, podrá acudir a las oficinas del Indecopi pag. web www.indecopi.gob.pe, o a la Superintendencia de Banca y Seguros pag. Web www.sbs.gob.pe

Cía. Seguros : AFP INTEGRAL Manejo : Controla AFP

F. Solicitud: 18/02/2008 Fecha de devengue: 01/04/2008

CGSPPE : 117621JJCIO9
 Afiliado : JERI CAZORLA JULIO CESAR
 Pague a : JERI CAZORLA JULIO CESAR
 Beneficiario de Pensión

BANCO : BANCO SCOTIABANK
 Periodo :
 Factor de Reajuste

PERIODO	REAJUSTE	CONCEPTO	#DIAS	PENSIÓN DEL PERIODO	PENSIÓN A PAGAR
PARENTESCO					
TITULAR					
May. 2008		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Jun. 2008		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Jul. 2008	1.013000	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Ago. 2008		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Set. 2008		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Oct. 2008	1.017200	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Nov. 2008		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Dic. 2008		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Ene. 2009	1.012500	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Feb. 2009		REINT. PENSION	28 S/.	755.47	755.47
Mar. 2009		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Abr. 2009	1.003900	REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
May. 2009		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Jun. 2009		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Jul. 2009	.996300	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Ago. 2009		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Set. 2009		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Oct. 2009	.998900	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Nov. 2009		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Dic. 2009		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47

Cia. Seguros : AFP INTEGRAL AFP INTEGRAL Manejo : Controla AFP

CUSPP : 11762100009 F. Solicitud: 18/02/2008 Fecha de devengue: 01/04/2008
 Afiliado : JERI CAZORLA JULIO CESAR BANCO : BANCO SCOTIABANK
 Páguense a : JERI CAZORLA JULIO CESAR
 Beneficiario de Pensión PARENTESCO

Periodo	Factor de Reajuste	Concepto	#Días	Pensión del Periodo	Pensión a pagar
Ene. 2010	1.003300	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Feb. 2010		REINT. PENSION	28 S/.	755.47	755.47
Mar. 2010		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Abr. 2010	1.009000	REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
May. 2010		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Jun. 2010		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Jul. 2010	1.005140	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Ago. 2010		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Sep. 2010		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Oct. 2010	1.006008	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Nov. 2010		REINT. PENSION	30 S/.	755.47	755.47
Dic. 2010		REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Ene. 2011	1.000392	REINT. PENSION	31 S/.	755.47	755.47
Feb. 2011		REINT. PENSION	28 T S/.	755.47	755.47
Mar. 2011		DESC. X ADELANT	00 T S/.	.00	5,000.00-
Mar. 2011		ESSALUD	00 T S/.	.00	1,057.64-
Total Bruto a pagar:				S/.	26,441.45

Descuentos :
 DESC. X ADELANTO S/ 5,000.00
 Total Descuentos : S/ 5,000.00
 Retenciones:
 ESSALUD S/ 1,057.64

RESUMEN POR PERSONA QUIR COBRA:

Cía. Seguros : AFP INTEGRAL Manejo : Controla AFP

CUSPP : 117621JUCIO9 F. Solicitud: 18/02/2008

Afilado : JERI CAZORLA JULIO CESAR BANCO : BANCO SCOTIABANK

Páguese a : JERI CAZORLA JULIO CESAR

Beneficiario de Pensión PARENTESCO

JERI CAZORLA JULIO CESAR TITULAR

Periodo	Factor de Reajuste	Concepto	#Dias	Pensión del periodo	Pensión a pagar
Mar. 2011		PENSION	31 T S/.	755.47	755.47
Mar. 2011		RENTABILIDAD	31 C S/.	1,720.59	1,720.59
Mar. 2011		ESSALUD	00 C S/.	.00	99.04

RESUMEN POR PERSONA QUE COBRA: Total Bruto a pagar: S/. 2,476.06

Retenciones:
 ESSALUD S/. 99.04
 Total Retenciones: S/. 99.04
 Total Neto a pagar : S/. 2,377.02

Recibi conforme: JERI CAZORLA JULIO CESAR

Fecha:

Texto de notas (Presentadas junto a #Dias)
 T : Temporal

Liquidación de Pensión de Jubilación

PLANTILLA NRO. 3

Fecha de pago: Marzo de 2011

Fecha 02/06/2015
Hora: 11:30:38

Cia. Seguros :

AFP INTEGRAL

Manejo : Controla AFP

CUSPP : 117621111109

Afiliado : JERI CAZORLA JULIO CESAR

Paguese a : JERI CAZORLA JULIO CESAR

Beneficiario de Pensión

F. Solicitud:

18/02/2008

Fecha de devengue: 01/04/2008

BANCO : BANCO SCOTIABANK

PARENTESCO

Periodo

Factor de Reajuste

Concepto

#Dias

Pensión del periodo

Pensión a pagar

Total Retenciones:

S/. 6,057.64

Total Neto a pagar :

S/. 20,383.81

Recibí conforme:

JERI CAZORLA JULIO CESAR

Fecha:

PIANTILLA NRO. 1
 Cia. Seguros : AFP INTEGRAL
 Manejo : Controla AFP

F. Solicitud: 18/02/2008 Fecha de devengue: 01/02/2008

CUSPP : 117621000109
 Afiliado : JERI CAZORLA JULIO CESAR
 Páguese a : JERI CAZORLA JULIO CESAR
 Beneficiario de Pension

BANCO : BANCO SCOTIABANK
 Periodo : Mar. 2008
 Factor de Reajuste :
 Concepto : ENTREGA DE SAL 00 C S/.
 #Dias : .00
 Pension a pagar : 1,761.88

RESUMEN POR PERSONA QUE COBRA:
 Total Bruto a pagar: 1,761.88
 Total Neto a pagar : 1,761.88

Recibí conforme: JERI CAZORLA JULIO CESAR
 Fecha:

D. Muro CC1

EXPEDIENTE N° 964-2016/CC1
PRESENTA DESCARGOS

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL- SEDE CENTRAL:

SCOTIABANK PERÚ S.A.A., identificado con R.U.C. 20100043140, con domicilio real en Av. Dionisio Derteano N° 102, San Isidro y domicilio procedimental en Casilla N° 450 del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, cuarto piso del Palacio de Justicia, Lima Cercado, debidamente representado por Enrique Caveró Safra, identificado con DNI N° 08778159, cuyos poderes obran en el Expediente 964-2016/CC1, en el procedimiento seguido por el señor Julio Cesar Jeri Carzola (en adelante, el señor Jeri) atentamente decimos:

Que, mediante cédula de notificación de fecha 04 de Noviembre de 2016 notificada a Scotiabank Perú S.A.A (en adelante, Scotiabank) con fecha 15 de noviembre de 2016, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, La Secretaria) corrió traslado de la Resolución N° 1.

Encontrándonos dentro del plazo, negamos y contradecimos la denuncia formulada en todos sus extremos, por lo cual cumplimos con presentar nuestros descargos sobre la base de los fundamentos que a continuación se exponen.

RECIBIDO
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1
23 DIC. 2016

I. ANTECEDENTES

1.1 Con fecha 12 de setiembre de 2016, el señor Jeri interpuso denuncia contra Scotiabank, por presuntas infracciones al Código, señalando lo siguiente:

- (i) El 9 de junio de 2015, el señor Jeri solicitó a Scotiabank que se le informe sobre el estado de los cheques emitidos por AFP Integra el 25 de marzo de 2011 por las sumas de S/. 20,383.81 y S/. 2,377.02.
- (ii) El 6 de julio 2015, Scotiabank le comunicó que ambos cheques habían sido cobrados por su persona, depositados ese mismo día en su cuenta de ahorros y, posteriormente, retirados.

- (iii) El 17 de septiembre de 2015, el señor Jeri solicitó al Banco copias de ambos cheques, así como los movimientos de su cuenta de ahorros y los videos de seguridad.
 - (iv) El 19 de noviembre de 2015, el Banco le remitió copias de los dos cheques donde se podía apreciar que su firma había sido imitada y el número de su DNI estaba superpuesto.
 - (v) Posteriormente, acudió al Banco, quien lo hizo firmar en diez (10) oportunidades y consignar su DNI en un formato.
- 1.2 Mediante Resolución N° 1 de fecha 04 de noviembre de 2016, notificada el 15 de noviembre de 2016, la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Jeri por las siguientes presuntas infracciones:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 12 de setiembre de 2016 presentada por el señor Julio Cesar Jeri Cazorla contra Scotiabank Perú S.A.A., por presuntas infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría permitidos que terceros cobren los cheques que pertenecían al denunciante."

