



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 744-2015/CC1**



**PRESENTADO POR  
CARLA ANDREA ARTEAGA GALARRETA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**  
**Informe Jurídico sobre el Expediente N ° 744-2015/CC1**

**Materia** : DEBER DE IDONEIDAD

**Entidad** : INDECOPI

**Denunciante** : JAIME FERNANDO GUTIÉRREZ BALLÓN SALAZAR

**Denunciado** : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

**Bachiller** : ARTEAGA GALARRETA, CARLA ANDREA

**Código** : 2006215203

**LIMA – PERÚ**

**2020**

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor. La denuncia fue interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. ante la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi – Sede Lima Sur N° 1, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El denunciante manifiesta que la empresa Banco Ripley Perú S.A. cometió las siguientes infracciones: (i) Emisión indebida de una tarjeta de crédito Visa; (ii) No atención de reclamo ni requerimiento de información presentados. La denunciada, Banco Ripley Perú S.A no realizó descargo alguno dentro del plazo legal establecido. El expediente analizado contiene las siguientes materias: concepto de consumidor y proveedor, el deber de información e idoneidad de los proveedores, el libro de reclamaciones, la responsabilidad administrativa del proveedor, medidas correctivas, graduación de la sanción pecuniaria, entre otros; para lo cual se llevó a cabo la revisión de normas, doctrina y jurisprudencia en materia de Derecho del Consumidor y Derecho Administrativo.

La Comisión de Protección al Consumidor N°: 1 del Indecopi mediante Resolución Final N°: 1663-2016/CC1 de fecha 12 de agosto de 2016 declaró fundada la denuncia en los siguientes extremos: infracción al artículo 1° numeral 1.1 literal b) de la Ley N°: 29571, en tanto que el Banco no acreditó haber atendido el requerimiento de información presentado por el denunciante; infracción al artículo 88° numeral 88.1 de la Ley N°: 29571, en tanto que el Banco no habría acreditado haber atendido el reclamo formulado por el denunciante; y al artículo 56° numeral 56.1 literal b) de la Ley N°: 29571, en tanto que el Banco no ha acreditado que el denunciante haya solicitado y contratado la tarjeta de crédito Visa Platinum. Ordenando como medida correctiva a Banco Ripley, que en el plazo de 05 días hábiles de notificada la resolución, cumpla con anular la tarjeta de crédito Visa Platinum, atender el requerimiento de información, conforme a lo solicitado por el denunciante y atender el reclamo presentado por el denunciante. De otro lado sanciono a Banco Ripley Perú S.A, con una multa de (5) cinco UIT en el extremo referido a la atribución indebida de una tarjeta de crédito, (1) una UIT en el extremo referido a la falta de atención del requerimiento de información formulado por el denunciante y (1) una UIT en el extremo referido a la falta de atención del reclamo formulado por el denunciante. También ordeno a Banco Ripley Perú S.A, cumpla con pagar al señor Gutiérrez-Ballón las costas del procedimiento. Se dispuso la inscripción de Banco Ripley, en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa. La Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, ante el recurso de apelación presentado por la denunciada mediante Resolución N°: 0901-2017/SPC-INDECOPI de fecha 27 de febrero de 2017 resolvió revocar la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor en los extremos que declaro fundada la denuncia interpuesta por el señor Gutiérrez-Ballón contra Banco Ripley Perú S.A., y, reformándola, la declaro improcedente, aduciendo que la entidad financiera subsana las conductas denunciadas

como infractoras antes de la notificación de imputación de cargos. En consecuencia, se dejó sin efecto todo lo resuelto por el órgano resolutorio de primera instancia.

## INDICE

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO .....	2
1.1 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE ....	2
1.1.1 EN LA DENUNCIA .....	2
1.1.2 EN LA ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN .....	2
1.2 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO .....	3
1.2.1 EN LOS DESCARGOS .....	3
1.2.2 EN EL RECURSO DE APELACIÓN .....	3
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE .....	4
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .....	4
2.2 ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE .....	4
2.2.1 CON RELACIÓN A LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DETERMINADOS EN LA RESOLUCIÓN N° 1 DE FECHA 30 DE SETIEMBRE DE 2015 .....	5
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....	8
3.1 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1663-2016/CC1 (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA) .....	8
3.2 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 0901-2017/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA) .....	10
4. CONCLUSIONES .....	13
5. BIBLIOGRAFÍA .....	14
6. ANEXOS .....	15



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

### 1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

#### 1.1.1. EN LA DENUNCIA

- Mediante escrito de fecha 08 de julio de 2015, el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** denunció al **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**, por la presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que desde el 27 de julio de 2013, el Banco le atribuye la titularidad de la Tarjeta de Crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229, la cual no solicitó.
- Con fecha 29 de abril de 2015, interpuso ante el Banco el Reclamo N° F000819902 solicitando la anulación de dicha tarjeta de crédito, así como la entrega de documentos que acrediten la solicitud de afiliación a dicha tarjeta; sin embargo, no obtuvo respuesta alguna.
- El señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** solicitó, en calidad de medida correctiva, que **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** realice la anulación de la tarjeta de crédito N° 4500-0700-1685-7229. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.

#### 1.1.2. EN LA ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

- Mediante escrito de fecha 11 de octubre de 2016, el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** presentó un escrito absolviendo el recurso de apelación presentado por **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**, señalando lo siguiente:
  - a) No existe ningún contrato que haya suscrito con el denunciado con relación a la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229, siendo que ello ha quedado acreditado con la información brindada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, donde señaló que la activación de la cuestionada tarjeta fue un error operativo.
  - b) El Reclamo N° F000819902 del 29 de abril de 2015 fue atendido cuatro (04) meses después de presentado y sin referirse acerca del requerimiento de información



efectuado en el mismo documento de fecha 29 de abril de 2015.

- c) El error operativo del Banco lo perjudicó, en la medida que lo reportaron indebidamente ante la central de riesgos de la SBS.

## **1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO**

### **1.2.1. EN LOS DESCARGOS**

- Habiéndose otorgado un plazo de 05 días para que se presenten los descargos, **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no los presentó, razón por la cual, mediante Resolución N° 2 de fecha 20 de enero de 2016, la Secretaría Técnica declaró en rebeldía al Banco.

### **1.2.2. EN EL RECURSO DE APELACIÓN**

- Mediante escrito de fecha 29 de agosto de 2016, **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**, presentó recurso de apelación contra la Resolución 1663-2016/CC1, argumentando lo siguiente:
  - a) De la revisión del contrato y la solicitud de crédito se podía verificar que el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** efectivamente solicitó una tarjeta de crédito y suscribió un contrato de crédito con el Banco.
  - b) La tarjeta Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 fue cancelada el 04 de junio de 2015, es decir, antes de la interposición de la denuncia el 08 de julio de 2015, por lo que, el denunciante no contaba con interés para obrar.
  - c) El reclamo y el requerimiento de información presentados el 29 de abril de 2015 fueron atendidos mediante carta de respuesta de fecha 25 de agosto de 2015; por tanto, a la fecha del inicio del procedimiento, la pretensión en este extremo había sido satisfecha.
  - d) No está de acuerdo y por ende cuestiona la medida correctiva, por cuanto el reclamo y el requerimiento de información fueron atendidos el 25 de agosto de 2015.

## 2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

### 2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- La denuncia presentada por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 con fecha 30 de setiembre de 2015, mediante Resolución N° 1, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**
- En este sentido, corresponde determinar si los siguientes hechos, constituyen infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - a) Si **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** habría emitido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 a nombre del señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR**, sin contar con su autorización (Contravención al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571).
  - b) Si **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no habría atendido la solicitud de información contenida en el Reclamo N° F000819902 presentada por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR**, el 29 de abril de 2015 (Contravención al literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571).
  - c) Si **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no habría atendido el Reclamo N° F000819902 interpuesto por el denunciante, el 29 de abril de 2015 (Contravención al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571).

### 2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

#### 2.2.1. CON RELACIÓN A LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DETERMINADOS EN LA RESOLUCIÓN N° 1 DE FECHA 30 DE SETIEMBRE DE 2015

Sobre la contravención al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 analizó el caso, indicando lo siguiente:

- a) No obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-**

**BALLON SALAZAR** efectivamente solicitó y contrató la tarjeta de crédito cuestionada.

- b) Al tratarse la denuncia de un hecho negativo, como la no contratación de un crédito, correspondería a la institución financiera, por su posición de ventaja en la relación de consumo, acreditar que el defecto alegado no existió y que, consecuentemente, el denunciante sí solicitó el crédito de la referencia.
  - c) Lo mencionado de manera precedente no ocurrió en el presente caso; por el contrario, el denunciante anexo al expediente el Oficio N° 37387-2015-SBS13, que le fue enviado en respuesta a la denuncia interpuesta ante la SBS, en el marco del expediente N° 2015-478897.
  - d) De la revisión de dicho documento se advierte que, en el procedimiento tramitado ante la SBS, **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** ha reconocido haber atribuido la tarjeta de crédito cuestionada sin contar con la autorización del denunciante.
  - e) De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que el denunciado atribuyó al señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** la tarjeta Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229, que él no solicitó
- En ese sentido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 concluye que, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** contra el Banco, por infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código

Sobre la contravención al literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 analizó el caso, indicando lo siguiente:

- a) La Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en anteriores oportunidades señaló que, la obligación de las entidades del sistema financiero de informar al consumidor no se limita a brindarle información adecuada al momento de la contratación del servicio, sino que se extiende al período de ejecución del contrato, ya sea que el consumidor requiera la información para decidir no continuar con la relación y escoger otro proveedor, determinar la procedencia de los pagos que se le puedan requerir, o para hacer un uso adecuado del servicio. El proveedor se encuentra en la obligación de atender debidamente los requerimientos de

información que el consumidor le formule en relación con el producto o servicio contratado.

- b) El señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** denunció que el 29 de abril de 2015 solicitó a **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** el envío de las pruebas que acrediten la supuesta solicitud y contratación de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229. No obstante, a la fecha de presentación de la denuncia, no habría recibido respuesta alguna de dicha entidad financiera.
- c) En tanto que **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no presentó sus descargos ni información alguna sobre este extremo de la denuncia, no existen pruebas que desvirtúen lo alegado por el denunciante.
- d) La Circular de Servicios de Atención a Usuarios N° G-176-201420, establece disposiciones relativas al Servicio de Atención a los Usuarios por parte de las entidades supervisadas (en adelante, la Circular), norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS y que se encontraba vigente al momento de la solicitud de información. Al respecto, la Circular señala en el numeral 5.2 que, las empresas deben dar respuesta a los requerimientos de información en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.
- e) De la documentación que obra en el expediente se observa que el denunciado no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que atendió el requerimiento de información formulado por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** con fecha 29 de abril de 2015.
- En ese sentido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 concluye que, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo, por infracción del artículo 1° numeral 1.1 literal b) del Código, en la medida que **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no cumplió con presentar los documentos que acrediten haber atendido el requerimiento de información formulado por el denunciante.

Sobre la contravención al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 analizó el caso, indicando lo siguiente:

- a) El artículo 88.1° del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de

servicios financieros precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente; esto es, por la Circular.

- b) La Circular establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados.
- c) La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que pueda requerir.
- d) Sobre este extremo, el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** denunció que, hasta la fecha de interposición de la denuncia, **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no habría atendido su reclamo N° F000819902 presentado el 29 de abril de 2015.
- e) **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no presentó medio probatorio alguno que acredite que ha atendido el reclamo del denunciante.
- f) La SBS considera que el denunciado ha incumplido con atender, dentro del plazo de treinta (30) días establecido en la Circular, el reclamo N° F000819902 presentado por el denunciante.
- g) En atención a todos los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica que el denunciado no ha acreditado haber atendido el reclamo interpuesto por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** el 29 de abril de 2015.
- En ese sentido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 concluye que, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo, por infracción al artículo 88° numeral 88.1 del Código, en la medida que **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** no cumplió con presentar los documentos que acrediten haber atendido el reclamo N° F000819902 presentado por el denunciante.

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

#### 3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1663-2016/CC1 (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA).-

Con fecha 12 de agosto de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI, mediante Resolución Final N° 1663-2016/CC1, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** contra **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** por infracción al artículo 56° numeral 56.1 literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el Banco no ha acreditado que el denunciante haya solicitado y contratado la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229.
- b) Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** contra **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** por infracción al artículo 1° numeral 1.1 literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco no ha acreditado haber atendido el requerimiento de información presentado por el denunciante.
- c) Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** contra **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** por infracción al artículo 88° numeral 88.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el Banco no ha acreditado haber atendido el reclamo N° F000819902 formulado por el denunciante.
- d) **ORDENAR** como medida correctiva a **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**, que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla anular la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229, atender el requerimiento de información conforme a lo solicitado por el denunciante y atender el reclamo presentado por éste.
- e) **SANCIONAR** a **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** con una multa de cinco (5) UIT en el extremo referido a la atribución indebida de una tarjeta de crédito, al contravenir el artículo 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- f) **SANCIONAR** a **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** con una multa de una (1) UIT en el extremo referido a la falta de atención del requerimiento de información formulado por el denunciante; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, de conformidad con lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- g) **SANCIONAR** a **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** con una multa de una (1) UIT en el extremo referido a la falta de atención del reclamo presentado por el denunciante; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, de conformidad con lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- h) **ORDENAR** a **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la interesada podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano de Procedimiento Sumarísimos N° 1.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

Con relación a lo resuelto, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- En el presente caso, la responsabilidad administrativa es objetiva, considerando que la Ley 29571, en su artículo 19 establece que, 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
- Al tratarse el presente caso sobre una controversia vinculada con una Falta de Idoneidad, se aplicó la inversión de la carga de la prueba, por el cual el consumidor debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, el

proveedor deba probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.

- En el presente caso **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**, no aportó algún elemento que permita probar la existencia de una causa eximente de responsabilidad, razón por la que habría infringido: a) El literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, al obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado, b) El literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, al no haber atendido el requerimiento de información presentado por el denunciante, en el plazo establecido en las normas y c) El numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571), al no haber atendido el reclamo N° F000819902 presentado por el denunciante, en el plazo establecido en las normas.

### **3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 0901-2017/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).-**

Con fecha 27 de febrero de 2017, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 0901-2017/SPC, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución 1663-2016/CC1 del 12 de agosto de 2016 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** contra **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** por infracción del: (i) Literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a la emisión de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 a favor del denunciante; (ii) Literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 de la citada norma, respecto a la atención del requerimiento de información del denunciante; y, (iii) Artículo 88 del referido Código, con relación a la respuesta del reclamo del denunciante.
- b) **REFORMÁNDOLA**, se declara improcedente dichos extremos, toda vez que **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** subsanó las conductas denunciadas como infractoras antes de la notificación de imputación de cargos. En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones



Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

**NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- Si bien el artículo 108 de la Ley 29571 establece que, se pondrá fin al procedimiento administrativo y se declarará la improcedencia de la denuncia, si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, el Tribunal no consideró que en el presente caso, la consecuencia que el Banco haya contratado y emitido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 sin consentimiento del denunciante, causó un perjuicio, en la medida que lo reportaron indebidamente ante la central de riesgos de la SBS, al otorgarle una calificación negativa durante el periodo de octubre de 2013 a mayo de 2015, tal y como se señaló en el Oficio N° 37387-2015-SBS del 01 de octubre de 2015, cuya copia fue presentada en el presente procedimiento.
- Sobre el particular, debe mencionarse que las empresas proveedoras que otorgan créditos, usualmente requieren conocer el comportamiento sobre deudas, de las personas que lo están solicitando. En este sentido, si el denunciante hubiera solicitado algún tipo de producto como una tarjeta de crédito, un préstamo personal, un préstamo para la compra de artefactos, un préstamo hipotecario u otros, durante el periodo julio de 2013 a junio de 2015, posiblemente no se lo hubieran otorgado, al verificarse a través del reporte Infocorp su comportamiento de pago, originado con la emisión de una tarjeta de crédito como son los cargos, comisiones, membresías, etc.
- Por otro lado, el mencionado Oficio N° 37387-2015-SBS concluyó que el Banco no acreditó haber atendido el Reclamo N° F000819902 conforme a las formalidades y plazos exigidos en el Circular G-176-2014, por lo que se acreditaría que habría incurrido en infracción.
- Asimismo, de los documentos que obran en el expediente se desprende que, si bien el denunciado atendió el requerimiento de información formulado por el denunciante, éste se efectuó fuera del plazo establecido en la Circular de Servicios de Atención a Usuarios N° G-176-201420, por lo que se acreditaría que habría incurrido en infracción.
- De lo mencionado se desprende que, **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** acreditó en segunda instancia, haber concluido con la conducta ilegal tan pronto como tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma, lo que en concordancia con lo establecido

en el artículo 112 de la Ley 29571 debió considerarse como circunstancia atenuante para graduar las sanciones de las infracciones cometidas y no poner fin al procedimiento administrativo y declarar la improcedencia de la denuncia

#### 4. CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** se enmarca como una Falta de Idoneidad, en el cual se acreditó de manera fehaciente, la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configuró el nexo causal, entre lo que esperaba el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR**: a) Que no le atribuyan la titularidad de una tarjeta de crédito que no solicitó, b) Que le proporcionaran la información solicitada, c) Que atendieran el reclamo presentado; y, lo que recibió finalmente por parte del proveedor: a) Que le atribuyan la titularidad de una tarjeta de crédito que no solicitó, b) Que le proporcionaran la información solicitada fuera del plazo establecido por las normas aplicables, c) Que atendieran el reclamo presentado fuera del plazo establecido por las normas aplicables.
- 4.2. El presente caso contó con medios probatorios independientes e imparciales, de conformidad con lo establecido en el artículo 31° del Decreto Legislativo N° 807, lo que confirmaría el nexo causal en la comisión de la infracción.
- 4.3. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571, por cuanto la denuncia estuvo relacionada a una falta de atención de reclamo, a una falta de atención a requerimientos de información y a un método comercial abusivo.
- 4.1. El trámite de la denuncia ha seguido el debido procedimiento, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, Admisión, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de 1ra. instancia, Recurso de apelación y Resolución de 2da. instancia.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **AVELINO SÁNCHEZ, Esteban Marino** (2016). El boom de los créditos de consumo en el Perú. Lima, Perú. QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 24 N.º 45 A pp. 9-14. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- 5.2. **MARAVÍ CONTRERAS, Alfredo** (2015). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. Equipo de Derecho Mercantil. Revista de actualidad Mercantil N° II. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 5.3. **RODRÍGUEZ GARCÍA, Gustavo** (2013). El consumidor en su isla: una visión alternativa del sistema de protección al consumidor. Lima, Perú. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- 5.4. **SAN MIGUEL SINCHE, Vladimir Jesús** (2019). La tarjeta de crédito en el sistema financiero peruano como un mecanismo de acceso al crédito: límites y posibilidades. Tesis para optar el título profesional de Abogado. Lima, Perú. Universidad de Lima.
- 5.5. **SAN MIGUEL, Vladimir** (2019). El contrato de tarjeta de crédito. Lima, Perú. Revista Digital LP. <https://lpderecho.pe/contrato-tarjeta-credito-vladimir-san-miguel/>

## 6. ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia, de fecha 08 de julio de 2015, presentada por el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR**.
- 6.2. Copia de la Resolución 1, de fecha 30 de setiembre de 2015, que inició un procedimiento administrativo sancionador contra **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**
- 6.3. Copia del Oficio N° 37387-2015-SBS de fecha 01 de octubre de 2015, emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 1663-2016/CC1 (Resolución de 1ra. instancia), de fecha 12 de agosto de 2016.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**, de fecha 29 de agosto de 2016.
- 6.6. Copia del escrito de fecha 11 de octubre de 2016, mediante el cual el señor **JAIME FERNANDO GUITIERREZ-BALLON SALAZAR** absuelve el recurso de apelación presentado por **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**
- 6.7. Copia de la Resolución N° 0901-2017/SPC (Resolución de 2da. instancia), de fecha 27 de febrero de 2017.

Fecha: B-07-15  
 Visto: *ef*  
 Obs: ccl RECIBIDO  
 Mensaje de partes

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

**DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA**

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

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

JAIME FERNANDO GUTIERREZ-BALLON SALAZAR

DNI ó Número de RUC 40360533 Teléfonos 997914140 y 3645566

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

AV. LAGUNA GRANDE, CUADRA 10, BLOCK E, N° 501, URB. LAS TERRAZAS, LA MOLINA

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

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

BANCO RIPLEY PERU S.A.C.

Nombres completos y número de DNI del representante legal

DNI	07260143	VERANO BRAVO CLAUDIO ATAHUALPA ARTURO	APODERADO	08/06/2012
DNI	07506314	GUILLEN MORENO PERCY OMAR	APODERADO	19/08/2013
DNI	07840226	NUÑEZ DEVESCOVI ARTURO JUAN	GERENTE GENERAL	27/12/2005
DNI	08780306	ALCANTARA VILLANUEVA WALTER MANUEL	APODERADO	19/06/2013
DNI	10321406	CASABONNE RICKETTS JOSE LUIS	GERENTE	17/08/2012

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

AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118 (PISO 11) LIMA - LIMA - SAN ISIDRO

Dirección de correo electrónico [serviciocliente@bancoripley.com.pe](mailto:serviciocliente@bancoripley.com.pe) Teléfonos 6115757 y 6115959

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

**Indecopi**  
 COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 9 JUL 2015  
 Por: *MAMA* 11:32  
**RECIBIDO**

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP:

1 La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En caso contrario, será aplicable la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

*Juan Jose Principe Diestra*  
**JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA**  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOP

Escrito de denuncia	X	Comprobante de pago de la tasa (1)	X
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-CPC-03), así como el formato de postulación de procedimiento	X	Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	
Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.			

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

Ciudad Lima, fecha 7 de Julio de 2015.



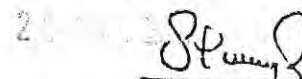
40360533

Firma y número de Documento Nacional de Identidad del interesado / denunciante o del representante

<sup>2</sup> El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:

- Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
- Banco Scotiabank : 000-0186511
- Banco de la Nación : 000-282545

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada



JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI

SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y  
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

000003

MODELO A

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

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

SÍ

NO

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

---

---

---

---

---

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

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

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

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

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

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

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

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización patrimonial 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.

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

F-CPC-03/2A

29-04-2010  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPÍ



SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y  
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

003004

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

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

sí

NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita?

Que se deje constancia escrita que se me exonera TOTALMENTE de cualquier cargo, gasto, costo o similar correspondientes a la mencionada supuesta tarjeta de crédito que en realidad es INEXISTENTE. Asimismo, que se les aplique la multa respectiva en su totalidad.

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

sí

NO



Firma del Interesado

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

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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

- 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.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- 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.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

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

Costos.- Pago de los honorarios profesionales del abogado.

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

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

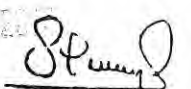
Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir el orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

El Ejemplar 7 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

F-CPC-03/2A

2017.03.07  
  
JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
Revisión de copias  
Ejecutivo 2  
ARCHIVO CENTRAL - INDECOPI

000005

Lima 7 de Julio de 2015

Sres. INDECOPI

Pte.-

Por medio del presente escrito, yo **JAIME FERNANDO GUTIÉRREZ-BALLÓN SALAZAR** con DNI **40360533**, pongo de su conocimiento a continuación mi denuncia contra el **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.C.** con **RUC 20259702411**, debido a que aducen que supuestamente tengo con ellos desde el 27 de Julio del 2013 una Tarjeta de Crédito VISA Platinum de número 4500070016857229 con una línea de S/. 10,000.00. Asimismo, esto figura como tal en el sistema financiero peruano.

De esto me enteré recientemente con gran (y desagradable) sorpresa ya que del Banco Ripley simplemente **NUNCA** se comunicaron conmigo de ninguna forma para ofrecerme dicha tarjeta, por lo que no existe **NINGÚN** contrato u otro documento firmado de mi parte, ni tampoco **NINGUNA** llamada telefónica con mi aceptación mediante grabación de voz. Por supuesto, la tarjeta en físico, sencillamente **NO EXISTE**, y por consiguiente, esta nunca llegó a mi poder.

El día 29 de Abril del 2015 me presenté personalmente al Banco Ripley para presentar mi reclamo a través de su canal oficial (adjunto constancia F000819902 del mismo). En dicha constancia, solicité de inmediato la anulación / cancelación de dicha tarjeta y también que me envíen las pruebas necesarias para corroborar mi supuesta aceptación de afiliación a la misma (contrato firmado y/o grabación de voz de una llamada telefónica). Asimismo, el banco menciona que la fecha estimada de respuesta sería el 13 de Junio de 2015, pero hasta el momento sigo sin recibir ninguna respuesta de su parte ni mediante una carta por escrito, ni por correo electrónico ni por vía telefónica. Con esto, entiendo que ya se cumplieron todos los plazos de ley. Por supuesto que estas pruebas jamás las van a poder presentar por el simple hecho de que **NO EXISTEN**.

Todo esto resulta demasiado sospechoso y me hace suponer que alguien habría falsificado mi firma y/o mi voz, con lo que en dicho caso se estaría incurriendo además en un delito contra la fe pública y de suplantación de identidad. De todos modos el hecho que no sean capaces de presentar dichas pruebas solicitadas habiendo ya transcurrido un tiempo bastante razonable, sinceramente deja mucho que desear.

Cabe mencionar, que esta situación me está perjudicando enormemente debido a que por aparecer con dicha tarjeta en el sistema financiero peruano, esto reduce notoriamente mi capacidad de acceder a productos (créditos, tarjetas, préstamos, etc.) con otros bancos o instituciones del rubro.

Por lo que expuesto en los párrafos anteriores, exijo que se confirme la cancelación / anulación de dicha tarjeta sin ningún cobro ni gasto adicional hacia mí. A su vez exijo que se multe y sancione drásticamente al Banco Ripley Perú S.A.C. por emitir unilateralmente "Tarjetas Fantasma" sin la aprobación ni el conocimiento de los usuarios. Además también exijo que de todas maneras se me brinde una explicación concreta y verdadera del por qué de la emisión de dicha tarjeta y línea de crédito a mi nombre sin mi consentimiento, tomando en cuenta que, repito, no existe ningún contrato ni grabación de voz de mi parte.

Sin otro particular y esperando su pronta respuesta,

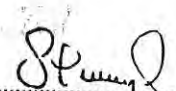
Quedo de Uds.

Atentamente,



Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar  
DNI 40360533

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

2015-07-07  
  
JUAN JOSE PRINCEPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

Banco Ripley Peru S.A.C RUC 20259702411

000003

## HOJA DE RECLAMACIÓN

NUMERO RQ	:	F000819902	
TIPO RQ	:	Reclamo	
TIPO DOCUMENTO	:	DNI	
NUMERO DOCUMENTO	:	40360533	
NOMBRE CLIENTE / RAZON SOCIAL	:	GUTIERREZ BALLON SALAZAR JAIME FERNANDO	
DIRECCION	:	AV. LAGUNA GRANDE CDRA 10 BLO. E NR 501	
DISTRITO :	LA MOLINA	PROVINCIA : LIMA DEPARTAMENTO : LIMA	
CORREO ELECTRONICO	:	CLIENTE NO INDICA	
TELEFONO 1 :	997914140	TELEFONO 2 :	CLIENTE NO INDICA
FECHA INGRESO	:	29/04/2015	
PRODUCTO	:	TARJETA DE CREDITO	
SUB PRODUCTO	:	RSAT	
NUMERO DE PRODUCTO	:	4500070016857229	
NUMERO DE CUENTA	:		
MOTIVO	:	CONSUMOS NO RECONOCIDOS	
SUBMOTIVO	:	TARJETA NO RECONOCIDA POR EL CLIENTE	
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	:	13/06/2015	
PLAZO	:	45	
MEDIOS DE RESPUESTA	:	Carta	
CANAL DE INGRESO	:	RELACIONES COMERCIALES	
TIENDA / UBICACION	:	JOCKEY PLAZA / G.O Jockey Plaza	
ATENDIDO POR	:	Carla Alcarraz	

## DETALLE / CLIENTE INDICA:

CLIENTE NO RECONOCE AFILIACION DE TARJETA VISA PLAT. CON LINES DE S/10.000 . DSD 27-07-2013 INDICA QUE NUNCA ACEPTO TARJETA Y TAMPOCO RECIBIO LLAMADA PARA OFRECERLE TARJETA , SOLO RECONOCE TR CLASICA LA CUAL ESTA ANULADA

MONTO SI. : 10

PEDIDO:

SOLICITA LA DOCUMENTACION FIRMADA O GRABACION DE VOZ Q CONFIRME LA ACEPTACION DE LA TR. PLAT ADICIONAL LOS DATOS DEL AFILIADOR . SOLICITA CIERRE DE CUENTA

## DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

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

Con la firma del presente documento EL USUARIO recibe copia del mismo y declara haber sido debidamente informado sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta de requerimientos del Banco. En caso el requerimiento sea procedente, el Banco se comunicará con EL USUARIO a través de cualquiera de los datos de contacto consignados en el presente documento. Caso contrario, el Banco emitirá respuesta escrita al domicilio o correo electrónico del USUARIO. Sin perjuicio de ello, a partir de la fecha estimada de respuesta indicada en el presente formulario, tendrá a su disposición la respuesta a su requerimiento a través del Ripleyfóno al 611-5757 (Lima) y 60-5757 (Provincias), Centros de Tarjeta, Estado de Cuenta y/o Pagina Web de Banco Ripley Perú S.A. De conformidad con la Circular SBS G-146-2009 y en cumplimiento del D.S 006-2014 PCM , el plazo de atención del reclamo es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse excepcionalmente de acuerdo a la complejidad del requerimiento, previo aviso al USUARIO, firmando EL USUARIO el presente documento en señal de conformidad.