II. SOBRE LAS PRESUNTAS INFRACCIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- 2.1 En el presente caso, el señor Jeri alega que Scotiabank habría permitido que terceros ilegítimamente cobren los cheques de gerencia en MN N° 54418101 y MN N° 5441802 por los importes de S/.20,383.81 y S/. 2,377.02.
- 2.2 Rechazamos lo señalado por el señor Jerí, en la medida que ha presentado alegación que carecen de sustento, la cuales deberán ser desestimadas. De este modo, el principio de la carga de la prueba establece que quien alega un hecho debe probarlo, sin embargo, en este caso no se ha acreditado el defecto que se nos imputa.
- 2.3 Sin perjuicio de ello, y en atención al reclamo del señor Jerí, se solicitó la pericia grafotécnica correspondiente.

- 2.4 Así, mediante Informe Pericial Grafotécnico (cuya copia adjuntamos), efectuado por el perito Cesar Augusto Monge Durá con Código de Registro N° 18001982008 del Registro de Peritos Judiciales de la Corte Superior de justicia de Lima, se evaluaron los siguientes documentos:

"I. MUESTRAS CUENTIONADAS

(...)

A. Cheque de Gerencia TELEBANKING Nro. **05441801-7-009-170-0000000000-20**, de fecha "Lima, 25 Mar 11", a la orden de "JERI CAZORLA JULIO CESAR", por la suma de "S/ 20,383.81" ("VEINTE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES Y 81/100 NUEVO SOLES"); estilográfica considerada como MUESTRA 1.

B. Cheque de gerencia TELEBANKING Nro. **05441802-5-009-170-0000000000-20**, de fecha "Lima, 25 Mar 11", a la orden de "JERÍ CAZORLA JULIO CESAR", por la suma de "S/. 2,377.02" ("DOS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE Y 02/100 NUEVO SOLES); signatura precisada como MUESTRA 2.

C. **VOUCHER DE DÉPOSITO EN EFECTIVO/SCOTIABANK PERU S.A.A./170 AGENCIA SAN ISIDRO**, de fecha "25/03/11", a horas "11:17:40", CUENTA DE AHORROS 170-2404144, POR LA SUMA DE "S/.19,760.83"; estilográfica asignada como MUESTRA 3." (Énfasis, nuestro).

- 2.5 De dichas muestras se realizó el examen comparativo de firmas, con las 10 muestras gráficas solicitadas al cliente el 17 de junio de 2015, así como de la firma contenida en su Partida de Inscripción N° 08803036 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y, de la solicitud de requerimiento efectuado a Scotiabank el 10 de junio de 2015, con el que se concluyó lo siguiente:

"V. CONCLUSIÓN

De todo lo expuesto anteriormente se concluye categóricamente que las tres (3) firmas cuestionadas atribuidas a "**JULIO CESAR JERI CAZORLA**" consideradas como MUESTRAS 1, 2,3, de los documentos descritos en el numeral "II" del presente Informe Pericial, **proceden del puño suscrito de su titular: SON AUTÉNTICAS**" (Énfasis, nuestro).

- 2.6 En atención a lo expuesto, y contrariamente a lo la legado por el señor Jeri, vuestro Despacho podrá corroborar que las firmas cuestionadas han sido debidamente suscritas por el puño del propio cliente, en consecuencia, los cobros realizados mediante los referidos cheques han sido debidamente efectuados por el señor Jerí.
- 2.7 Aunado a ello, la Comisión deberá tener en cuenta lo previsto en el artículo 42° de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, el cual señala lo siguiente:

“Artículo 42.- Presunción de veracidad

42.1 **Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados** y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, **se presumen verificados por quien hace uso de ellos**, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario.” (Resaltado nuestro)

- 2.8 De ahí, que se debe considerar como veraz nuestro Informe Pericial, puesto que en virtud al Principio de Presunción de Veracidad, los documentos consignados dentro del procedimiento administrativo se comprenderá como ciertos.
- 2.9 Por todo lo expuesto, solicitamos la Comisión que desestime la denuncia formulada por el señor Jerí, puesto que los argumentos alegados por éste resultan ser abiertamente inconsistentes.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señor Jerí.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS:

Nos reservamos el derecho de ampliar los argumentos contenidos en el presente escrito.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Adjuntamos el siguiente documento:

Anexo: Informe Pericial Grafotécnico emitido por Cesar Augusto Monge Durá.

Lima, 21 de diciembre de 2016


ENRIQUE CERVERO BARRA
ABOGADO
R.D.G. CAL. 20176

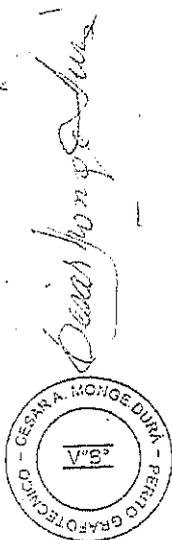
INFORME PERICIAL GRAFOTÉCNICO

CÉSAR AUGUSTO MONGE DURÁ

PERITO JUDICIAL GRAFOTÉCNICO INSCRITO EN EL REGISTRO DE
PERITOS JUDICIALES (REPEJ) DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE
LIMA

DOMICILIO REAL:
AV. PRIMAVERA N° 1042 - 704
URB. CHACARILLA DEL ESTANQUE - SURCO

TELEFAX : 255 - 4633
CELULAR : 99792-5307
www.perito-monge.com





CÉSAR A. MONGE DURÁ

3

Abogado - Perito Grafotécnico

0044

INFORME PERICIAL GRAFOTÉCNICO

PARA : SCOTIABANK PERU S.A.A.

CALIDAD : A SOLICITUD DE PARTE

FECHA : 7 DE JULIO DEL 2015

César Augusto MONGE DURÁ, Abogado, Perito Grafotécnico Titulado y con Código de Registro Nro. 18001982008 del Registro de Peritos Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lima (REPEJ), con domicilio legal en la Av. Nicolás de Piérola Nro. 966 – Nro. 310 – Casilla 617 – LIMA 1, teléfonos 255-4633 y 99792-5307; ante Uds., respetuosamente, me presento y digo:

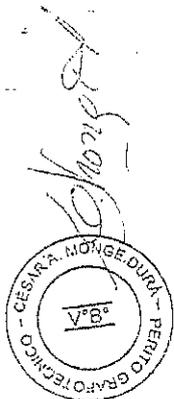
Que, ante vuestra petición de efectuar un peritaje grafotécnico en diversos documentos para determinar, entre otros puntos, la autenticidad, falsedad, procedencia o autoría de **tres (3)** firmas, se toma conocimiento del caso, se asume lo petitionado y se efectúan los exámenes correspondientes en la secuencia siguiente:

I. ESTABLECER

Autenticidad, falsedad, procedencia o autoría de **tres (3)** firmas atribuidas a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", en diversos documentos.

II. MUESTRAS CUESTIONADAS

Las **tres (3)** firmas atribuidas a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", que aparecen trazadas en el *reverso* de los originales de los documentos que a continuación se detallan:



IV. EXAMEN

A. METODOLOGÍA

Para la solución de los problemas planteados en el punto "I" del presente Informe, se utilizarán:

1. **El Método Analítico - Comparativo.**- Por este método se contrastarán los *Gestos Gráficos Identificatorios* de las firmas auténticas de comparación de **JULIO CESAR JERI CAZORLA** —considerando el *Patrón de Variaciones Posibles (PVP)*—, contra las firmas dúbidas atribuidas a esta misma persona; si se reproducen tales características gráficas, entonces, se trataría de firmas auténticas; pero, si no se repiten tales constantes gráficas, ergo se trataría de firmas falsificadas.
2. **Procedimiento Descriptivo.**- Mediante el cual se pormenorizarán los análisis que se efectúen, propendiendo a que la redacción, pese a la utilización de tecnicismos, resulte de fácil comprensión.
3. **Procedimiento Signalético.**- Se harán perennizaciones fotográficas y en *Cuadros Demostrativos* se remarcarán las conclusiones.
4. **Instrumental.**- Microscopio digital portátil de hasta 120X, lupas de diversos aumentos, una cámara fotográfica digital y una computadora laptop con periféricos de última generación.

B. COMPARATIVO DE LAS FIRMAS

1. Al compulsar las tres (3) *firmas cuestionadas* atribuidas a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", consideradas como **MUESTRAS 1, 2 y 3**, de los documentos controvertidos descritos en el apartado "II" del presente Informe, contra las firmas genuinas de la persona mencionada, se aprecian notables coincidencias morfoestructurales y morfogenéticas entre las mismas, de las que se destacan, entre otras, las siguientes:



V. CONCLUSIÓN

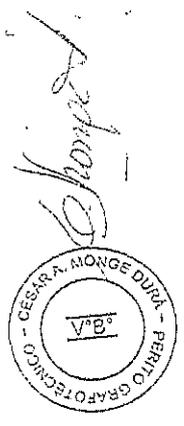
De todo lo expuesto anteriormente se concluye categóricamente que las tres (3) *firmas cuestionadas* atribuidas a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", consideradas como MUESTRAS 1, 2 y 3, de los documentos descritos en el numeral "II" del presente Informe Pericial, proceden del puño suscriptor de su titular: SON AUTÉNTICAS (Ver especificaciones de los ítems "IV.B.1.2" y Anexos Fotográficos Demostrativos).