FIRMA CLIENTE

FIRMA EJECUTIVO

CLIENTE BANCO INDECOPI

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

<http://10.100.0.48/engage/asp/ImprimirTicket.asp?ptk=<campos><call.TICKET>F00...> 29/04/2015

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

\*\*\* ESTA IMPRESION ES UNA COPIA \*\*\* 46169146 9020

**Banco de la Nación**  
SERVICIO RECAUDACION

COMPROBANTE DE PAGO  
INDECOPI - PARANCEL

CODIGO : 301000735  
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.  
DOCUMENTO: DNI 40360533



CANT. DOC.: 0001  
ARAN PROF: S/. \*\*\*\*\*36.00  
DETRACC.: S/. \*\*\*\*\*0.00  
TOTAL  
A PAGAR : S/. \*\*\*\*\*36.00

1861584 0000000 569900177 9120 0098 16:37:12  
182673F

CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

\*\*\* ESTA IMPRESION ES UNA COPIA \*\*\* 08/07/2015 16:38:16


4507138-4-P  Banco de la Nación  Banco de la Nación

MISMO  
SERVICIO  
DE  
ARTES  
D  
B

2015 III - 8 PM 4:38

Indecopi  
000007

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

28  
  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

Lpanti 8020  
008

EXPEDIENTE N° : 744-2015/CC1  
DENUNCIANTE : JAIME FERANDO GUTIÉRREZ-BALLÓN SALAZAR (EL SEÑOR GUITIERRES BALLÓN)  
DENUNCIADA : BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (EL BANCO)  
MATERIAS : ADMISIÓN A TRÁMITE  
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN  
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 30 de setiembre de 2015

## I. HECHOS

- El 8 de julio de 2015, el señor Gutiérrez-Ballón al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - Desde el 27 de julio de 2015, el Banco le atribuye la titularidad de la Tarjeta de Crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, la cual no solicitó.
  - El 29 de abril de 2015, interpuso ante el Banco el Reclamo N° F000819902 solicitando la anulación de dicha tarjeta de crédito, así como la entrega de documentos que acrediten la solicitud de afiliación a dicha tarjeta; sin embargo, no ha obtenido respuesta alguna.
- El señor Gutiérrez-Ballón solicitó, en calidad de medida correctiva, que el Banco realice la anulación de la tarjeta de crédito N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

## II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

- La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica), en ejercicio de sus facultades<sup>2</sup>, considera que el

<sup>1</sup> Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

<sup>2</sup> 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.

### DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.

#### 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.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA que la presente copia es exactamente igual a la original que consta en el Expediente N° 744-2015/CC1-001 y de la discriminación en el

hecho denunciado, consistente en que el Banco habría emitido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 a nombre del Gutiérrez-Ballón, sin contar con su autorización; involucraría una afectación al derecho de la denunciante de que no se emplee un método comercial coercitivo en su contra. En consecuencia, corresponde calificar el hecho denunciado como una presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código<sup>3</sup>.

4. Asimismo, la Secretaría Técnica considera que el hecho denunciado, consistente en que el Banco no habría atendido la solicitud de información contenida en el Reclamo N° F000819902 presentada por el señor Gutiérrez-Ballón el 29 de abril de 2015; involucraría una afectación al derecho de información de los consumidores. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° del Código<sup>4</sup>.
5. Por último, la Secretaría Técnica considera que el hecho denunciado, consistente en que el Banco no habría atendido el Reclamo N° F000819902 interpuesto por el señor Gutiérrez-Ballón el 29 de abril de 2015; involucraría una posible afectación al

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

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

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

**Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos**

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

- (...)  
b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.  
(...)

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

**Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

- (...)  
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

**Artículo 2.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello, se debe del Archivo Central del INDECOPI

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza de los productos o servicios contratados. La información debe ser exactamente igual a la que se encuentra en el original que ha tenido a la vista y confrontada



derecho de todo consumidor a obtener atención oportuna a sus reclamos; en consecuencia, corresponde calificar el hecho denunciado como una presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código.<sup>5</sup>

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

**III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

- 7. 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 confiere<sup>6</sup>, conviene en requerir al Banco lo siguiente:
  - (i) Informar las medidas de seguridad y criterios que aplica para la verificación de identidad de los solicitantes de tarjetas de crédito.
  - (ii) Copia de la solicitud de afiliación de la tarjeta de crédito debidamente firmada por el señor Gutiérrez-Ballón.

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
 Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros  
 88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.  
 (...)

CIRCULAR N° G - 146 - 2009 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES  
 10. Cómputo de Plazos  
 10.1 Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de las entidades participantes del SPP que para dicho efecto, tendrán un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

<sup>6</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP  
 Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOP 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 INDECOP 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.  
 (...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP  
 FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOP.

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.  
 (...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he mayor elementos de juicio a la Comisión.

*Juan José Príncipe Diestra*  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de Copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central del INDECOP



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

- (iii) Copia completa, legible y debidamente suscrita del contrato de tarjeta de crédito y su hoja resumen correspondiente, debidamente firmada por el señor Gutiérrez-Ballón.
  - (iv) Copia del cargo de entrega de la tarjeta de crédito debidamente firmado por el señor Gutiérrez-Ballón.
8. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA**

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 8 de julio de 2015, presentada por Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón contra Banco Ripley Perú S.A. por lo siguiente:

- (i) Presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la entidad financiera habría emitido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 a nombre del denunciante, sin contar con su autorización.
- (ii) Presunta infracción al literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría atendido la solicitud de información contenida en el Reclamo N° F000819902 presentada por el denunciante, el 29 de abril de 2015.
- (iii) Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría atendido el Reclamo N° F000819902 interpuesto por el denunciante, el 29 de abril de 2015.

**SEGUNDO:** tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia del 8 de julio de 2015.

**TERCERO:** requerir a Banco Ripley Perú S.A. para que, cumpla con:

- (v) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (vi) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento;
- (vii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>7</sup>;

<sup>7</sup>

**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 de archivo presentados 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.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento original que se encuentra en el archivo central de INDECOP, habiéndose verificado la autenticidad del original que he tenido a la vista y confrontada.

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP





- (viii) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT); y,
- (ix) 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 presentada el 8 de julio de 2015 a Banco Ripley Perú S.A. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía a los denunciados que no lo hubieran 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 Banco Ripley Perú S.A. para que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con lo siguiente, bajo apercibimiento de ley<sup>8</sup>:

- (i) Informar las medidas de seguridad y criterios que aplica para la verificación de identidad de los solicitantes de tarjetas de crédito.
- (ii) Copia de la solicitud de afiliación de la tarjeta de crédito debidamente firmada por el denunciante.
- (iii) Copia completa, legible y debidamente suscrita del contrato de tarjeta de crédito y su hoja resumen correspondiente debidamente firmada por el denunciante.
- (iv) Copia del cargo de entrega de la tarjeta de crédito debidamente firmado por el denunciante.

**SEXTO:** informar a las partes que el artículo 110<sup>9</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, faculta a la Comisión de Protección al Consumidor

<sup>8</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**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 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.

<sup>9</sup> **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 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

El Fideicomiso 2 del Archivo Central del INDECOPÍ  
 CERTIFICA  
 Que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontada  
 2015 JUL 23 10:17  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de Copias  
 Ejecuto 2  
 Archivo Central del INDECOPÍ

N° 1 a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy 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 114º de la referida norma<sup>10</sup>.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

10

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

**Artículo 114º.- 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 115º.- 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:

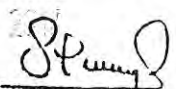
- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, 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 antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de recepción de solicitudes 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.

El Ejecutor 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he solicitado a la vista y comunicada.

26 JUN 2011  
  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutor 2  
Archivo Central INDECOP

**SÉTIMO:** informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del 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:** informar a las partes que se ha procedido a 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. Para ello, se llevará a cabo una audiencia de conciliación el día martes 27 de octubre de 2015 a las 15:00 horas (hora exacta), en la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, edificio principal, segundo piso, sito en Calle de la Prosa 104, San Borja, a la cual quedan cordialmente invitados. En ese sentido, corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su

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 infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

#### 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 servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, a cargo del infractor.
- 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.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada.

  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

facultad para asistir y conciliar en su representación.<sup>11</sup> Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.



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

BMT/asc

11

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 74°.-Facultades Generales.-**

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.-**

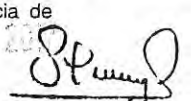
Se requiere el otorgamiento de facultades especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniciones, desistirse del proceso o de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje, declarar un embargo preventivo, intervenir 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.

M-CPC-01/2A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ

CERTIFICA que el presente es exactamente igual al documento original que he tenido a la vista y expone la ley.

29 MAR 2017

  
**JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA**  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPÍ

Lima, 24 de Noviembre de 2015

Sres. INDECOPI  
Pte.-

RECIBIDO  
MEDIANTE PARTES

DNI 2  
CC1

Estimados Señores:

Hago de su conocimiento que les presento como anexo al expediente N° 744-2015/CC1 la copia del OFICIO N° 37387 - 2015 - SBS de la Superintendencia de Banca y Seguros, con fecha 1 de Octubre del 2015, como resolución a nuestro reclamo con dicha entidad también en contra del BANCO RIPLEY, confirmando que han cometido claramente infracciones y vulneraciones.

Esperamos que este documento refuerce vez nuestro reclamo con INDECOPI para que dicha empresa sea sancionada con la mayor severidad posible, debido al perjuicio causado.

Sin otro particular y agradeciendo por su gentil atención.

Quedo de Uds.

Atentamente,

Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar  
DNI 40360533

Indecopi  
COMISION DE PROTECCION  
26 NOV 2015  
Por: .....  
RECIBIDO

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**  
República del Perú

027

Lima, 01 de octubre de 2015

**OFICIO N° 37387 - 2015 - SBS**

Señor  
**Jaime Fernando Gutiérrez Ballón Salazar**  
Av. Laguna Grande Cuadra 10, Block F-501  
**La Molina.-**

Referencia : Expediente N° 2015-47897

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a la comunicación que presentó con fecha 09.07.2015, mediante la cual denunció a Banco Ripley.

Al respecto, corresponde señalar lo siguiente:

**1. Sobre el hecho denunciado**

De las comunicaciones y anexos presentados, se tiene que el hecho denunciado es la presunta contratación de una tarjeta de crédito que habría sido activada de forma indebida, así como la presunta falta de atención al Reclamo N° F000819902.

**2. Respecto de la competencia de esta Superintendencia**

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 347° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros<sup>1</sup> (en adelante Ley General), corresponde a esta Superintendencia defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control, velando porque se cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen. No obstante ello, esta función asignada no significa el reconocimiento de la facultad de resolver controversias particulares o discusiones sobre aspectos contractuales que puedan existir entre una empresa supervisada y un usuario, por consiguiente no es competente para atender los reclamos de los usuarios de las empresas supervisadas, entendidos éstos como la solicitud para que se ordene que una determinada entidad satisfaga un legítimo interés particular, lo que en todo caso corresponde resolver, en el ámbito administrativo, al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, como entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores, o en todo caso, al Poder Judicial o a la instancia arbitral correspondiente.

**3. Sobre la tramitación de la denuncia y la presentación de descargos**

Con la finalidad de constatar una posible infracción al marco normativo que rige a las empresas supervisadas por esta Superintendencia, según se informó a través del Formato de Recepción de Documentación enviado a través del Sobre Cerrado N° 05883-2015-SBS al domicilio consignado en su escrito de denuncia, y de conformidad con el artículo 105° de la Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup> se llevó a cabo una etapa de indagaciones,



<sup>1</sup> Ley N° 26702 y sus modificatorias

<sup>2</sup> Ley N° 27444

Av. Dos de Mayo N° 1475 - Lima 27 - Perú Telef.: 6309005- Fax: 6309235  
[www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)

El Ejecutivo 1 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



- requiriendo a Banco Ripley un informe respecto de los hechos expuestos en su comunicación, entidades que manifestaron lo siguiente:
  - Que, con fecha 16.11.2001 usted contrató una Tarjeta de Crédito Ripley Clásica, la misma que fue anulada en octubre de 2013 conforme a su solicitud.
  - Que, en julio de 2013 activó una segunda tarjeta de crédito, la Tarjeta de Crédito Visa Platinum N° 4500-0700-xxxx-7229, en razón a un error operativo, originado a consecuencia de la implementación de una mejora en el proceso de migración de la plataforma de tarjeta de crédito.
  - Que, en atención a su Reclamo N° F0000819902, con fecha 04.06.2015 la mencionada Tarjeta de Crédito fue cancelada.
  - Que, en atención a su Reclamo N° F0000844084, efectuó la rectificación de las calificaciones asignadas ante la Central de Riesgos de esta Superintendencia en el periodo de octubre de 2013 a mayo de 2015.



**4. Respecto del análisis de los hechos denunciados y los descargos presentados**

**4.1. Respecto a la presunta contratación de una Tarjeta de Crédito Ripley Visa Platinum**

De conformidad con el artículo 4° del antiguo Reglamento de Tarjetas de Crédito<sup>3</sup>, aplicable a la fecha de ocurrencia de los hechos denunciados, las empresas del sistema financiero deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud y los requisitos indicados en esta, debidamente suscrita por el solicitante o representante, respectivamente, para el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Se precisa asimismo, que el actual Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero<sup>4</sup> prevé una disposición de similar naturaleza, toda vez que en su artículo 18° establece que las partes firmarán el contrato, incluyendo la hoja resumen, por duplicado quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito.