VI. GLOSARIO

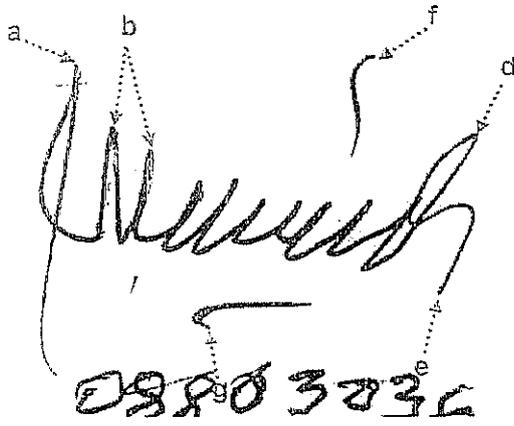
- FIRMA.- Expresión gráfica que identifica y diferencia a las personas naturales. Sinónimos: Suscripción, autógrafa, signatura, estilográfica, etcétera.

- GESTOS GRÁFICOS IDENTIFICATORIOS.- Peculiaridades, manierismos, dominantes, constantes, automatismos, ideografismos, mínimos, modismos, idiotismos, *Reflejos Gráficos Condicionados*, considerados como características inherentes a cada puño gráfico, plasmados en la escritura por el subconsciente, y que diferencian e identifican a las personas.

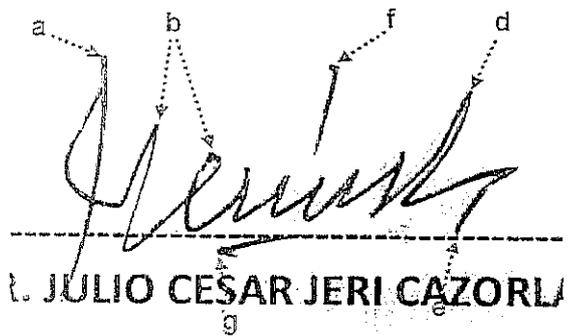
Los gestos gráficos identificatorios pasan inadvertidos y algunos sólo son observables con lentes de aumento y otros medios, siendo tan sutiles que quedan fuera de las precauciones del falsificador durante la imitación o disimulo. Son difíciles de alterar voluntariamente y tienen especial importancia para determinar la autenticidad o falsedad de los grafismos. Estos son: 1) Forma de la caja de renglón; 2) Rasgos iniciales y finales; 3) Deformaciones específicas; 4) Homogeneidad o fijeza de las características personales; 5) Puntos de ataque; y 6) *Reflejos Gráficos Condicionados* (RGC). Sin embargo, la Grafotecnia no formula recetarios. Aquello que para un grafotécnico puede resultar significativo como peculiaridad gráfica, para otro no tiene el menor valor y puede permanecer inadvertido o como secundario en una escala jerarquizada. La caracterización de lo que es un gesto gráfico no está subordinada a reglas y principios rígidos.



FIRMA CUESTIONADA

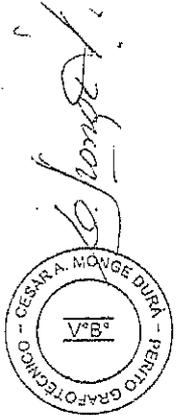
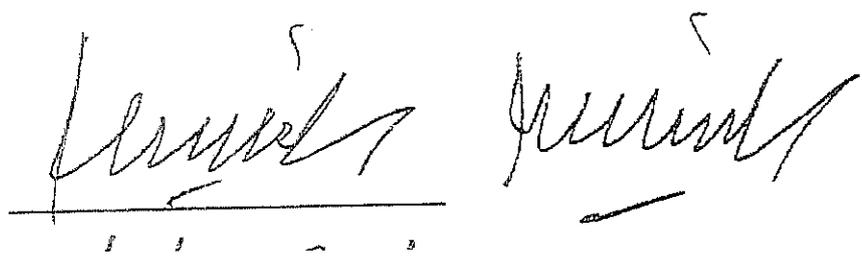


COTEJO



FIRMAS DE COMPARACIÓN

FIRMAS DE COMPARACIÓN



FOTOGRAFÍAS EN APROXIMACIÓN.- De la *firma cuestionada* atribuida a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", considerada como MUESTRA 1, que al ser contrastada contra las *signaturas genuinas* de la mencionada persona, se aprecian importantes convergencias gráficas entre las mismas; es decir que, la dubitada, **ES AUTÉNTICA.**

0020 DMT



SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° : 964-2016/CC1
 DENUNCIANTE : JULIO CÉSAR JERÍ CAZORLA (EL SEÑOR JERÍ CAZORLA)
 DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (EL BANCO)
 MATERIAS : ADMISIÓN A TRÁMITE
 CITACIÓN A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
 RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 4 de noviembre de 2016

I. HECHOS

1. El 12 de setiembre de 2016, el señor Jerí denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:
 - (i) El 9 de junio de 2015, solicitó al Banco que le informe el estado de los cheques emitidos por AFP Integra el 25 de marzo de 2011 por las sumas de S/ 20 383,81 y S/ 2 377,02.
 - (ii) El 6 de julio de 2015, el Banco le comunicó que ambos cheques habían sido cobrados por su persona, depositados ese mismo día en su cuenta de ahorros y, posteriormente, retirados.
 - (iii) El 17 de setiembre de 2015, solicitó al Banco copias de ambos cheques, los movimientos de su cuenta y los videos de seguridad.
 - (iv) El 19 de noviembre de 2015, el Banco le remitió copias de los dos cheques, donde se podía apreciar que su firma había sido imitada y el número de su DNI estaba superpuesto.
 - (v) Posteriormente, acudió al Banco, quien lo hizo firmar hasta en diez (10) oportunidades y consignar su DNI en un formato.
2. El señor Jerí solicitó que se dicten las medidas correctivas reparadoras para subsanar la infracción cometida por el Banco.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica), en ejercicio de sus facultades², considera que el hecho denunciado, consistente en que el

1. Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

2. **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
 Artículo 105°.- Autoridad competente
 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
 (...)

LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 1033
 Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor
 Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807
 Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
 (...)

denunciado habría permitido que terceros cobren los cheques que pertenecían al señor Jeri; involucraría una afectación a sus expectativas, al no haber encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° del Código³.

4. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

5. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁵, conviene en requerir al Banco para que presente copia de los cheques y/o los documentos suscritos por el señor Jeri, respecto a los productos financieros materia de denuncia. Así como la pericia grafotécnica que acredite que la señora Saravía suscribió dichos documentos.
6. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en su contra⁶.

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

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

⁵ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

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

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

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

(...)

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

(...)

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

⁶ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

Artículo 5°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 12 de setiembre de 2016, interpuesta por el señor Julio César Jeri Cazorla contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría permitido que terceros cobren los cheques que pertenecían al denunciante.

SEGUNDO: tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia del 12 de setiembre de 2016.

TERCERO: requerir a Scotiabank Perú S.A.A., para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)⁵;
- (iv) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT); y,
- (v) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el numeral 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil.

CUARTO: correr traslado de la denuncia a Scotiabank Perú S.A.A., de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el numeral 223.1 del artículo 223° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

QUINTO: requerir a Scotiabank Perú S.A.A. para que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con presentar copia de Los cheques y/o los documentos suscritos por el señor Julio César Jeri Cazorla, respecto al producto financiero materia de denuncia. Así como la pericia grafotécnica que acredite que fue él quien suscribió dichos documentos; bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en su contra.

SEXTO: informar a las partes que el artículo 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶, faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy

de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**
Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones. La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto. La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110°.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).

graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma⁷.

- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

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

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaria técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractor y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

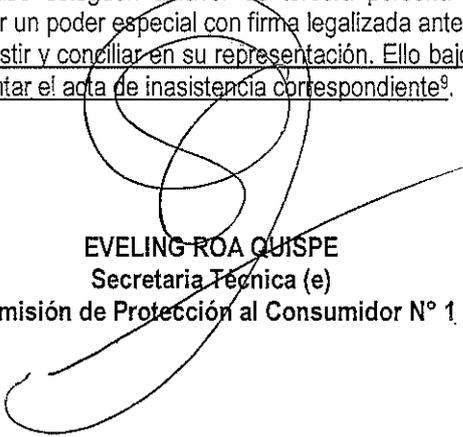
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

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

OCTAVO: comunicar a las partes que, se ha procedido programar una audiencia de conciliación a fin de que tengan la oportunidad de llegar a un acuerdo que solucione la controversia que originó la presente denuncia sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del Indecopi. En tal sentido, se llevará a cabo una audiencia de conciliación el **día miércoles 7 de diciembre de 2016 a las 16:20 horas (hora exacta), en las oficinas de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, sito en Calle de la Prosa 104, San Borja**, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29°⁸ de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 807, hasta antes de la emisión de la resolución final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En ese sentido, corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, esta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Elo bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente⁹.


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

CZE/DMT/rcb

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

⁸ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

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

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 74°.- La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado.