Ahora bien, en el caso materia de denuncia, de las indagaciones preliminares efectuadas por esta Plataforma y de la información que obra en el expediente, se tiene que el Banco ha reconocido que debido a un error operativo activó la Tarjeta de Crédito Visa Platinum, sin mediar un contrato suscrito, siendo usted reportado ante la Central de Riesgos de esta Superintendencia.

Al respecto, es de precisar que dicha conducta es considerada como indicio de la comisión de infracción al artículo 4° del antiguo Reglamento de Tarjetas de Crédito, tipificada como infracción por el Reglamento de Sanciones aplicable a las empresas supervisadas por esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, es de señalar que de la revisión de la Información reportada ante la Central de Riesgos de esta Superintendencia, se observa que el Banco



<sup>3</sup> Resolución SBS N° 264-2008  
<sup>4</sup> Resolución SBS N° 8181-2012 y modificatorias

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

20-06-2015  
  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI

Ripley rectificó la información y calificación negativa asignada en el periodo de octubre de 2013 a mayo de 2015.

**4.2. Sobre la presunta falta de registro de su reclamo**

La Circular N° G-176-2014, norma que regula el Sistema de Atención al Usuario de las empresas supervisadas, señala que las entidades deben atender los reclamos de sus usuarios dentro del plazo de 30 días calendario, siendo que el cómputo del plazo para la atención de los reclamos se iniciará desde su fecha de presentación ante las empresas supervisadas hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario.

Estando a lo señalado, de acuerdo a la documentación que obra en el expediente, se desprende que usted presentó dos (02) reclamos, de acuerdo al siguiente detalle:

Numero de Reclamo	Fecha de presentación	Carta de Respuesta	Fecha de notificación
F000819902	29.04.2015	No fue acreditada	No fue acreditada
F000844084	03.07.2015	16.07.2015	25.07.2015

En ese sentido, se tiene que el Banco Ripley no ha acreditado haber brindado atención al Reclamo N° F000819902 conforme a las formalidades y plazos exigidos en la Circular G-176-2014, por lo que esta Plataforma considera que el Banco habría incumplido lo dispuesto en la precitada Circular, situación que se encuentra tipificada como infracción leve sancionable por esta Superintendencia en el Reglamento de Sanciones.

**5. Sobre la facultad sancionadora de esta Superintendencia**

Cabe precisar que el Reglamento de Sanciones<sup>[1]</sup> aplicable a las empresas supervisadas por esta Superintendencia establece que en el caso de infracciones leves o referidas al incumplimiento de las disposiciones que rigen a las empresas supervisadas en su relación directa con los clientes, la facultad sancionadora de esta Superintendencia no se ejerce sobre supuestos aislados o individuales, sino que resulta necesaria la existencia de un patrón de conducta de infracciones de conformidad con los artículos 19° y 20° del precitado Reglamento.

Al respecto, en el presente caso, se han observado indicios de la comisión de infracciones sancionables por esta Superintendencia por parte del Banco Ripley en los siguientes aspectos:

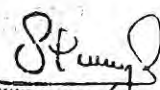
- Por la presunta vulneración al artículo 4° del antiguo Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- Por la presunta vulneración a lo dispuesto en la Circular N° G-176-2014.

En ese sentido, en los casos señalados no se ha determinado la existencia de un patrón de conducta que habilite a esta Superintendencia a ejercitar su facultad sancionadora; no obstante, se precisa que las conclusiones de la presente investigación serán tomadas en cuenta en las funciones de supervisión que desarrolla esta Superintendencia, de modo que de contarse con indicios de la existencia de un patrón de conducta de infracciones a la referida norma por parte de dicha entidad financiera, la presente investigación será utilizada a



[1] Resolución SBS N° 816-2005.

El Ejecutivo 2 de Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI





**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**  
República del Perú

030

fin de determinar la correspondencia del inicio de un procedimiento sancionador, lo cual será puesto en conocimiento en su oportunidad.

En virtud de lo expuesto, se da por atendida su comunicación.

Atentamente,

**CAROL JUSTO ESTREMADOYRO**  
Jefe de la Plataforma de Atención al Usuario  
CRP



Av. Dos de Mayo N° 1475 - Lima 27 - Perú Telef.: 6309005- Fax: 6309235  
[www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

000035



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

### RESOLUCIÓN FINAL N° 1663-2016/CC1

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : JAIME FERNANDO GUTIÉRREZ-BALLÓN SALAZAR (EL SEÑOR GUTIÉRREZ-BALLÓN)  
**DENUNCIADO** : BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (EL BANCO)<sup>1</sup>  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 TARJETA DE CRÉDITO  
 MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS  
 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
 ATENCIÓN DE RECLAMOS  
**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO  
**SANCIÓN** : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.: CINCO (5) UIT  
 BANCO RIPLEY PERÚ S.A.: UNA (1) UIT  
 BANCO RIPLEY PERÚ S.A.: UNA (1) UIT

Lima, 12 de agosto de 2016

#### ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 8 de julio de 2015, el señor Gutiérrez-Ballón denunció al Banco, por la presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - Desde el 27 de julio de 2013, el Banco le atribuye la titularidad de la Tarjeta de Crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, la cual no solicitó.
  - El 29 de abril de 2015, interpuso ante el Banco el Reclamo N° F000819902 solicitando la anulación de dicha tarjeta de crédito, así como la entrega de documentos que acrediten la solicitud de afiliación a dicha tarjeta; sin embargo, no ha obtenido respuesta alguna.
  - El señor Gutiérrez-Ballón solicitó, en calidad de medida correctiva, que el Banco realice la anulación de la tarjeta de crédito N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Mediante Resolución N° 1 del 30 de setiembre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco, en los siguientes términos:

**"PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 8 de julio de 2015, presentada por Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón contra Banco Ripley Perú S.A. por lo siguiente:

1 Con RUC N° 20259702411.

2 Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

M-CPC-05/1A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA  
 Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCEPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central INDECOPI





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 000036  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

- (i) *Presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la entidad financiera habría emitido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 a nombre del denunciante, sin contar con su autorización.*
  - (ii) *Presunta infracción al literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría atendido la solicitud de información contenida en el Reclamo N° F000819902 presentada por el denunciante, el 29 de abril de 2015.*
  - (iii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría atendido el Reclamo N° F000819902 interpuesto por el denunciante, el 29 de abril de 2015."*
3. Mediante escrito presentado el 20 de octubre de 2015, el Banco solicitó que se le otorgue un plazo adicional para formular sus descargos y presentar la información requerida por la Secretaría Técnica.
  4. Por Resolución N° 2 de fecha 20 de enero de 2016, la cual fue notificada al Banco el 25 de enero de 2016, la Secretaría Técnica denegó el plazo solicitado por dicha entidad en tanto la solicitud fue presentada de manera extemporánea. Asimismo, declaró la rebeldía del Banco.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la condición de rebeldía del Banco

5. El numeral 161.1 del artículo 161° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) establece que los administrados pueden, en cualquier momento del procedimiento, formular o aportar elementos de juicio que serán analizados por la autoridad administrativa<sup>3</sup>. Asimismo, el artículo 144° de la referida norma señala que los procedimientos administrativos se desarrollan sin reconocer formas determinadas, fases procesales, entre otros, salvo por disposición expresa en contrario de la ley<sup>4</sup>.
6. El artículo 26° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807, establece que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado, a fin de que presente su descargo

<sup>3</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 161°.- Alegaciones

161.1 Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.

(...)

<sup>4</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 144°.- Unidad de vista

Los procedimientos administrativos se desarrollan de oficio, de modo sencillo y eficaz sin reconocer formas determinadas, fases procesales, momentos procedimentales rígidos para realizar determinadas actuaciones, salvo por disposición expresa en contrario de la ley en procedimientos especiales.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: que se presenta copias exactamente igual a la original que he tenido a la vista y confrontada





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

- en un plazo de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual se le declarará en rebeldía si no lo hubiera presentado<sup>5</sup>.
7. En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad administrativa crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado.
  8. Presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Por ello, la autoridad administrativa debe buscar un equilibrio modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
  9. Entre los criterios desarrollados por la Comisión para modular el instituto de la rebeldía tenemos los siguientes: (i) que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil, (ii) opera la aplicación del principio de verdad material, (iii) se aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público y (iv) que, de acuerdo al numeral 223.3 del artículo 223° de la LPAG<sup>6</sup>, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo<sup>7</sup>.
  10. En el presente procedimiento, el Banco ha sido declarado rebelde, por lo que se procederá a evaluar los documentos aportados al expediente a efectos de verificar la comisión de la infracción imputada en su contra.

### Sobre el presunto uso de métodos comerciales coercitivos

<sup>5</sup> LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807

**Artículo 26°.-** Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

<sup>6</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 223°.-** Contestación de la reclamación

(...)

223.3 En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

<sup>7</sup> Ver las Resoluciones Finales números 277-2013/CC1, 418-2013/CC1, 841-2013/CC1, entre otras.

EL FIRMANTE  
CERTIFICA:

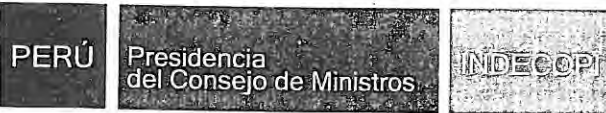
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he en su poder y confrontada

M-CPC-05/1A

*Juan José Priñipe Diestra*

JUAN JOSE PRIÑIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI





11. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú, consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores<sup>8</sup>, mandato que es recogido en el literal c) del artículo 1° del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado<sup>9</sup>.
12. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a la protección contra el uso de métodos comerciales coercitivos de parte de los proveedores. Dicho artículo establece en su literal b) el derecho de todo consumidor a que no se le obligue a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente<sup>10</sup>.

Aplicación al caso concreto

13. Sobre este extremo de la denuncia, el señor Gutiérrez-Ballón señaló que recientemente ha tomado conocimiento que desde el 27 de julio de 2013 el Banco le habría atribuido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, con una línea de crédito de S/ 10 000,00, sin haberla solicitado.
14. A fin de acreditar su denuncia, el señor Gutiérrez-Ballón presentó la Hoja de Reclamación N° F000819902<sup>11</sup> en el cual se observa lo siguiente:

Imagen N° 1

Hoja de Reclamación N° F000819902

(ver imagen en siguiente página)

<sup>8</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

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

<sup>9</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>10</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos**

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:  
(...)

b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICAR  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada

<sup>11</sup> Ver foja 6 del expediente.  
M-CPC-05/1A



JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI



000039

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

**HOJA DE RECLAMACIÓN**

NUMERO RQ	:	F000819902
TIPO RQ	:	Reclamo
TIPO DOCUMENTO	:	DNI
NUMERO DOCUMENTO	:	40360533
NOMBRE CLIENTE / RAZON SOCIAL	:	GUTIERREZ BALLON SALAZAR JAIME FERNANDO
DIRECCION	:	AV. LAGUNA GRANDE CDRA. 10 BLO. E NR 501
DISTRITO	:	LA MOLINA
CORREO ELECTRONICO	:	CLIENTE NO INDICA
TELEFONO 1	:	997914140
FECHA INGRESO	:	29/04/2015
PRODUCTO	:	TARJETA DE CREDITO
SUB PRODUCTO	:	RSAT
NUMERO DE PRODUCTO	:	4500070016857229
NUMERO DE CUENTA	:	
MOTIVO	:	CONSUMOS NO RECONOCIDOS
SUBMOTIVO	:	TARJETA NO RECONOCIDA POR EL CLIENTE
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	:	13/06/2015
PLAZO	:	45
MEDIOS DE RESPUESTA	:	Carta
CANAL DE INGRESO	:	RELACIONES COMERCIALES
TIENDA / UBICACION	:	JOCKEY PLAZA / C.C Jockey Plaza
ATENDIDO POR	:	Carla Alcarraz

**DETALLE / CLIENTE INDICA:**  
 CLIENTE NO RECONOCE AFILIACION DE TARJETA VISA PLAT. CON LINEAS DE S/10.000. DSD 27-07-2013 INDICA QUE NUNCA ACEPTO TARJETA Y TAMPOCO RECIBIO LLAMADA PARA OFRECERLE TARJETA, SOLO RECONOCE TR CLASICA LA CUAL ESTA ANULADA.

**MONTO S/.** : 10  
**PEDIDO:**  
 SOLICITA LA DOCUMENTACION FIRMADA O GRABACION DE VOZ O CONFIRME LA ACEPTACION DE LA TR. PLAT. ADICIONAL LOS DATOS DEL AFILIADOR. SOLICITA CIERRE DE CUENTA

15. Por su parte, el Banco requirió un plazo adicional para entregar sus descargos y la información requerida por la Secretaría Técnica<sup>12</sup>; no obstante, no presentó escrito o información alguna sobre el particular.
16. En tal sentido, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que el señor Gutiérrez-Ballón efectivamente solicitó y contrató la tarjeta de crédito cuestionada.
17. Nótese que al tratarse la denuncia de un hecho negativo, como la no contratación de un crédito, correspondería a la institución financiera, por su posición de ventaja en la relación de consumo, acreditar que el defecto alegado no existió y que, consecuentemente, el denunciante sí solicitó el crédito de la referencia. Sin embargo, ello no ocurrió en el presente caso.
18. Por el contrario, el denunciante anexó al expediente el Oficio N° 37387-2015-SBS<sup>13</sup> que le fue enviado en respuesta a la denuncia interpuesta por éste ante la SBS<sup>14</sup>, en el marco del expediente N° 2015-478897. A decir:

<sup>12</sup> Mediante Resolución N° 1 del 30 de setiembre de 2015, la Secretaría Técnica requirió al Banco lo siguiente:  
 (i) Informar las medidas de seguridad y criterios que aplica para la verificación de identidad de los solicitantes de tarjetas de crédito.  
 (ii) Copia de la solicitud de afiliación de la tarjeta de crédito debidamente firmada por el señor Gutiérrez-Ballón.  
 (iii) Copia completa, legible y debidamente suscrita del contrato de tarjeta de crédito y su hoja resumen correspondiente, debidamente firmada por el señor Gutiérrez Ballón.  
 (iv) Copia del cargo de entrega de la tarjeta de crédito debidamente firmado por el señor Gutiérrez-Ballón.