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



RESOLUCIÓN FINAL N° 1102-2017/CC1

DENUNCIANTE : JULIO CÉSAR JERÍ CAZORLA (SEÑOR JERÍ)
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (BANCO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 10 de mayo de 2017

I. ANTECEDENTES

1. El 12 de setiembre de 2016, el señor Jerí denunció al Banco por una presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:
 - (i) El 9 de junio de 2015, solicitó al Banco que le informe el estado de los cheques emitidos por AFP Integra el 25 de marzo de 2011² por las sumas de S/. 20 383,81 y S/. 2 377,02.
 - (ii) El 6 de agosto de 2015, el Banco le comunicó que ambos cheques habían sido cobrados por su persona, depositados ese mismo día en su cuenta de ahorros y, posteriormente, retirados.
 - (iii) El 17 de setiembre de 2015, solicitó al Banco copias de ambos cheques, los movimientos de su cuenta y los videos de seguridad. Es así que, el 2 de octubre de 2015 la entidad financiera le remitió copias ilegibles de los citados cheques de gerencia y del movimiento de su cuenta de ahorros.
 - (iv) Ante ello, manifestó su disconformidad y el 19 de noviembre de 2015, el Banco le remitió copias de los dos (2) cheques, donde se podía apreciar que su firma había sido imitada y el número de su DNI estaba superpuesto.
 - (v) Posteriormente, acudió al Banco, quien lo hizo firmar hasta en diez (10) oportunidades y consignar su DNI en un formato, sin brindarle explicación alguna.
2. El señor Jerí solicitó que se dicten las medidas correctivas reparadoras para subsanar la infracción cometida por el Banco.

¹ Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

² Cabe precisar que en su Reclamo N° 170-R-2015000242 de fecha 9 de junio de 2015, el denunciante refiere no haber tenido conocimiento del cobro de los cheques.





3. Mediante Resolución N° 1 del 4 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia en contra del Banco, conforme a lo siguiente:

"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 12 de setiembre de 2016, interpuesta por el señor Julio César Jerí Cazorla contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría permitido que terceros cobren los cheques que pertenecían al denunciante".

4. Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Banco presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) En el presente caso, el señor Jerí sostiene que su entidad habría permitido que terceros ilegítimamente cobren los cheques de gerencia en MN N° 54418101 y en MN N° 54411802 por los importes de S/. 20 383,81 y S/. 2 377,02; sin embargo, no ha acreditado el defecto alegado.
 - (ii) Sin perjuicio de lo señalado, y en atención al reclamo del denunciante se realizó una pericia grafotécnica, en la cual se concluyó que las tres (3) firmas cuestionadas (los dos (2) cheques y el *voucher* de depósito) proceden del puño y letra del señor Jerí, esto es, son auténticas.
 - (iii) En atención a lo expuesto, en tanto las firmas cuestionadas han sido debidamente suscritas por el puño del propio cliente, correspondería desestimar las pretensiones del señor Jerí.

II. ANÁLISIS

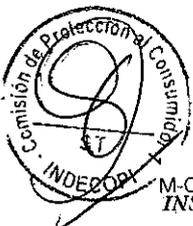
II.1 De la presunta vulneración del deber de idoneidad

Marco Teórico

5. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú³ señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Así, como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

³ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.





6. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁴.
7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor, o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Aplicación al caso concreto

8. El señor Jerí señaló que el Banco habría permitido que terceros cobren los dos (2) cheques emitidos por AFP Integra el 25 de marzo de 2011, por las sumas de S/. 20 383,81 y S/. 2 377,02.
9. El Banco, por su parte, manifestó que el denunciante no ha acreditado el defecto alegado. No obstante, y en atención a su cuestionamiento realizó una pericia grafotécnica, en la cual se concluyó que las tres (3) firmas cuestionadas (los dos (2) cheques y el voucher de depósito) proceden del puño y letra del señor Jerí, esto es, son auténticas; en consecuencia, los cobros realizados mediante los referidos cheques han sido debidamente efectuados por el señor Jerí.
10. Ahora bien, en el presente caso resulta pertinente tener en cuenta la adopción de medidas de seguridad adecuadas en cumplimiento de la Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores (en adelante, LTV), considerando que esta norma especial se ocupa del contenido y formalidades que revisten de validez la emisión de títulos valores, por lo tanto, esta Comisión estima pertinente analizar la presente denuncia a la luz de lo dispuesto por la LTV.

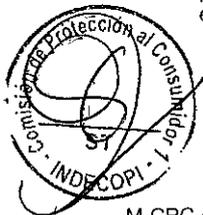
⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 18°. - Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

Artículo 19°. - Obligación de los proveedores

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





11. Dicho lo anterior, el artículo 175^o de la LTV dispone que no tendrá validez el cheque que carezca de alguno de los requisitos indicados en el artículo 174° del mismo cuerpo legal, detallados a continuación:

"Artículo 174°. - El cheque debe contener:

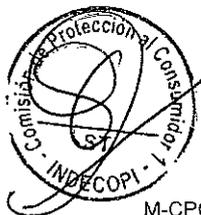
- a) El número o código de identificación que le corresponde;
- b) La indicación del lugar y de la fecha de su emisión;
- c) La orden pura y simple de pagar una cantidad determinada de dinero, expresada ya sea en números, o en letras, o de ambas formas;
- d) El nombre del beneficiario o de la persona a cuya orden se emite, o la indicación que se hace al portador;
- e) El nombre y domicilio del banco a cuyo cargo se emite el Cheque;
- f) La indicación del lugar de pago;
- g) El nombre y firma del emite, quien tiene la calidad de obligado principal".

12. Asimismo, en el artículo 190^o de la LTV se precisa que en el caso de los cheques emitidos con la cláusula "no intransferible", "no negociable" u otra equivalente, sólo deben ser pagados a la persona en cuyo favor se emitió.
13. Por su parte, el artículo 212° de la LTV señala taxativamente las causales en virtud de las cuales las entidades financieras no deben pagar los cheques girados a su cargo, encontrándose entre ellas la referida al cheque que contiene la cláusula "intransferible", "no negociable" u otra equivalente, no lo cobrase el beneficiario⁷.
14. De hecho, el artículo 214° de la referida norma establece que las entidades financieras deberán responder por los daños y perjuicios generados por el pago de aquellos cheques que no reúnan los requisitos formales exigidos por la LTV y que en los casos señalados en el artículo 212° de la mencionada ley. En otras palabras, en lo que atañe al pago de

⁵ Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores, publicada el 7 de junio de 2000
Artículo 175°.- Lugar de pago como requisito no esencial
175.1 No tendrá validez como Cheque el documento al que le falte alguno de los requisitos indicados en el Artículo 174 (...).

⁶ Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores, publicada el 7 de junio de 2000.
Artículo 190°.- Cheque intransferible
190.1 El Cheque emitido con la cláusula "intransferible", "no negociable", "no a la orden" u otra equivalente, sólo debe ser pagado a la persona en cuyo favor se emitió; o, a pedido de ella, puede ser acreditado en cuenta corriente u otra cuenta de la que sea su titular, admitiéndose el endoso sólo a favor de bancos y únicamente para el efecto de su cobro.
190.2 Esta cláusula puesta por el endosante surte los mismos efectos respecto al endosatario.
190.3 El banco girado que pague un Cheque que contenga esta cláusula a persona diferente del facultado a cobrarlo o del banco endosatario para su cobro responde del pago efectuado.
190.4 Los endosos realizados a pesar de la prohibición prevista en el presente artículo se consideran no hechos. Por su parte, la tarjadura de esta cláusula anula sus efectos cambiarios.

⁷ Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores, publicada el 7 de junio de 2000
Artículo 212°.- Causales para no pagar el Cheque
212.1 El banco no debe pagar los Cheques girados a su cargo en los siguientes casos:
(...)
e) Cuando el Cheque sea a la orden y el derecho del tenedor no estuviere legitimado con una serie regular de endosos; o cuando, conteniendo la cláusula "intransferible" u otra equivalente, no lo cobrase el beneficiario o el endosatario impedido de endosar, o un banco al que haya sido transferido para su cobro;
(...)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

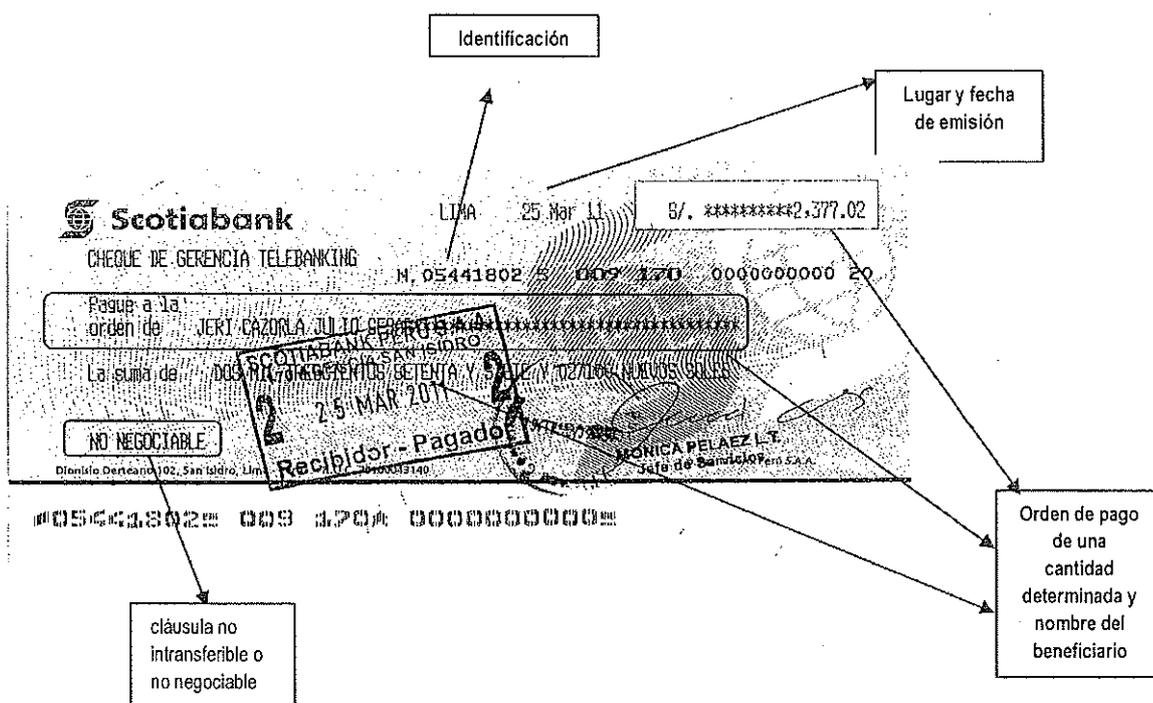
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 964-2016/CC1

cheques, las entidades financieras tienen la obligación de verificar: (i) el cumplimiento de los requisitos detallados en el artículo 174° de la LTV; y, (ii) si contiene la cláusula "no negociable" u otra equivalente, que lo cobre el beneficiario⁸.

- 15. Respecto del punto (i), de la revisión de los cheques N° 05441802-5 y N° 05441801, se aprecia que cumplen con los requisitos formales enumerados en el artículo 174° de la LTV (Ver imágenes siguientes).

IMAGEN N° 1
Cheque N° 05441802-5



⁸ Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores, publicada el 7 de junio de 2000
 Artículo 214°.- Responsabilidad por negativa injustificada o por pago indebido
 (...)
 214.2 También el banco girado responde de los daños y perjuicios que cause al emitente, si abona el Cheque en los siguientes casos:
 (...)
 c) Cuando el Cheque no reúna los requisitos exigidos por la ley en cuanto a su emisión o transferencia;
 d) En los casos señalados por el Artículo 212, con excepción del indicado en su inciso a).
 (...)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 964-2016/CC1

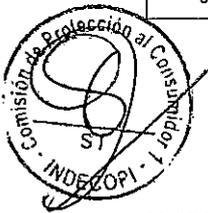
firma del beneficiario (reverso del cheque)

[Handwritten signature]
DNI. 08803036

IMAGEN N° 2
Cheque N° 05441801-7

The image shows a check from Scotiabank with the following details and annotations:

- Scotiabank** logo and "CHEQUE DE DEBERENCIA TELEBANKING"
- Location: **LIMA**, Date: **25 Mar 11** (Annotated as "Lugar y fecha de emisión")
- Amount: **S/. *****20,383.81** (Annotated as "Orden de pago de una cantidad determinada y nombre del beneficiario")
- Check Number: **N. 05441801**
- Payable to: **PAQUE A LA ORDEN DE JERI CAZOKLA JULIO CESAR**
- Amount in words: **LA SUMA DE CINCUENTA Y TRES MIL QUÉQUENAS**
- Bank Stamp: **SCOTIABANK PERU S.A. 170 AGENCIA**
- Stamp: **NO NEGOCIABLE 75 MAR 2011** (Annotated as "cláusula no intransferible o no negociable")
- Signature: **MONICA PEREZ LT.** (Annotated as "firma del beneficiario (reverso del cheque)")
- Barcode: **05441801 009 170 0000000000**



firma del beneficiario (reverso del cheque)

[Handwritten signature]
08803036



16. En cuanto al punto (ii), el señor Jerí argumentó que el Banco permitió que terceros cobren los dos (2) cheques que le pertenecían, en tanto desconoce la firma consignada en ellos.
17. Sobre el particular, obra en el expediente copia del Informe Pericial de Grafotécnico de fecha 7 de julio de 2015⁹, suscrito por el Perito Grafotécnico el señor César A. Monge Durá, en el cual concluyó que las tres (3) firmas cuestionadas -incluye el cheque de gerencia Telebanking N° 05441801 del 25 de marzo de 2011 (Muestra 1), el cheque de gerencia Telebanking N° 05441802 del 25 de marzo de 2011 (Muestra 2) y *voucher* de depósito en efectivo/Scotiabank Perú S.A.A. del 25 de marzo de 2011 (Muestra 3)¹⁰- atribuidas al denunciante, proceden de su puño, esto es, son auténticas.

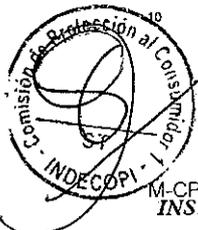
IMAGEN N° 3

V. CONCLUSIÓN

De todo lo expuesto anteriormente se concluye categóricamente que las tres (3) firmas cuestionadas atribuidas a "JULIO CESAR JERÍ CAZORLA", consideradas como MUESTRAS 1, 2 y 3, de los documentos descritos en el numeral "II" del presente Informe Pericial, proceden del puño suscriptor de su titular: **SON AUTÉNTICAS** (Ver especificaciones de los ítems "IV.B.1.2" y Anexos Fotográficos Demostrativos).

⁹ Ver de fojas 43 a 48 del expediente.

¹⁰ Ver de fojas 50 a 51 del expediente.





MUESTRA 1

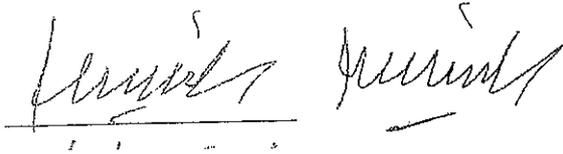
FIRMA QUESTIONADA



F
I
R
M
A
S
D
E
C
O
M
P
A
R
A
C
I
Ó
N



F
I
R
M
A
S
D
E
C
O
M
P
A
R
A
C
I
Ó
N



FOTOGRAFÍAS EN APROXIMACIÓN.- De la *firma cuestionada* atribuida a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", considerada como MUESTRA 1, que al ser contrastada contra las *signaturas genuinas* de la mencionada persona, se aprecian importantes convergencias gráficas entre las mismas; es decir que, la dubitada, ES AUTÉNTICA.





MUESTRA 2

FIRMA CUESTIONADA

COTEJO

JULIO CESAR JERI CAZORLA



F I R M A S
C O M P A R A C I O N

F I R M A S
C O M P A R A C I O N

FOTOGRAFÍAS EN APROXIMACIÓN. De la *firma cuestionada* atribuida a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", considerada como MUESTRA 2, que al ser contrastada contra las *signaturas genuinas* de la mencionada persona, se aprecian importantes convergencias gráficas entre las mismas; es decir que, la dubitada, ES AUTÉNTICA.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 964-2016/CC1

MUESTRA 3

FIRMA CUESTIONADA

COTEJO

J. JULIO CESAR JERI CAZORLA



COMPARACIÓN

FIRMAS

FOTOGRAFÍAS EN APROXIMACIÓN.- De la *firma cuestionada* atribuida a "JULIO CESAR JERI CAZORLA", considerada como MUESTRA 3, que al ser contrastada contra las *signaturas genuinas* de la mencionada persona, se aprecian importantes convergencias gráficas entre las mismas; es decir que, la dubitada, ES AUTÉNTICA.

- 18. En atención a lo expuesto, ha quedado demostrado que los dos (2) cheques de gerencia N° 05441802-5 y N° 05441801-7 fueron cobrados debidamente por el denunciante. Cabe precisar que dicha pericia, no ha sido cuestionada por el señor Jerí durante la tramitación del expediente, ello a pesar de haber sido correctamente informado.



M-CPC-05/01

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

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

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



19. Asimismo, resulta pertinente señalar que el Banco cumplió también con la obligación de verificar, que los cheques cumplan con los requisitos exigidos por ley, entre ellos, que solo sea cobrado por el beneficiario, en atención a la cláusula "no negociable" que aparece en los dos (2) cheques.
20. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Jerí contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que el denunciado haya permitido que terceros cobren los cheques del denunciante.

II.2 Sobre las medidas correctivas

21. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la solicitud de las medidas correctivas solicitadas por el señor Jerí.