<sup>13</sup> Ver fojas 27 hasta 30 del expediente.

<sup>14</sup> El 9 de julio de 2015 el señor Gutiérrez-Ballón denunció al Banco ante la SBS por la contratación de una tarjeta de crédito que habría sido activada de manera indebida y por la falta de atención al Reclamo N° F000819902.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

M-CPC-05/1A

*[Handwritten Signature]*

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

000010

Imagen N° 2

Fragmento del Oficio N° 37387-2015-SBS

**4. Respeto del análisis de los hechos denunciados y los descargos presentados**

**4.1. Respeto a la presunta contratación de una Tarjeta de Crédito Ripley Visa Platinum**

De conformidad con el artículo 4° del antiguo Reglamento de Tarjetas de Crédito<sup>15</sup>, aplicable a la fecha de ocurrencia de los hechos denunciados, las empresas del sistema financiero deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud y los requisitos indicados en esta, debidamente suscrita por el solicitante o representante, respectivamente, para el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Se precisa asimismo, que el actual Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero<sup>16</sup> prevé una disposición de similar naturaleza, toda vez que en su artículo 18° establece que las partes firmarán el contrato, incluyendo la hoja resumen, por duplicado quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito.

Ahora bien, en el caso materia de denuncia, de las indagaciones preliminares efectuadas por esta Plataforma y de la información que obra en el expediente, se tiene que el Banco ha reconocido que debido a un error operativo activó la Tarjeta de Crédito Visa Platinum, sin mediar un contrato suscrito, siendo tal como reportado ante la Central de Riesgos de esta Superintendencia.

- 19. De la revisión de dicho documento se advierte que en el procedimiento tramitado ante la SBS, el Banco ha reconocido haber atribuido la tarjeta de crédito cuestionada sin contar con la autorización del denunciante.
- 20. Sobre el particular, es importante precisar que la valoración de las pruebas se realiza en forma conjunta, utilizando para el efecto una apreciación razonada, tal como lo expresa el artículo 197° del Código Procesal Civil<sup>15</sup>, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos<sup>16</sup>.
- 21. De la revisión en conjunto de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que el denunciado atribuyó al señor Gutiérrez-Ballón la tarjeta Visa Platinum N° 4550-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, que él no solicitó.

<sup>15</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993  
Artículo 197°.- Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

<sup>16</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993  
DISPOSICIONES FINALES  
PRIMERA. - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales siempre que sean compatibles con su naturaleza.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-CPC-05/1A

2  
  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 0041  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

22. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por el señor Gutiérrez-Ballón contra el Banco por infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código.

### Sobre la presunta infracción al deber de información

23. El artículo 1° numeral 1.1 literal b) del Código<sup>17</sup> reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
24. Asimismo, el artículo 2° del Código<sup>18</sup> establece que, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
25. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de modo sencillo.
26. El acceso a información tiene como uno de sus fines permitir el uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Por tanto, el deber de información de los proveedores no se limita a la etapa previa a la suscripción del contrato, sino que se extiende durante la ejecución de contratos de tracto sucesivo, es decir, aquéllos en los cuales su ejecución se prolonga en el tiempo, como ocurre con los contratos de depósitos de ahorros, o de créditos.
27. Sobre el particular, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en anteriores oportunidades<sup>19</sup> señaló que la obligación de las entidades del sistema financiero de informar al consumidor no se limita a brindarle información adecuada al momento de la contratación del servicio, sino que se extiende al período de ejecución del contrato. Ya sea que el consumidor requiera la información para decidir no continuar con la relación y escoger otro proveedor,

<sup>17</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010.

**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

- (...)
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>18</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010.

**Artículo 2°.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.(...)

<sup>19</sup> A manera de ejemplo, ver la Resolución N° 291-2010/SC2-INDECOPI recaída en el Expediente N° 2009-00000-CP-EJ-EJECUTIVO 2 del Archivo Central del INDECOPI. Que la presente copia es exactamente igual al expediente original que he visto y confrontado.

M-CPC-05/1A







PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

000042

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

determinar la procedencia de los pagos que se le puedan requerir, o para hacer un uso adecuado del servicio, el proveedor se encuentra en la obligación de atender debidamente los requerimientos de información que el consumidor le formule en relación con el producto o servicio contratado.

Aplicación al caso concreto

- 28. Sobre este extremo, el señor Gutiérrez-Ballón denunció que el 29 de abril de 2015 solicitó al Banco el envío de las pruebas que acrediten la supuesta solicitud y contratación de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229. No obstante, hasta la fecha de presentación de la denuncia, no habría recibido respuesta alguna de dicha entidad financiera.
- 29. Al respecto, en tanto que el Banco no presentó sus descargos ni información alguna sobre este extremo de la denuncia, tampoco existen pruebas que desvirtúen lo alegado por el denunciante.
- 30. La Circular de Servicios de Atención a Usuarios N° G-176-2014<sup>20</sup>, que establece disposiciones relativas al Servicio de Atención a los Usuarios por parte de las entidades supervisadas (en adelante, la Circular), norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS y que se encontraba vigente al momento de la solicitud de información, señala en el numeral 5.2 que las empresas deben dar respuesta a los requerimientos de información en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.
- 31. Así, de la documentación que obra en el expediente se observa que el denunciado no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que atendió el requerimiento de información formulado por el señor Gutiérrez-Ballón con fecha 29 de abril de 2015.
- 32. Por lo tanto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) del Código, en la medida que el Banco no cumplió con presentar los documentos que acrediten haber atendido el requerimiento de información formulado por el denunciante.

Sobre la atención de reclamos

- 33. El artículo 88.1° del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente; esto es, por la Circular<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> CIRCULAR G-176-2014.  
**Requerimientos de Información.-**  
 (...)
   
 5.2 Las empresas deben dar respuesta a los requerimientos de información en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados. Dichos plazos pueden extenderse excepcionalmente, siempre que la naturaleza del requerimiento lo justifique. Las empresas deben tener los sustentos de las extensiones de los plazos, los cuales podrán ser requeridos por la Superintendencia. Esta ampliación debe ser comunicada al solicitante dentro del mencionado plazo, precisando el plazo estimado para la respuesta.  
 (...)

<sup>21</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010.  
 Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA:  
 que el presente documento es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-CPC-05/1A





- 34. La Circular establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados.
- 35. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que pueda requerir.

Aplicación al caso concreto

- 36. Sobre este extremo, el señor Gutiérrez-Ballón denunció que hasta la fecha de interposición de la denuncia el Banco tampoco habría atendido su reclamo N° F000819902 presentado el 29 de abril de 2015.
- 37. Por su parte, la entidad financiera no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que ha atendido el reclamo del denunciante.
- 38. Sumado a ello, de la revisión del Oficio N° 37387-2015-SBS se advierte lo siguiente:

Imagen N° 3

Fragmento del Oficio N° 37387-2015-SBS

**4.2. Sobre la presunta falta de registro de su reclamo**

La Circular N° G-176-2014, norma que regula el Sistema de Atención al Usuario de las empresas supervisadas, señala que las entidades deben atender los reclamos de sus usuarios dentro del plazo de 30 días calendario, siendo que el cómputo del plazo para la atención de los reclamos se iniciará desde su fecha de presentación ante las empresas supervisadas hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario.

Estando a lo señalado, de acuerdo a la documentación que obra en el expediente, se desprende que usted presentó dos (02) reclamos, de acuerdo al siguiente detalle:

Numero de Reclamo	Fecha de presentación	Fecha de Respuesta	Fecha de notificación
F000819902	29.04.2015	No fue acreditada	No fue acreditada
F000844084	03.07.2015	16.07.2015	25.07.2015

En ese sentido, se tiene que el Banco Ripley no ha acreditado haber brindado atención al Reclamo N° F000819902 conforme a las formalidades y plazos exigidos en la Circular G-176-2014, por lo que esta Plataforma considera que el Banco habría incumplido lo dispuesto en la precitada Circular, situación que se encuentra tipificada como infracción leve sancionable por esta Superintendencia en el Reglamento de Sanciones.

- 39. En tal sentido, se verifica que la SBS considera que el denunciado ha incumplido con atender, dentro del plazo de treinta (30) días establecido en la Circular, el reclamo N° F000819902 presentado por el denunciante.

88.1. Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que el presente es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

- 40. En atención a todos los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica que el denunciado no ha acreditado haber atendido el reclamo interpuesto por el señor Gutiérrez-Ballón el 29 de abril de 2015.
- 41. Por lo tanto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 88° numeral 88.1 del Código, en la medida que el Banco no cumplió con presentar los documentos que acrediten haber atendido el reclamo N° F000819902 presentado por el denunciante.

**Sobre la medida correctiva**

- 42. Los artículos 115° y 116° del Código, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>22</sup>.
- 43. Por su parte el literal a) del artículo 116° del Código<sup>23</sup> contempla la facultad del Indecopi de ordenar medidas correctivas complementarias, a fin de que el proveedor cumpla con

<sup>22</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de septiembre de 2010. 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.
- j. (...)

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.**

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

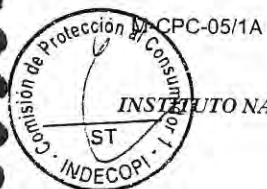
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

<sup>23</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de septiembre de 2010. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.

(...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 4 SEDE CENTRAL

000045

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

brindar información al consumidor sobre lo que requirió, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o el servicio contratado.

44. El Banco no ha acreditado la solicitud y entrega de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 al denunciante. En esa línea, toda vez que el denunciado no ha presentado medio probatorio alguno, no es posible determinar que la tarjeta cuestionada efectivamente ha sido anulada. Por lo tanto, corresponde ordenar a dicha entidad financiera que, en el plazo de cinco (5) días de notificada la presente resolución, cumpla con anular la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229.
45. Además, el Banco no cumplió con presentar medio probatorio alguno que sustente la atención del requerimiento de información y del reclamo presentado por el señor Gutiérrez-Ballón el 29 de abril de 2015. Por lo tanto, corresponde ordenar al Banco que, en el plazo de cinco (5) días de notificada la presente Resolución, cumpla con atender el requerimiento de información y el reclamo en mención.
46. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código<sup>24</sup>. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción<sup>25</sup>.
47. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el Artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>26</sup>.

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.

<sup>24</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de septiembre de 2010. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...). Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>25</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de septiembre de 2010. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

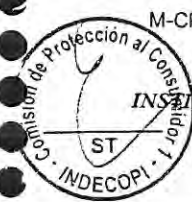
<sup>26</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de septiembre de 2010. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)

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. Este documento es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que se tiene a la vista y confrontada.

Central del INDECC

M-CPC-05/1A

JUAN JOSE PRINCIPAL REGISTRADO  
Certificación de Fideicomiso  
Ejecución de Fideicomiso  
Archivo Central INDECOPI





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 744-2015/CC1

000013

### Sobre la graduación de la sanción

- 48. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.
- 49. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.<sup>27</sup>
- 50. Al respecto, en la Resolución Final Nº 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010, la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>28</sup>.

27

#### LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112º.- Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- (i) El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;
- (ii) La probabilidad de detección de la infracción;
- (iii) El daño resultante de la infracción;
- (iv) Los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- (v) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- (vi) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

28

Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

*"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.*

*La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).*

*En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.*

*Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.*

*Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los criterios de los estándares que correspondan.*

*En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios*

El presente es una copia del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y comprobada

M-CPC-05/1A

12

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA

Certificación de copias

Ejecutivo 2

Archivo Central - INDECOPI





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

000047

(i) Sobre los métodos comerciales coercitivos

*Beneficio ilícito*

- 51. En el presente caso, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita a la Comisión establecer con precisión la existencia del beneficio ilícito obtenido por el denunciado, resultando complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción de su existencia, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>29</sup>.
- 52. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

*Daño resultante de la infracción*

- 53. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la sanción en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor, consistente en habersele atribuido una tarjeta de crédito con una línea ascendente a S/ 10 000,00 sin el debido sustento contractual o autorización por parte del denunciante.
- 54. Además, ello también ocasiona un efecto negativo en el mercado, en tanto que perjudica la confianza que tienen los consumidores, puesto que podrían considerar que se

*se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.*

<sup>29</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*“(…)Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

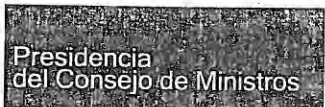
*(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba inconvenientes para atender a la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él de demostrar que contaba con procedimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”*

En virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba inconvenientes para atender a la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él de demostrar que contaba con procedimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”

M-CPC-05/1A





encuentran expuestos a que una entidad financiera pueda emitir una tarjeta de crédito a su nombre sin haberla solicitado.

- 55. La Comisión reconoce que el tipo de daño que causa una práctica de esta naturaleza puede ser reparado en virtud a las medidas correctivas que se otorgan a favor de los consumidores; sin embargo, dichas medidas no generan el desincentivo suficiente para prevenir una futura conducta infractora de carácter semejante.
- 56. Considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado. Por ello, de acuerdo los factores de graduación previstos en el artículo 112° del Código y, en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 230.3 del artículo 230° de la LPAG; la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro, por lo que tomando en cuenta factores de graduación antes expuestos, corresponde sancionar al Banco con una multa de cinco (5) UIT.

(ii) Sobre la falta de respuesta al requerimiento de información

*Beneficio ilícito*

- 57. En este extremo, el beneficio ilícito adquirido por el Banco se traduce en el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender el requerimiento de información presentado por el señor Gutiérrez-Ballón el 29 de abril de 2015.
- 58. De los medios probatorios que obran en el expediente no se cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio; sin embargo, la Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro presunción que ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución N° 1535-2009/SC2- INDECOPI (EXP. 014-2008/CPC-INDECOPI -ICA)<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*"(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas exactamente igual al del denunciado, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio que se le atribuye por haberse beneficiado ilícitamente a la vista y confrontada*



JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutadas 2  
 Archivo INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

000049

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

59. Dicho parámetro objetivo viene a ser el sueldo del personal capacitado encargado de contestar las solicitudes de información de eventuales consumidores, asegurando de esta forma la contratación de un servicio idóneo y una atención responsable. Es importante mencionar que no se está afirmando que el Banco carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
60. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos financieros, para Lima Metropolitana, fue de S/ 3 513,00 mensuales<sup>31</sup>. Los costos ahorrados, además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir el Banco para atender los requerimientos de información de sus clientes dentro del plazo establecido, lo que elevaría la suma antes indicada a, aproximadamente un total de una (1) UIT.
61. Por tanto, en aplicación de los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a una (1) UIT.