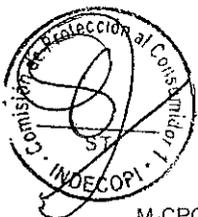
RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Julio César Jerí Cazorla contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al hecho que la entidad financiera habría permitido que terceros cobren los cheques que le pertenecían al denunciante, en tanto se ha verificado que el consumidor realizó el cobro de dichos títulos valores.

SEGUNDO: denegar la solicitud de medidas correctivas solicitados por el señor Julio César Jerí Cazorla.

TERCERO: informar a las partes las partes interesadas que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación¹¹, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"





COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 964-2016/CC1

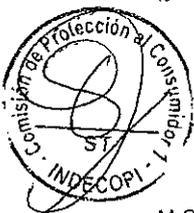
notificación¹², ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida¹³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

¹² LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016
Artículo 207°.- Recursos administrativos
207.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

¹³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JULIO CÉSAR JERÍ CAZORLA

DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
IMPROCEDENCIA
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, tras acreditarse la prescripción de la facultad sancionadora de la administración respecto del hecho denunciado, consistente en el presunto cobro indebido de los cheques materia de denuncia emitidos el 25 de marzo de 2011.*

Lima, 9 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

1. El 12 de septiembre de 2016, el señor Julio César Jerí Cazorla (en adelante, Jerí) denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 2 de junio de 2015, se apersonó a las oficinas de AFP Integra S.A. (en adelante, AFP Integra) con la finalidad de solicitar cambios en la modalidad del sistema de pagos de su pensión, siendo que en dicha oportunidad se le informó sobre la existencia de los cheques N 054418101 y N 054411802, por los importes S/ 20 383, 81 y S/ 2 377,02, respectivamente, emitidos a su favor
 - (ii) el 9 de junio de 2015, solicitó que el Banco le informara sobre el estado de cuenta de los cheques N 054418101 y N 054411802;
 - (iii) el 6 de agosto de 2015, el Banco le comunicó que ambos cheques habían sido cobrados por él, así como depositados -parcialmente- ese mismo día en su cuenta de ahorros, habiendo sido posteriormente retirados;
 - (iv) el 17 de septiembre de 2015, solicitó al Banco copia de ambos cheques, los movimientos de su cuenta y los respectivos videos de seguridad; en virtud de lo cual, el 2 de octubre de 2015 la entidad financiera remitió copia ilegible de los citados cheques de gerencia y del movimiento de su cuenta de ahorros;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

- (v) manifestando su disconformidad, el 19 de noviembre de 2015 el Banco le remitió copia de los dos 2 cheques donde se podía apreciar que su firma había sido imitada y el número de su DNI estaba superpuesto;
- (vi) el Banco le hizo firmar hasta en 10 oportunidades y consignar su DNI en un formato, durante una diligencia llevada a cabo ante dicha entidad; sin brindarle mayor detalle; y,
- (vii) solicitó que la Autoridad dictara las medidas correctivas reparadoras que estimara convenientes para subsanar la infracción cometida por el Banco.

2. El 22 de diciembre de 2016, el Banco presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) El denunciante no cumplió con sustentar el defecto alegado, referido a que su entidad habría permitido que terceros cobraran los cheques N 054418101 y N 054411802, por los importes S/ 20 383, 81 y S/ 2 377,02; y,
- (ii) en atención al reclamo del denunciante, su empresa realizó una pericia grafotécnica a partir de la cual concluyó que las 3 firmas cuestionadas (consignadas en los 2 cheques discutidos, así como en el voucher de depósito analizado) procedían del puño y letra del señor Jerí.

3. Por Resolución 1102-2017/CC1 del 10 de mayo de 2017, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse verificado que la entidad financiera habría permitido que terceros cobraran los cheques objeto de denuncia, tras verificarse que lo realizó el consumidor; y,
- (ii) denegó la solicitud de medidas correctivas presentada por el denunciante.

4. El 6 de junio de 2017, el señor Jerí apeló la Resolución 1102-2017/CC1, reiterando los alegatos de su denuncia; asimismo, manifestó lo siguiente:

- (i) En su denuncia, mediante el documento denominado "Adenda" consignó documentación que sustentaba una "orden de pago por la suma de S/ 1 761,88, la cual junto a los dos cheques cuestionados ascendía al total de S/ 26 441,45. No obstante, la Comisión omitió considerar dicho documento;
- (ii) era falso que el Banco le hubiera remitido la totalidad de las copias de los cheques, pues solo remitió una copia legible del cheque por la suma de S/ 20 383,81;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

- (iii) no realizó las rubricas consignadas en los cheques cuestionados, siendo que las mismas habrían sido suplantadas por el Banco, utilizando las 10 firmas plasmadas en formato a pedido de la entidad financiera- al acercarse a la agencia del denunciado- para tramitar su reclamo;
- (iv) la Comisión solo analizó las infracciones vinculadas a los cheques de S/ 20 383,81 y S/ 2 377,02, omitiendo pronunciarse sobre los dos cheques adicionales que fueron de su conocimiento, sobre los cuales habría informado a través de su denuncia y el escrito del 2 de mayo de 2017; y,
- (v) exigía la exhibición por parte del Banco de los cheques materia de controversia.

5. Por escrito del 18 de septiembre de 2017, el señor Jerí solicitó se convocara a una audiencia de conciliación.

6. Mediante escrito del 20 de septiembre de 2017, el Banco manifestó lo siguiente:

- (i) El denunciante no cumplió con fundamentar su recurso de apelación, siendo que solo se limitó a señalar de manera general su desacuerdo con el pronunciamiento emitido por la Comisión, sin esclarecer ni explicar los fundamentos de su posición, por lo que dicho recurso no cumplía con los requisitos mínimos establecidos en los artículos 366° y 367° del Código Procesal Civil; y,
- (ii) sin perjuicio de lo anterior, reiteró que los títulos valores materia de cuestionamientos fueron pagados válidamente.

El 21 de noviembre de 2017, el Banco solicitó que se procediera a resolver la controversia, rechazando la citación a una audiencia de conciliación.

8. Mediante escrito del 21 de diciembre de 2017, el denunciante reiteró que la Comisión no consideró los otros dos cheques cuestionados, uno por la suma de S/ 1 761,88 y el otro cuyo monto desconocía, sobre los cuales informó a través de su denuncia y el escrito del 2 de mayo de 2017.

ANÁLISIS

(i) Cuestiones previas:

(a) Del pedido de conciliación

9. El artículo VI del Título Preliminar del Código establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como el sistema de arbitraje de consumo, la mediación



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

y la conciliación antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo¹.

10. Así, el esfuerzo del Estado por promover los mencionados mecanismos alternativos de solución de conflictos y garantizar la eficacia de la defensa de los intereses de los consumidores se ve materializado en la posibilidad de concluir el procedimiento mediante el desistimiento y los acuerdos derivados de una conciliación o transacción extrajudicial.
11. A su vez, conviene tener presente que el artículo 107-A del Código² establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación.
12. En el presente caso, esta Sala aprecia que, ante esta instancia el señor Jerí solicitó que se programe una audiencia de conciliación, evidenciando su intención de llegar a un acuerdo con el Banco que ponga fin a la controversia que dio inicio al presente procedimiento.

Sin embargo, conviene tener en cuenta que si bien mediante Proveído 2 del 13 de noviembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Sala puso en conocimiento del Banco el pedido del denunciante para programar una audiencia de conciliación, la entidad financiera mediante escrito del 21 de

¹ LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI. - Políticas públicas: - El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

² LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. - En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

noviembre de 2017 rechazó su intención de contar con una propuesta conciliatoria.

14. Por tanto, considerando que, de los actuados ante esta instancia, no se desprende el ánimo conciliatorio de la otra parte, ni ningún otro elemento o circunstancia que justifique convocar a una audiencia de conciliación, corresponde a esta Sala denegar el pedido del denunciante en dicho extremo.

(b) Sobre la procedencia del recurso de apelación del señor Jerí

15. Los artículos 358° y 366° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establecen como requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.

16. A su vez, el artículo 367° del Código Procesal Civil, indica que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será de plano declarada improcedente por el superior jerárquico.

17. En ese sentido, de acuerdo con la regulación prevista en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil, un recurso de apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.

18. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación, por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una transgresión al principio de informalismo contenido en el artículo 1.6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General que dispone que *«Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público»*.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

19. Ahora bien, el caso en particular, en el escrito presentado por el señor Jerí, se verifica que, sobre las presuntas infracciones cometidas por Scotiabank, cumplió con sustentar su recurso en el hecho de que: (i) a través del documento denominado "Adenda" consignó documentación que sustentaba una orden de pago por la suma de S/ 1 761,88, que junto a los demás cheques cuestionados ascendía a S/ 26 441,45; no obstante, la Comisión había omitido considerarlo; (ii) era falso que el Banco le hubiera remitido copia de los cheques discutidos, siendo que únicamente le habría remitido la correspondiente al título valor de S/ 20 383,81; y, (iii) rechazó haber efectuado las rubricas consignadas en los cheques cuestionados, asegurando que las mismas habían sido suplantadas por el Banco en uso de las 10 firmas que dicha entidad le exigió plasmar en documento (durante una diligencia llevada a cabo en su agencia) para tramitar su reclamo.

20. Es así como corresponde desestimar el cuestionamiento del Banco respecto a la supuesta improcedencia del recurso de apelación del señor Jerí.

(c) Sobre la validez de la Resolución 1102-2017/CC1

21. En su recurso de apelación, el señor Jerí cuestionó que la Comisión no se hubiera pronunciado sobre la totalidad de su denuncia, toda vez que solo analizó las infracciones vinculadas a los cheques de S/ 20 383,81 y S/ 2 377,02, omitiendo pronunciarse sobre los dos cheques adicionales que fueron de su conocimiento a través del documento denominado "Adenda" adjunto a su denuncia.

22. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú, en sus numerales 3 y 14, reconoce al principio del debido proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Por otro lado, en el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria en el presente caso, también se reconoce el derecho a ese debido proceso.

23. El artículo 10° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación, esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

24. Asimismo, el numeral 4 del artículo 5° de la mencionada norma dispone que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado o, en todo caso, con los cargos imputados de oficio por la autoridad administrativa.

25. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.

26. Por otro lado, es oportuno mencionar que la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento que implica el ejercicio de la potestad sancionadora, pues permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos, a efectos de poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa en el marco de un debido procedimiento. Dicho acto, además, determina cuáles son los hechos que serán objeto de controversia, probanza, análisis y decisión en el procedimiento

27. Como puede apreciarse, la imputación de cargos es uno de los actos de mayor importancia en la tramitación del procedimiento, motivo por el cual la autoridad administrativa debe ser sumamente cuidadosa en su formulación.

28. En su escrito principal de denuncia, se verifica que en el marco de la pretensión expuesta por el denunciante se cuestionó que el Banco habría permitido el cobro indebido de dos cheques por las sumas de S/ 20 383,81 y S/ 2 377,00, de acuerdo con lo siguiente:

"1. Con fecha 09 de junio de 2015, mediante requerimiento N° 170-R-2015000242, solicité a Scotiabank se sirva informar el estado de los cheques emitidos con fecha 25 de marzo de 2011 por AFP Integra, por la suma de S/. 20,383.81 (Veinte Mil Trescientos Ochenta y Tres y 81/100 Nuevos Soles) y por S/ 2,377.02. (Dos Mil Trescientos Setenta y Siete 02/100 Nuevos Soles).

2. Mediante comunicación escrita de fecha 06 de junio de 2015, esta entidad financiera informó que luego de las verificaciones realizadas, validaron que los cheques de gerencia en MN N° 5441801 y 5441802 por los importes S/. 20,383.81 y S/ 2,377.02 respectivamente, fueron cobrados supuestamente por mi persona y depositados parcialmente el mismo día en mi cuenta de ahorros en moneda nacional N° [xxxx]4144 y posteriormente retirados (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

29. Asimismo, mediante un documento adicional denominado "Adenda" el señor Jerí señaló la existencia de diversas liquidaciones que dieron mérito a la emisión de cheques a su favor; no obstante, el denunciante, no cuestionó la existencia de títulos valores adicionales a los antes mencionados, tal como se aprecia a continuación:

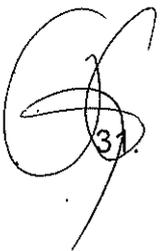
"C. Adjuntamos liquidaciones de pensión de jubilación remitidas por la A.F.P. INTEGRÁ para emitir cheques a nombre del:

-Suscrito con fecha de pago Marzo 2011 x S/. 20,383.81 y que debido efectuarse con la firma del suscrito y fecha de haberse realizado. Fecha de devengue 01-08-2008.

-Otro con igual fecha de pago por S/. 2,3 77.02 y fecha de devengue 01-08-2008.

-Otro S/. 1,761.88 fecha de pago 03-2008, fecha devengue 01-02-2008."

30. En efecto, del mencionado escrito no se puede desprender que el denunciante hubiera cuestionado los presuntos cheques por la suma de S/ 1 7 61,88 y otro cuyo monto desconocía, sino que la alusión a las liquidaciones de pago por diversas sumas se encontraba dirigida a sustentar la existencia de los cheques emitidos por los montos de S/ 20 383,81 y S/ 2 377,00 que cuestionó en el presente procedimiento; más aún cuando en su pretensión no identificó a estos títulos valores ahora cuestionados, sino únicamente a los que llevaban por numeración 054418101 y 054411802.

-  31. Por otro lado, corresponde mencionar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia se extiende hasta antes de la notificación de la imputación de cargos; siendo que luego de ello no resulta factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.

32. Si bien el denunciante manifestó que mediante escrito del 2 de mayo de 2017 reiteró el cuestionamiento respecto a la falta de pronunciamiento de la Comisión, lo cierto es que dicho escrito resultaba extemporáneo a la notificación de la resolución que admitía a trámite su denuncia, por lo que dichos alegatos no constituían una ampliación de denuncia pasible a admitirse.

33. Sin perjuicio de ello, de la revisión del escrito del 12 de septiembre de 2016 no se verifica que se hubiera cuestionado la existencia de títulos valores adicionales, considerando que si bien cita la presentación de la copia de un cheque por la suma de S/ 1 7 61,88 dicho documento no correspondía a un título valor sino a una liquidación emitida por AFP Integra. Así, del contenido de dicho documento no se aprecia un cuestionamiento directo, de acuerdo con



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

lo que se reproduce a continuación:

"1. Con fecha 09 de Junio de 2015, solicité a SCOTIABANK un informe sobre 02 cheques emitidos a mi nombre (...)

2. Además pude obtener otro documento de la existencia de otro orden de pago por S/: 1,761.88 Reclamo que anexé posteriormente sin explicación alguna hasta la fecha (...)" (sic).

34. De acuerdo con lo antes mencionado, corresponde desestimar el cuestionamiento del denunciante respecto a la falta de pronunciamiento de la Comisión sobre la emisión de los dos cheques adicionales invocados.

(ii) De la denuncia

35. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado, eliminando- por tanto- la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.

36. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código³, norma vigente al momento de la interposición de la denuncia, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.

37. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 250°⁴ del el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁵, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas.

³ LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°. - Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁴ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, esto fue antes de la aprobación del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 250° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁵ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 250°. - Prescripción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

38. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *"la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera"*; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera *"un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción"*; es infracción continuada, cuando *"se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario"*; y, finalmente, es infracción permanente aquella *"en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma"*⁶.

39. En otras palabras, la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos; es permanente cuando la consumación se prolonga en el tiempo; y continuada cuando con unidad de propósito del proveedor y pluralidad de conductas se viola un mismo precepto legal en perjuicio del mismo consumidor.

40. Las infracciones permanentes se caracterizan porque determinan la creación de una situación antijurídica que se prolonga durante un tiempo por voluntad de su autor; así, a lo largo de aquel tiempo en que el ilícito se sigue consumando, la infracción se continúa cometiendo, prolongándose hasta que se abandona la situación antijurídica. En consecuencia, en este caso el plazo

(...)

250.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

250.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

⁶ BACA ONETO, Víctor Sebastián. *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

de prescripción sólo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción⁷.

41. Cabe indicar que, el hecho que el artículo 121° del Código sólo se refiera a la infracción continuada, no debe de entenderse como una exclusión a las infracciones permanentes: lo común a ambas (y de ahí la *ratio* de esta regla) es la tutela al consumidor frente a infracciones que se prolongan en el tiempo y aún no han cesado. Por ello, el plazo de prescripción comenzaría a correr recién desde que cesaron tales infracciones.
42. En virtud de estas normas, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, así en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
43. El señor Jerí denunció que el Banco habría permitido indebidamente que terceros efectuaran el cobro de los cheques emitidos a su favor por las sumas de S/ 20 383,81 y S/ 2 377,02, ambos de fecha de emisión del 25 de marzo de 2011.
44. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que los títulos valores materia de controversia fueron cobrados válidamente por el denunciante.
45. Obra en el expediente, entre otros, copia de los siguientes documentos:
 - (i) Copia de la boleta de pago, por concepto de pensión de jubilación a nombre del señor Jerí, en la cual se consigna como fecha de pago a marzo de 2011, por la suma de S/ 20 383,81;
 - (ii) copia de la boleta de pago, por concepto de pensión de jubilación a nombre del denunciante, en la que se señaló como fecha de pago a marzo de 2011, por la suma de S/ 2 377,02;
 - (iii) copia del cheque emitido el 25 de marzo de 2011, por la suma de S/ 20 383,81, con la determinación de pagarse a la orden del señor Jerí; y,

7

DE PALMA DEL TESO, Ángeles. *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción.* Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

- (iv) copia del cheque emitido el 25 de marzo de 2011, por la suma de S/ 377,02, consignándose el pago a la orden del denunciante; y,
- (v) copia del documento denominado "Consulta de Saldo Disponible CC/AH", en el cual se visualiza que el 25 de marzo de 2011, se realizó un depósito de S/ 19 760,83 a favor de la cuenta ***926, de titularidad del denunciante.