#### Probabilidad de detección

62. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, pues resulta claramente determinable que después de presentar requerimientos de información, los consumidores puedan percatarse la no atención de los requerimientos de información del proveedor. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor 1), lo que supone que de cada infracción originada requerimientos de información no atendidos por el proveedor, todas ellas sean puestas en conocimiento de la autoridad administrativa de protección al consumidor.

#### Multa base

63. La multa se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes; de lo contrario, el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.
64. Considerando los datos obtenidos, la multa resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."

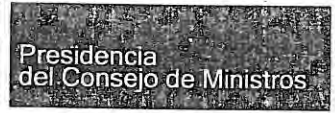
<sup>31</sup> Monto referencial que se tiene en consideración tomando como base lo indicado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el mes de agosto de 2012, en tanto no existe mayor variación en el mercado laboral.

El Encargado del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-CPC-05/1A







Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
1 UIT	/	1	=	1 UIT

65. Por lo tanto, la Comisión estima que corresponde imponer al Banco una multa ascendente a una (1) UIT.

(iii) Sobre la falta de atención del reclamo

*Beneficio ilícito*

66. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por el Banco se traduce en el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender el reclamo del denunciante de fecha 29 de abril de 2015.

67. Para tal efecto, un referente razonable que permite cuantificar dicho ahorro sería el sueldo de personal capacitado para supervisar y atender los requerimientos de información de los consumidores. Es importante mencionar que no se está afirmando que el Banco carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.

68. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en entidades financieras, para Lima Metropolitana, fue de S/ 3 513,00 mensuales. Los costos ahorrados, además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir el Banco para atender los requerimiento de información de sus clientes dentro del plazo establecido, lo que elevaría la suma antes indicada a, aproximadamente un total de una (1) UIT.

69. Por tanto, en aplicación de los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a una (1) UIT.

*Probabilidad de detección*

70. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en primer lugar, cualquier consumidor puede percatarse que su pedido o solicitud no ha sido atendida; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, era razonable que éste presentase su denuncia. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1).

*Multa base*

71. La multa se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual al beneficio ilícito salvo que existan circunstancias atenuantes; de lo contrario, el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.



M-CPC-05/1A

*Juan José Príncipe Diestra*  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
INDECOPI  
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1

72. Considerando los datos obtenidos, la multa resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
1 UIT	/	1	=	1 UIT

73. Por lo tanto, la Comisión estima que corresponde imponer al Banco una multa ascendente a una (1) UIT.

### Sobre el pago de costas y costos

74. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>32</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.
75. En la medida que ha quedado acreditado que el Banco incurrió en infracciones al Código, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el Banco deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al señor Gutiérrez-Ballón las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00<sup>33</sup>.
76. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

### RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 56° numeral 56.1 literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el Banco no ha acreditado que el denunciante haya solicitado y contratado la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 1° numeral 1.1 literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco no ha acreditado haber atendido el requerimiento de información presentado por el denunciante.

<sup>32</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>33</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-CPC-05/1A





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

**TERCERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 88° numeral 88.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el Banco no ha acreditado haber atendido el reclamo N° F000819902 formulado por el denunciante.

**CUARTO:** ordenar como medida correctiva a Banco Ripley Perú S.A., que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla anular la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, atender el requerimiento de información conforme a lo solicitado por el denunciante y atender el reclamo presentado por este.

**QUINTO:** sancionar al Banco Ripley Perú S.A. con una multa de cinco (5) UIT en el extremo referido a la atribución indebida de una tarjeta de crédito, 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** sancionar al Banco Ripley Perú S.A. con una multa de una (1) UIT en el extremo referido a la falta de atención del requerimiento de información formulado por el denunciante; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉTIMO:** sancionar al Banco Ripley Perú S.A. con una multa de una (1) UIT en el extremo referido a la falta de atención del reclamo presentado por el denunciante; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** ordenar a Banco Ripley Perú S.A. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la interesada podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano de Procedimiento Sumarísimos N° 1.

**NOVENO:** disponer la inscripción de Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>34</sup>.

<sup>34</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 20 de noviembre de 2010. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código por la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de decisiones teniendo a la vista y confrontada el original que he

M-CPC-05/1A





**DÉCIMO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>35</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>36</sup>.

*Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas y Diego Vega Castro-Sayan.*

  
**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
 Presidente

decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>35</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010. 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 de procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>36</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 2 de abril del 2001. Artículo 212°.- Acto firme**  
 Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho de recurrir quedando firme el acto.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a mi disposición.



M-CPC-05/1A

119216

000056

Indecopi

HERNÁNDEZ & CÍA.  
ABOGADOS

Jaime

INDECOP

ca

AGOSTO 23 2016

EXPEDIENTE N° 744-2015/CC1  
PRESENTA APELACION

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

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:

**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**, con RUC. N° 20259702411, con domicilio real y procesal en Av. Paseo de la República N° 3118, San Isidro, debidamente representado por Enrique Cavero Safra, identificado con DNI N° 08778159 según poderes que adjuntamos al presente escrito, en el procedimiento seguido por el señor Jaime Fernando Gutierrez-Ballon Salazar (en adelante, el señor Gutierrez-Ballon Salazar) atentamente decimos:

Que, mediante cédula de notificación de fecha 18 de agosto de 2016, notificada a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante Banco Ripley) con fecha 22 de agosto de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, la Comisión) nos corrió traslado de la Resolución Final N° 1663-2016/CC1, en la cual se ordena:

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 56° numeral 56.1 literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el Banco no ha acreditado que el denunciante haya solicitado y contratado la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 1° numeral 1.1 literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco no ha acreditado haber atendido el requerimiento de información presentado por el denunciante.

**TERCERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 88° numeral 88.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el Banco no ha acreditado haber atendido el reclamo N° F000819902 formulado por el denunciante.

**CUARTO:** ordenar como medida correctiva a Banco Ripley Perú S.A., que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla anular la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, atender el requerimiento de información conforme a lo solicitado por el denunciante y atender el reclamo presentado por este.

Indecopi  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
31 AGO. 2016  
RECIBIDO

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOPI

# HERNÁNDEZ & CÍA.

## ABOGADOS

**QUINTO:** sancionar al Banco Ripley Perú S.A. con una multa de cinco (5) UIT en el extremo referido a la atribución indebida de una tarjeta de crédito, 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** sancionar al Banco Ripley Perú S.A. con una multa de una (1) UIT en el extremo referido a la falta de atención del requerimiento de información formulado por el denunciante; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉTIMO:** sancionar al Banco Ripley Perú S.A. con una multa de una (1) UIT en el extremo referido a la falta de atención del reclamo presentado por el denunciante; multa que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** ordenar a Banco Ripley Perú S.A. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la Instancia administrativa, la interesada podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano de Procedimiento Sumarísimo N° 1.

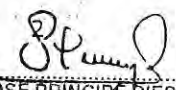
**NOVENO:** disponer la inscripción de Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>24</sup>.

No encontrando arreglada a ley y a la realidad de los hechos la **Resolución Final N° 1663-2016/CC1**, en los extremos citados, mediante el presente interponemos, dentro del plazo de ley, **RECURSO DE APELACIÓN**, en los términos siguientes:

### **I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Con fecha 8 de julio de 2015, el señor Gutiérrez-Ballon Salazar interpuso denuncia contra Banco Ripley, señalando las siguientes presuntas infracciones:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ  
**CERTIFICA:** Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

  
**JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA**  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPÍ

# HERNÁNDEZ & CÍA.

## ABOGADOS

- (i) "Desde el 27 de julio de 2013, el Banco le atribuye la titularidad de la Tarjeta de Crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, la cual no solicitó.
- (ii) El 29 de abril de 2015, interpuso ante el Banco el Reclamo N° F000819902 solicitando la anulación de dicha tarjeta de crédito, así como la entrega de documentos que acrediten la solicitud de afiliación de dicha tarjeta; sin embargo no ha obtenido respuesta alguna.
- (iii) El señor Gutiérrez-Ballon solicitó, en calidad de medida correctiva que el Banco realice la anulación de la tarjeta de crédito N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento."

1.2 Mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de setiembre de 2015, la Comisión admitió a trámite la denuncia, en los siguientes términos:

**"PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 8 de julio de 2015, presentada por Jaime Fernando Gutiérrez-Ballon contra Banco Ripley S.A. por lo siguiente:

- (i) Presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la entidad financiera habría emitido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 a nombre del denunciante, sin contar con su autorización.
- (ii) Presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría atendido la solicitud de información contenida en el Reclamo N° f 000819902 presentada por el denunciante n, el 29 de abril de 2015
- (iii) Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría atendido el Reclamo N° F000819902 interpuesto por el denunciante, el 29 de abril de 2015"

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

25.04.2015 3  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI

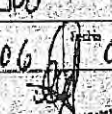
# HERNÁNDEZ & CÍA.

## ABOGADOS

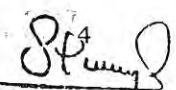
### II. SOBRE LO RESUELTO POR EL ORPS EN LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1663-2016/CC1

- 2.1 El ORPS, señala que corresponde declarar responsable al Banco, en tanto no ha acreditado que el denunciante haya solicitado y contratado la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229.
- 2.2 Al respecto, señalamos que de la revisión del contrato y la solicitud de crédito (anexada al presente escrito) se puede verificar que el señor Gutiérrez-Ballon Salazar efectivamente solicitó una tarjeta de crédito y suscribió adecuadamente un contrato de crédito con Banco Ripley.

#### Solicitud de crédito

PARA USO EXCLUSIVO DE FINANJOR					
CÓDIGO REGISTRO	MONTO MAX. ENDEUD. INICIAL		MONTO MAX. ENDEUD. AJUSTADO		1. D.N.I. 2. C.F. 3. C.I. 4. FEAL
CRP E1466	Monto		Monto 500		7 90360533
CRE	COND	Fecha	COND	Fecha	Cuenta: 50596959-1
CRC	Autor		Autor		08 11 01 736 AC
DEC	<div style="text-align: center;">             CLAUDIA VELIZ            ABOGADA         </div>				
DCRE	DCRE				
<b>Datos Personales</b>					
Apellido Paterno GUTIERREZ-B		Apellido Materno SALAZAR		Nombre JAI ME FERNANDO	
1. D.N.I. 2. C.F. 3. C.I. 4. FEAL	Fecha de Nacimiento 2011/07/29	Sexo M	Nacionalidad PERUANO		
Dirección CALLE EL REFUGIO # 699, LA PLANICIE / POR EL COLEGIO VILLA MARIA					
Domicilio LA MOLINA		Departamento LIMA		Teléfono Fijo 3681259	RUC

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

  
 JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Electrónica  
 Archivo Central del INDECOPI



# HERNÁNDEZ & CÍA.

## ABOGADOS

### Contrato

al Sistema, los cuales serán instalados en lugares visibles y con un período razonable de anticipación.

Las partes contratantes acuerdan expresamente que dicha modificación se incorporará al contrato si transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de recepción de la comunicación en que se le informa de las modificaciones, EL CUENTE no manifiesta por escrito su desacuerdo; o, antes de ello, si recibida la comunicación hace uso de la tarjeta. De no aceptar las modificaciones propuestas, FINANCOR quedará facultado para dar por resuelto el presente contrato, sin que ello legitime a EL CUENTE para reclamar indemnización alguna contra FINANCOR, o las Tiendas Afiliadas al Sistema.

Lo anterior no reneva la obligación de EL CUENTE de cancelar las cuotas que se encuentren pendientes de pago a la fecha de resolución.


**VIGÉSIMO QUINTA:** EL CUENTE presta su conformidad a la cesión de posición contractual que FINANCOR pueda acordar con un tercero respecto de este contrato, la cual tendrá efectos de conformidad con el Artículo 1435° del Código Civil, desde que le sea comunicada a través del estado de cuenta u otro medio fehaciente.


Asimismo, si la cesión se realiza a favor de una empresa bancaria o financiera, EL CUENTE autoriza previamente a FINANCOR para que en su nombre solicite que la entidad interviniente como cesionario, abra una cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera, con el propósito que EL CUENTE pueda continuar gozando de los beneficios estipulados en el presente contrato.

**VIGÉSIMO SEXTA:** El presente contrato rige las relaciones entre EL CUENTE y FINANCOR durante todo el período en que se mantenga vigente este contrato.

**VIGÉSIMO SÉTIMA:** Todos los impuestos que gravan o puedan gravar en el futuro, los servicios que FINANCOR otorga a EL CUENTE, detallados en el presente contrato serán de cuenta y cargo de EL CUENTE.

**VIGÉSIMO OCTAVA:** Para todos los efectos de este contrato las partes señalan como sus domicilios los indicados en el presente documento y se someten a la competencia de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima.

  
CESAR CANO GUTIERREZ  
Jefe Central de Crédito



Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 200\_\_

FINANCOR	EL CUENTE
Por:	Por:
Cargo:	Cargo:
D.N.I.:	Dirección:
	D.N.I.:

- 2.3 En tal sentido, ha quedado acreditado que la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 fue emitida y otorgada a solicitud del señor Gutiérrez-Ballon Salazar.
- 2.4 En virtud del principio de verdad material, consagrada en el artículo IV 1.11 de La Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, se debe tomar en cuenta las pruebas presentadas en el presente escrito, así como en cualquier etapa del procedimiento, debido a que la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones.
- 2.5 Sin perjuicio de ello, señalamos que la Tarjeta Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 fue cancelada el **4 de junio de 2015**, lo cual antes de la interposición de la denuncia (**8 julio de 2015**)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOP

000081

# HERNÁNDEZ & CÍA. ABOGADOS

Consulta de Tarjetas - [SIC\_QTFIN000011] - Windows Internet Explorer

Seleccionar	Producto	Tipo	Tarjeta	Cuenta	Línea	Saldo	Mora	Estado	Puntos Ripley	Migración
<input type="checkbox"/>	TARJETA CLASICA SAT	T	9504100105562590	00010001000000231564		300.00	0.00	DE BAJA	0.00	NO
<input type="checkbox"/>	RIPLEY CLASICA	T	9504100105562590	50556259		300.00	0.00	NORMAL	0.00	SI
<input checked="" type="checkbox"/>	TARJETA PLATINUM VISA SAT	T	4500370016357225	00010001000000025316		10.000.00	0.00	DE BAJA	0.00	NO

2.6 Por lo tanto, la denuncia presentada por el señor Gutiérrez-Ballon Salazar **no cumple con los presupuestos procesales para obtener un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia, dado que no cuenta con interés para obrar en la medida que la pretensión que motiva este extremo de su denuncia ha sido satisfecha de manera previa a la presentación de la misma.**

Cabe recordar que la doctrina define al interés para obrar como un elemento básico para que se pueda emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida. Al respecto el Dr. Juan Luis Avendaño Valdez<sup>1</sup> señala lo siguiente:

*"El interés para obrar es una institución procesal surgida con la finalidad de analizar **"la utilidad" que el proceso puede proveer a la necesidad de tutela invocada por las partes.** Con razón el profesor Francesco Luiso señala que la razón de ser de la institución **está vinculada estrechamente con el principio de economía procesal,** concluyendo que el interés para obrar "(...) **sirve para evitar una actividad procesal relativa a una demanda o una defensa fundada, pero inútil**"*

<sup>1</sup> AVENDAÑO VALDEZ, Juan Luis. El interés para obrar, en Themis Rev. 2008, p. 64.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que he tenido a la vista y confrontada

2 - 2011 - 6  
  
 JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
 Certificación de Copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central del INDECOPI

El subrayado y resaltado es nuestro.