46. De los documentos citados en el inciso (i) del numeral precedente, esta Sala considera que ha quedado acreditado que el denunciante contaba con una pensión de jubilación activa por parte de AFP Integra, más aún cuando a propósito de su denuncia el señor Jerí reveló que se acercó a la entidad financiera a efectos de realizar un cambio en la modalidad de su sistema de pago.

47. Asimismo, del medio probatorio mencionado en el inciso (ii) del numeral 45 de la presente resolución, se puede evidenciar que, además de contar con una pensión de jubilación, dicho pago correspondería al último pago de la "Renta Temporal" contratada, siendo que en el texto dicho documento se plasmó lo siguiente:

"Este es el último pago de la Renta Temporal contratada. A partir del mes de Abril la Compañía de Seguros INVITA SEGUROS DE VIDA empezará a pagar su renta vitalicia en Soles el pago seguirá haciéndose por intermedio de Integra, bajo Ventanilla (...)"

48. En este punto corresponde mencionar que de acuerdo con el artículo 49° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, se define como Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida a lo siguiente:

Artículo 49.- La Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida es la modalidad de pensión por la cual un afiliado contrata una Renta Vitalicia Personal o Familiar, con el fin de recibir pagos mensuales a partir de una fecha determinada, reteniendo en su Cuenta Individual de Capitalización los fondos suficientes para obtener de la AFP una Renta Temporal durante el período que medie entre la fecha que ejerce la opción por esta modalidad y la fecha en que la Renta Vitalicia Diferida comienza a ser pagada por la AFP o por una Empresa de Seguros, según sea el caso. La Renta Vitalicia Diferida que se contrate no puede ser inferior al 50% del primer pago mensual de la Renta Temporal ni superior al 100% de dicho primer pago.

49. Es decir, del texto anterior, se puede verificar que el pago de la renta temporal se iba a efectuar en el período que mediaba entre la fecha que el afiliado ejercía la opción por esta modalidad y la fecha en que la Renta Vitalicia Diferida,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

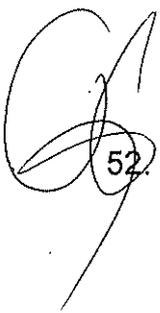
RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

siendo que, en el presente caso, de acuerdo con el medio probatorio mencionado en el inciso (ii) del numeral 45 el último pago por parte de AFP Integra fue en marzo de 2011.

50. Entonces, si bien el denunciante cuestionó la validez del pago de los títulos valores descritos en los incisos (iii) y (iv) del numeral 45 de la presente resolución, lo cierto es que al haber estado vinculados a los pagos de su pensión de jubilación, esta Sala considera que el señor Jerí se encontraba en la posibilidad de conocer sobre su existencia y su posible cobro indebido desde el mes de marzo de 2011, considerando que el denunciante contaba con acceso para conocer el capital de los fondos en virtud de los cuales se iba a calcular el monto de su pensión, de acuerdo a su propia naturaleza.

51. En tal sentido, el plazo de prescripción se debe tener en consideración desde el mes de marzo de 2011, dado que desde dicho momento el denunciante pudo tomar conocimiento de la presunta infracción denunciada, es decir, el cobro indebido de los cheques emitidos por las sumas de S/ 20 383,81 y S/ 2 377,02, ambos de fecha de emisión del 25 de marzo de 2011; sin embargo, el señor Jerí presentó su denuncia el 12 de septiembre de 2016 excediendo el plazo de prescripción de 2 años establecido en el artículo 121° del Código.

 52. A mayor abundamiento, conviene destacar que de acuerdo al documento citado en el inciso (v) del numeral 45 de la presente resolución, se habría efectuado el mismo 25 de marzo de 2011 un depósito por la suma de S/ 19 760,83, en la cuenta ****926 de titularidad del denunciante, en la cual se verifican posteriores retiros el 6 de abril de 2011 por S/ 1 000,00, el 25 de abril de 2011 S/ 500,00 y el 30 de abril de 2011 por S/ 300,00, los cuales pudieron ser de la misma forma advertidos por el señor Jerí, siendo que este ha reconocido la titularidad de la citada cuenta y, pese a que el Banco sostuvo que dicho abono correspondía a los fondos cobrados a propósito de los cheques cuestionados, el denunciando no ha esclarecido que el mismo respondiera a otro concepto, teniendo en cuenta que su fecha corresponde a la misma oportunidad en que los títulos valores cuestionados fueron cobrados y depositados en la misma agencia del Banco ubicada en el distrito de San Isidro.

53. En consecuencia, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, tras acreditarse la prescripción de la facultad sancionadora de la administración respecto del hecho denunciado, consistente en el presunto cobro indebido de dos cheques con cargo a los fondos de la parte denunciante el 25 de marzo de 2011.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0263-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 964-2016/CC1

RESUELVE:

Revocar la Resolución 1102-2017/CC1 del 10 de mayo de 2017, emitida por la Comisión de la Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Julio César Jerí Cazorla contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, tras acreditarse la prescripción de la facultad sancionadora de la administración respecto del hecho denunciado, consistente en el presunto cobro indebido de los cheques materia de denuncia emitidos el 25 de marzo de 2011.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

LUTAR...
NO VALE

AFP Integra

SURD

000113
[Signature]

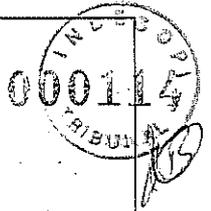
BOLETA DE PAGO

Pension de: Jubilación		Fecha de Pago: Marzo-2011		Mes: MARZO 2011		
Causante: JERI CAZORLA JULIO CESAR		Pensión a cargo de: AFP Integra				
CUSPP: 117621JJCIO9		Moneda: Soles .				
Paguese a: JERI CAZORLA JULIO CESAR		Banco: Scotiabank				
Beneficiario de Pensión	Parentesco	Pensión del Mes	Reintegro	Descuentos		Neto a Pagar
				Essalud	Otros	
JULIO CESAR JERI CAZORLA	TITULAR		26441.45	1057.64	5000.00	20383.81
Totales			26441.45	1057.64	5000.00	20383.81

JULIO CESAR JERI CAZORLA (DNI 08803036)
CERTIFICADO DE SUPERVIVENCIA vence el 25/09/2011

Graciela Ruiz del R.

AFP INTEGRA
OPERACIONES DE PENSIONISTAS



BOLETA DE PAGO

Pension de: Jubilación		Fecha de Pago: Marzo-2008		Mes: MARZO 2008		
Causante: JERI CAZORLA JULIO CESAR		Pensión a cargo de: AFP Integra				
CUSPP: 117621JJCIO9		Moneda: Soles .				
Paguese a: JERI CAZORLA JULIO CESAR		Banco: Scotiabank 000066936349				
Beneficiario de Pensión	Parentesco	Pensión del Mes	Reintegro	Descuentos		Neto a Pagar
				Essalud	Otros	
JULIO CESAR JERI CAZORLA	TITULAR		1761.88			1761.88
Totales			1761.88			1761.88

Recuerde que su pensión puede ser depositada en un cuenta Bancaria. Consultenos
 Recuerde renovar el Certificado de Supervivencia antes de la fecha de vencimiento indicada. De lo contrario el pago de la pensión será suspendida. Las pensiones suspendidas serán pagadas al mes siguiente a la renovación.
 Acredita Identificación
 Supervivencia Tipo Número

Caraceli Pineda del R

AFP INTEGRA
OPERACIONES DE PENSIONISTAS

000115
INDECO

BOLETA DE PAGO

Pension de: Jubilación		Fecha de Pago: Marzo-2008		Mes: MARZO 2008		
Causante: JERI CAZORLA JULIO CESAR		Pensión a cargo de: AFP Integra				
CUSPP: 117621JJCIO9		Moneda: Soles .				
Paguese a: JERI CAZORLA JULIO CESAR		Banco: Scotiabank 000066936349				
Beneficiario de Pensión	Parentesco	Pensión del Mes	Reintegro	Descuentos		Neto a Pagar
				Essalud	Otros	
JULIO CESAR JERI CAZORLA	TITULAR		1761.88			1761.88
Totales			1761.88			1761.88

Recuerde que su pensión puede ser depositada en un cuenta Bancaria. Consultenos
 Recuerde **renovar** el Certificado de Supervivencia antes de la fecha de vencimiento indicada. De lo contrario el pago de la pensión será suspendida. Las pensiones suspendidas serán pagadas al mes siguiente a la renovación.
 Acredita Identificación
 Supervivencia Tipo Número

Claudi Ruiz del

AFP INTEGRA
OPERACIONES DE PENSIONISTAS