Asimismo, solicitamos a vuestro despacho, tener en cuenta lo señalado por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, mediante Resolución N° 2075-2010/SC2-INDECOPI de fecha 15 de setiembre de 2010, en un supuesto similar:

*"En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que también tienen naturaleza trilateral y se justifica la aplicación subsidiaria las condiciones de procedencia del proceso civil. **De este modo, si la conducta infractora es subsanada:***

**(i) Con anterioridad a la presentación de la denuncia, ésta es improcedente por ausencia de interés para obrar;**

**(ii) luego de la presentación de la denuncia pero con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, la denuncia es procedente, existe infracción y la subsanación debe considerarse como un atenuante de la sanción a imponer; y,**

**(iii) con posterioridad a la notificación de cargos, la denuncia continúa siendo procedente, persiste la infracción y no corresponde considerar la subsanación como atenuante de la sanción a imponer. (...)"**

El subrayado y resaltado es nuestro.

En consecuencia, se puede evidenciar que según nuestro ordenamiento jurídico la denuncia en este extremo deberá ser declarada **IMPROCEDENTE.**

- 2.7 Por otro lado, la Resolución Final N° 1663-2016/CC1 señala que Banco Ripley no ha acreditado haber atendido el requerimiento de información y el reclamo presentados por el señor Gutiérrez-Ballon, mediante Resolución N° 0000819902

000063

**HERNÁNDEZ & CÍA.**  
**ABOGADOS**

- 2.8 Sobre el particular, debemos señalar que el requerimiento de información y el reclamo presentado por el señor Gutiérrez-Ballon Salazar fue efectivamente atendido mediante carta de respuesta de fecha 25 de agosto de 2015.

Cargo de respuesta de Reclamo N° F000819902

---

De: Atención al Cliente  
Enviado el: Martes, 25 de Agosto de 2015 02:46 p.m.  
Para: jaimegbs@hotmail.com  
Asunto: F000819902 JAIME GUTIERREZ BALLON - BANCO RIPLEY

  
img-825144353-000  
1.pdf (214 KB...)

Estimado señor Gutiérrez Ballón:

Se adjunta carta de respuesta a su requerimiento F000819902 presentado en nuestra plataforma el 23.04.15.

Atentamente

Atencion al Cliente  
Banco Ripley

- 2.9 En el marco del principio de presunción de veracidad, según el artículo IV numeral 1.7 de la ley 27444 se debe verificar que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. En ese sentido, la Autoridad Administrativa deberá verificar que el print de pantalla responde a la verdad de los hechos que afirmamos puesto que efectivamente el reclamo y el requerimiento de información fueron idóneamente contestados.
- 2.10 Asimismo, En virtud del principio de verdad material, consagrada en el artículo IV 1.11 de La Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, se debe tomar en cuenta las pruebas presentadas en el presente escrito, así como en cualquier etapa del procedimiento, debido a que la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

2 15. 1. 15  
  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

**HERNÁNDEZ & CÍA.**  
**ABOGADOS**

- 2.11 Por lo tanto, a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador (30 de setiembre de 2015) el señor Gutiérrez-Ballon Salazar ya había visto satisfecho su pretensión en este extremo, por lo que en el presente procedimiento se debe declarar la sustracción de la materia.

**III. RESPECTO A LAS SANCIONES, MEDIDAS CORRECTIVAS Y PAGO DE COSTAS Y COSTOS**

- 3.1 Se ha demostrado que la Comisión ha efectuado un análisis erróneo del procedimiento y ha quedado acreditado que Banco Ripley no incurre en responsabilidad administrativa alguna.
- 3.2 Sin embargo, aun en el supuesto negado en que la Autoridad Administrativa considere que Banco Ripley mereciera ser sancionado en el presente procedimiento, se podrá advertir que aun en dicho supuesto, la Comisión no ha realizado un análisis adecuado sobre la graduación de la multa impuesta, vulnerando el principio de razonabilidad reconocido en el artículo 1.4º del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), el cual contempla lo siguiente:

*Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.*

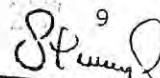
*La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:*

*(...)*

*3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionadas al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:*

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- b) El perjuicio económico causado;*
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;*
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;*
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y*
- f) La existencia o no de intencionalidad en la comisión de la infracción.*

El infractor del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

29 de setiembre de 2019  
 9  
  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutor del Archivo Central del INDECOPI

HERNÁNDEZ & CÍA.  
ABOGADOS

(...)

- 3.3 A través de este principio se busca que el administrado pueda anticiparse con mejor grado de aproximación a las decisiones a seguir por la Administración.
- 3.4 Sobre la vulneración a este principio Juan Carlos Morón Urbina, señala que si la Autoridad Administrativa impone una sanción sin ponderar la existencia de todos y cada uno de los elementos de valoración explícitamente previstos en la normativa, hayan sido o no planteados por los administrados, incurre en una trasgresión al principio de razonabilidad de los actos públicos.
- 3.5 En el presente caso, solicitamos a la Autoridad Administrativa que, a diferencia de la Comisión, analice cada uno de los elementos verificados en la norma, a fin de esclarecer que no ha existido una vulneración real.
- 3.6 En ese sentido, la Comisión debió entonces referirse no solo de manera somera a los elementos de la multa sino que debió aplicarlos al presente caso de manera adecuada.
- 3.7 El íter resolutivo en esta parte debe brindar todos los datos que constaten un análisis sopesado sobre el quantum de la sanción puesto que la mera declaración de elementos aislados implica un pronunciamiento nulo por la falta de motivación en este extremo de la Resolución.
- 3.8 Así tenemos que conforme a lo expuesto líneas arriba, analizaremos cada una de las tres multas impuestas por la Comisión.

Sobre los presuntos métodos comerciales coercitivos

Respecto del beneficio ilícito, la misma Comisión ha señalado en la Resolución Final N° 1663-2016/CC1 que no obra en el expediente medio probatorio que permita a la Comisión establecer con precisión la existencia del beneficio ilícito, tal como se puede apreciar a continuación:

Extracto de la Resolución

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

2016  
10  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOP

# HERNÁNDEZ & CÍA.

## ABOGADOS

En el presente caso, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita a la Comisión establecer con precisión la existencia del beneficio ilícito obtenido por el denunciado, resultando complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción de su existencia, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPHCA)<sup>29</sup>.

Asimismo, ha señalado que el presunto daño ocasionado al consumidor puede ser reparado con las medidas correctivas otorgadas en la misma Resolución Final N 1663-2016/CC1, tal como se puede apreciar a continuación.

### Extracto de la Resolución

La Comisión reconoce que el tipo de daño que causa una práctica de esta naturaleza puede ser reparado en virtud a las medidas correctivas que se otorgan a favor de los consumidores; sin embargo, dichas medidas no generan el desincentivo suficiente para prevenir una futura conducta infractora de carácter semejante.

Sin embargo, a pesar de lo antes mencionado, la Comisión consideró que la exagerada sanción de (5) UIT era concordante con el principio de razonabilidad, porque lograría desincentivar la presunta conducta infractora. De esta manera, y en un escueto párrafo que no motiva debidamente la razón de por qué se impone la cantidad de (5) UIT la Comisión gradúa la sanción.

Corresponde preguntarse si el razonamiento de la Comisión es correcto. Al respecto señalamos que una sanción de (5) UIT evidentemente desincentiva la presunta conducta infractora; sin embargo también lo haría una sanción de (100) UIT, (10) UIT, (20) UIT, sin que ello quiera decir que dichas multas son razonables. La razonabilidad no se puede guiar solo de uno de los criterios establecidos en el numeral 230.3 del artículo 230° de la Ley N° 27444, sino que tiene que tomar en cuenta todos ellos.

**Con el razonamiento con el que la Comisión justifica la sanción a Banco Ripley, también se podría sancionar la misma infracción con (100) UIT ya que sería desincentivo suficiente para que no se incurra en la conducta.**

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

  
 JUAN JOSE PRINCÍPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI

**HERNÁNDEZ & CÍA.**  
**ABOGADOS**

**En el presente caso, se evidencia que no ha habido un sustento ni jurídico ni técnico para imponer la multa de (5) UIT, sino que la multa fue impuesta al mero arbitrio de la Autoridad Administrativa, por tal motivo debe declararse nulo este extremo por falta de motivación.**

Sobre la presunta infracción de no atender el requerimiento de información y el reclamo interpuesto mediante Reclamo N° F000819902

La Comisión ha considerado que el beneficio ilícito se traduce en el ahorro de no responder el requerimiento de información y atender el reclamo; sin embargo la Comisión no ha tomado en cuenta que el requerimiento de información y el reclamo se realizaron mediante una misma hoja de reclamación (Reclamo N° F000819902) por lo cual la respuesta se realizaría con costos compartidos. En este sentido la graduación de la sanción debió ser conjunta y no doble, ya que el presunto beneficio ilícito de ambas sanciones es el mismo.

- a) No existe beneficio ilegalmente obtenido** que justifique una multa de 2 UIT. (1 UIT por falta de respuesta al requerimiento + 1 UIT por falta de atención al reclamo)

**2 UIT = S/ 7 900,00 soles**

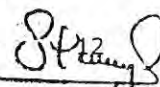
Es más, ha quedado acreditado que el requerimiento de información y el reclamo presentado por el denunciante fue atendido antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

- b) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:**

Por otro lado, informamos que la Comisión debió evaluar que no existió conducta dolosa por parte de nuestra institución

- c) Daño en el mercado:** No existe afectación al mercado, a lo mucho podría hablarse de una afectación al denunciante, la cual resultaría (en el negado supuesto de que exista) mínima

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 que la presente copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontada



JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOPI



**HERNÁNDEZ & CÍA.**  
**ABOGADOS**

De ningún modo puede imponerse multas de manera arbitraria; sin embargo, en el presente caso la Comisión sanciona con 2 UIT, evadiendo los criterios de graduación y estableciendo un monto excesivamente oneroso.

Existen así elementos suficientes para demostrar que (i) la multa no debió imponerse y (ii) que incluso en el negado supuesto de que se imponga una multa a este tipo de infracción no le correspondía una multa tan onerosa.

- 3.9 Por otro lado, en la Resolución Final N° 1663-2016/CC1 se cumpla con atender el requerimiento de información y el reclamo interpuesto por el señor Gutiérrez-Ballon Salazar.
- 3.10 Sin embargo, tal como se puede observar en los párrafos precedentes, está plenamente acreditado que el reclamo y requerimiento del señor Gutiérrez-Ballón Salazar fue efectivamente atendido por Banco Ripley.
- 3.11 Por lo tanto, la medida correctiva carece de sustento, toda vez que el requerimiento de información y reclamo presentado por el señor Gutiérrez-Ballon Salazar ha sido efectivamente atendido.

**POR TANTO**

La Comisión de Protección al Consumidor interpuesto el presente recurso de apelación y proceder a elevar el expediente a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI a fin de que ésta, en su oportunidad, **REVOQUE** la Resolución N° 1663-2016/CC1 en los extremos apelados, y en consecuencia, se declare **IMPROCEDENTE** y **CONCLUIDA** la denuncia interpuesta por el señor Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Nos reservamos el derecho de ampliar los argumentos contenidos en el presente escrito.

**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:** Acompañamos copias del presente escrito para conocimiento de la otra parte.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: que la copia es exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontada

2016-02-13  
  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIASTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo  
 Archivo Central INDECOPI

000069

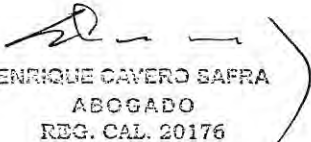
**HERNÁNDEZ & CÍA.**  
**ABOGADOS**

**TERCER OTROSI DECIMOS:** Adjuntamos los siguientes anexos:

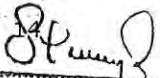
- Poderes de representación
- Contrato y solicitud de crédito
- Respuesta al reclamo

Lima, 29 de agosto de 2016

JPJ/GCM

  
ENRIQUE CAVERO SAFRA  
ABOGADO  
REG. CAL. 20176

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

# TESTIMONIO

NUMERO: SIETE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE  
MINUTA: SIETE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA

KR-225130

## FACULTADES.

QUE OTORGA DOÑA LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA EN FAVOR DE DON FERNANDO VALDIVIESO MEJIA Y OTROS; DEL CONFERIDO POR BANCO RIPLEY PERU S.A.

ALFREDO PAINO SCARPATI  
NOTARIO DE LIMA

\*\*\*\*\*

INTRODUCCION: =====  
EN LA CIUDAD DE LIMA A LOS DOS (02) DIAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL CATORCE (2014), ANTE MI ALFREDO PAINO SCARPATI, NOTARIO DE LIMA. =====

COMPARECEN: =====  
DOÑA LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA, QUIEN MANIFESTA SER DE NACIONALIDAD PERUANA, DE ESTADO CIVIL: SOLTERA, DE PROFESION U OCUPACION: APODERADA, Y DOMICILIAR EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NUMERO 3118 (TRES MIL CIENTO DIECIOCHO), PISO 11 (ONCE), DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, DEBIDAMENTE IDENTIFICADA CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO: 07799018 (CERO SIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DIECIOCHO). =====

QUIEN EN ESTE ACTO DELEGA LAS FACULTADES OTORGADAS POR BANCO RIPLEY S.A., CON REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE NUMERO 20259702411 (VEINTE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS ONCE), CON DOMICILIO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NUMERO 3118 (TRES MIL CIENTO DIECIOCHO), PISO 11 (ONCE), DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, LAS MISMAS QUE SE ENCUENTRAN INSCRITAS EN LA PARTIDA ELECTRONICA NUMERO 02006820 (CERO DOS MILLONES SEIS MIL OCHOCIENTOS VEINTE) DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA. =====  
DOY FE DE HABER IDENTIFICADO A LA COMPARECIENTE Y QUE PROCEDE CON CAPACIDAD, LIBERTAD Y CONOCIMIENTO BASTANTE DEL ACTO QUE REALIZA, QUE ES HABIL EN EL IDIOMA CASTELLANO, Y PROCEDO A ELEVAR A ESCRITURA PUBLICA LA MINUTA QUE SE ENCUENTRA FIRMADA Y AUTORIZADA, LA MISMA QUE ARCHIVO EN SU LEGAJO RESPECTIVO, Y CUYO TENOR ES EL SIGUIENTE. =====

MINUTA: =====  
SEÑOR NOTARIO: =====  
SIRVASE EXTENDER EN SU REGISTRO DE ESCRITURAS PUBLICAS UNA DE OTORGAMIENTO DE

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confiro.

FACULTADES QUE OTORGA LA SEÑORA LEONOR AVENDAÑO ARANA, IDENTIFICADA CON DNI N° 87799018 (CERO SIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DIECIOCHO), CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118 (TRES MIL CIENTO DIECIOCHO), PISO 11 (ONCE), SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA; EN SU CALIDAD DE APODERADA CLASE "C" DE BANCO RIPLEY PERU S.A., CON RUC NRO. 20259702411 (VEINTE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS ONCE), CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118 (TRES MIL CIENTO DIECIOCHO), PISO 11 (ONCE), SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, SEGUN PODERES INSCRITOS EN EL ASIENTO C00156 DE LA PARTIDA ELECTRONICA N° 02006820, DEL LIBRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA, EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES: =====

P R I M E R O. =====

POR ACUERDO CONTEMPLADO EN EL ACTA DE SESION DE JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE FECHA 21 (VEINTIUNO) DE NOVIEMBRE DE 2013 (DOS MIL TRECE), LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE BANCO RIPLEY PERU S.A. OTORGO A FAVOR DE LA SEÑORA LEONOR AVENDAÑO ARANA LAS FACULTADES 18, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 Y 30 DE LA ESCALA DE PODERES DE LA REFERIDA SOCIEDAD. =====

S E G U N D O. =====

POR MEDIO DE LA SUSCRIPCION DEL PRESENTE DOCUMENTO, HACIENDO USO DE LAS FACULTADES A QUE SE REFIERE LA CLAUSULA PRECEDENTE, LA SEÑORA LEONOR AVENDAÑO ARANA DELEGA LAS FACULTADES SIGUIENTES: =====

24. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDAD JUDICIAL, POLITICA, ADMINISTRATIVA, LABORAL, MUNICIPAL, ARBITRAL, POLICIAL O MILITAR, EN PROCESOS JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS EN LOS QUE SEA PARTE LA SOCIEDAD, CON LAS FACULTADES GENERALES Y LAS FACULTADES ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTICULOS 74 Y 75 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL REQUERIDOS PARA DISPONER DE DERECHOS SUSTANTIVOS; INTERPONER, MODIFICAR Y/O AMPLIAR DEMANDAS, DENUNCIAS, RECURSOS, RECLAMACIONES Y QUEJAS; PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA, TESTIMONIALES, PRESENTAR RECONVENCIONES Y CONTRADICCIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; CONTESTAR DEMANDAS, DENUNCIAS Y RECONVENCIONES; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSION, ; DAR RECONOCIMIENTO PERSONAL; DAR TESTIMONIO COMO PARTE O TESTIGO; EXHIBIR, RECONOCER Y DESCONOCER DOCUMENTOS; OFRECER, ACTUAR Y SOLICITAR LA ACTUACION DE TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS, PERICIAS Y COTEJOS, ASI COMO OPONERSE. IMPUGNAR, OBSERVAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, DOCUMENTOS Y TESTIGOS; INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y RECURSOS DE REPOSICION, APELACION, CASACION Y NULIDADES TODAS LAS INSTANCIAS; SOLICITAR LA NULIDAD DE COSA JUZGADA FRAUDULENTE; SOLICITAR INSPECCIONES JUDICIALES; OPONERSE A LA DECLARACION DE PARTE, A LA EXHIBICION, PERICIAS E INSPECCIONES JUDICIALES; ASISTIR E INTERVENIR, COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD EN TODA CLASE DE AUDIENCIAS (YA SEAN CONCILIATORIAS O DE FIJACION DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS Y/O AUDIENCIAS UNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS). INSPECCIONES, DILIGENCIAS, Y TODO TIPO DE ACTOS PROCESALES, SEAN ESTOS DE REMATE, ADMINISTRACION DE POSESION,

## TESTIMONIO

ALFREDO PAINO SCARPATI  
NOTARIO DE LIMA

LANZAMIENTO, EMBARGOS Y/O SANEAMIENTO PROCESAL; SOLICITAR EL DESGLOSE Y ENTREGA DE CERTIFICADOS DE DEPOSITOS JUDICIALES, EFECTUAR, RETIRAR Y COBRAR LOS MISMOS; NOMBRAR ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS O SINDICOS Y DELEGADOS EN VIRTUD DE UNA CARTA ROGATORIA ENCOMENDANDO ACCIONES A SER ADOPTADAS FUERA DE LA JURISDICCION DEL PROCESO; EFECTUAR IDENTIFICACIONES; RESPONDER A INTERROGATORIOS; SOLICITAR Y APLICAR TODA CLASE DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CAUTELARES, INCLUSIVE INNOVATIVAS Y DE NO INNOVAR Y CUALQUIER MEDIDA ANTICIPADA, DENTRO Y FUERA DEL PROCESO, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; OFRECER Y/O OTORGAR CONTRACAUTELA (INCLUSIVE CAUCION JURATORIA); NOMBRAR ORGANOS DE AUXILIO JUDICIAL; PRESTAR DECLARACION DE PARTE O TESTIMONIAL. ASIMISMO, ESTARA FACULTADO PARA INTERVENIR EN PROCESOS CUALESQUIERA QUE AFECTEN LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD, SEA COMO INTERVENCION COADYUVANTE, LITISCONSORCIAL, EXCLUYENTE PRINCIPAL, EXCLUYENTE DE PROPIEDAD DE DERECHO PREFERENTE, O COMO SUCESOR PROCESAL SOLICITAR LA INTERVENCION DE UN TERCERO PARA ASEGURAR UNA PRETENSION FUTURA O A MANERA DE DENUNCIA CIVIL O DE LLANAMIENTO POSESORIO. ADICIONALMENTE PODRA SOLICITAR LA ACUMULACION Y DESACUMULACION DE PROCESOS; RETIRAR LAS ACCIONES LEGALES INTERPUESTAS Y DEMANDAS, ESTANDO FACULTADO PARA DESISTIRSE DEL PROCESO, DE LA PRETENSION Y/O CUALQUIER OTRO ACTO PROCESAL; SOLICITAR EL ABANDONO Y/O PRESCRIPCION DE LOS RECURSOS, LA PRETENSION Y/O LA ACCION Y/O DEL PROCESO; OFRECER Y/O COBRAR DIRECTAMENTE LO PAGADO O CONSIGNADO JUDICIALMENTE Y/O RETIRAR CONSIGNACIONES; EJECUTAR LAS SENTENCIAS Y COBRAR LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES; CONCILIAR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE; TRANSIGIR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, HACER ABANDONO O RENUNCIA DE LA INSTANCIA, SOLICITAR LA ACLARACION, CORRECCION Y/O CONSULTA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES: PRESENTAR PROPUESTAS EN REMATES JUDICIALES, SUBASTAS EXTRAJUDICIALES (PARA ADJUDICARSE AL INTERIOR DE LOS MISMOS LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES MATERIA DE RESPECTIVO PROCESO); SER ADJUDICATARIO DE LA BUENA PRO Y TOMAR POSESION DE BIENES; SOLICITAR LA INHIBICION Y/O PLANTEAR LA REACUSACION DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS EN GENERO; Y PRACTICAR TODOS LOS DEMAS ACTOS QUE FUESEN NECESARIOS PARA LA TRAMITACION DE LOS PROCESOS Y, EN GENERAL, REALIZAR CUALQUIER GESTION QUE SEA NECESARIA PARA DEFENDER LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD EN PROCESOS JUDICIALES; =====

29. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SUNAT), TRIBUNAL FISCAL, OFICINA DE NORMALIZACION PROVISIONAL (ONP), CENTROS DE CONCILIACION, AFP, PROINVERSION (ESPECIALMENTE PERO SIN LIMITARSE, PARA EL REGISTRO DE INVERSIONES EXTRANJERAS Y LA NEGOCIACION Y SUSCRIPCION DE CONVENIOS DE ESTABILIDAD JURIDICA, PUDIENDO PARA ELLO SUSCRIBIR MINUTAS, ESCRITURAS PUBLICAS Y DEMAS DOCUMENTOS, SEAN PUBLICOS O PRIVADOS, DIRECCION GENERAL DE SALUD AMBIENTAL (DIGESA), DIRECCION NACIONAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS (DIGEMID), INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (INDECOPI), DIRECCION NACIONAL ANTIDROGAS (DINADRO), MINISTERIO DE AGRICULTURA, MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS, MINISTERIO DE FISCALIA, MINISTERIO FISCAL DE VENTAS A PLAZO, Y DEMAS INSTITUCIONES PUBLICAS O PRIVADAS QUE OTORGUEN

LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES U OTROS RELACIONADOS CON LA COMPRA, VENTA, IMPORTACION, EXPORTACION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LA SOCIEDAD, ENCONTRANDOSE FACULTADO PARA CELEBRAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN NECESARIOS, TENIENDO PARA EFECTOS LAS FACULTADES CONFERIDAS PARA LA REPRESENTACION EN LOS PROCESOS JUDICIALES MENCIONADOS EN EL NUMERAL 23 DE LA PRESENTE ESCALA DE PODERES Y LAS DEMAS QUE SEAN NECESARIAS PARA PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES, RECURSOS, APELACIONES, RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE LOS MISMOS; ASI COMO PARA LA REALIZACION DE TODOS LOS ACTOS, AUDIENCIAS, INVESTIGACIONES, INSPECCIONES, INTERROGATORIOS, DILIGENCIAS, GESTIONES Y TRAMITES INHERENTES A DICHOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS; CON FACULTADES SUFICIENTES PARA PRESTAR MANIFESTACIONES, DECLARACIONES PREVENTIVAS, INSTRUCTIVAS Y PARA PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS Y PETICIONES, ACCEDER Y REVISAR EXPEDIENTES, APORTAR PRUEBAS, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, TRANSIGIR, INTERPONER EXCEPCIONES, CUESTIONES PREVIAS, CUESTIONES PREJUDICIALES, RECURSOS IMPUGNATORIOS, INCLUIDOS RECURSOS DE RECLAMACION, RECONSIDERACION, APELACION, REVISION, NULIDAD, QUEJA, EN TODAS LAS INSTANCIAS, ASI COMO DESISTIRSE DE ESTOS RECURSOS Y LOS DEMAS MEDIOS DE DEFENSA PERMITIDOS POR LEY. =====

DE LA ESCALA DE PODERES DE BANCO RIPLEY PERU S.A., A FAVOR DE LA SIGUIENTE PERSONA: ==

• FERNANDO VALDIVIESO MEJIA, IDENTIFICADO CON DNI N° 07861793, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• ENRIQUE CAVERO SAFRA, IDENTIFICADO CON DNI N° 08778159, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• JACKELINE PACHECO JAUREGUI, IDENTIFICADA CON DNI N° 42770329, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• CARLOS ALBERTO HOLGUIN CAFFERATA, IDENTIFICADO CON DNI N° 45794137, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• ALEJANDRA DELPINO GONZALES, IDENTIFICADA CON DNI N° 43210763, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• RENZO PAOLO MIRANDA LEON, IDENTIFICADO CON DNI N° 70762922, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• VICTOR FELIX ALONSO AYALA WILSON, IDENTIFICADO CON DNI N° 47045157, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• JUAN LUIS HERNANDEZ GAZZO, IDENTIFICADO CON DNI N° 07873380, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

AGREGUE USTED, SEÑOR NOTARIO, LAS DEMAS CLAUSULAS DE LEY Y SIRVASE PASAR LOS PARTES

# TESTIMONIO

CORRESPONDIENTES A LOS REGISTROS PUBLICOS DE LIMA, =====  
LIMA, 29 (VEINTINUEVE) DE MAYO DE 2014 (DOS MIL CATORCE). =====  
A CONTINUACION UNA FIRMA ILEGIBLE. =====

AUTORIZADA LA PRESENTE MINUTA POR LA DOCTORA DANIELLA PONCE RAZURI, ABOGADA, INSCRITA  
EN EL COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA CON EL NUMERO: 42190 (CUARENTA Y DOS MIL CIENTO  
NOVENTA).- UNA FIRMA ILEGIBLE. =====

I N S E R T O. =====

ARTICULO 74° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL. =====

... ART. 74°.- FACULTADES GENERALES.- =====

LA REPRESENTACION JUDICIAL CONFIERE AL REPRESENTANTE LAS ATRIBUCIONES Y POTESTADES  
GENERALES QUE CORRESPONDEN AL REPRESENTADO, SALVO AQUELLAS PARA LAS QUE LA LEY EXIGE  
FACULTADES EXPRESAS. LA REPRESENTACION SE ENTIENDE OTORGADA PARA TODO EL PROCESO  
INCLUSO PARA LA EJECUCION DE LA SENTENCIA Y EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS, LEGITIMANDO  
AL REPRESENTANTE PARA SU INTERVENCION EN EL PROCESO Y REALIZACION DE TODOS LOS ACTOS  
DEL MISMO, SALVO AQUELLOS QUE REQUIERAN LA INTERVENCION PERSONAL Y DIRECTA DEL  
REPRESENTADO. =====

I N S E R T O. =====

ARTICULO 75° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL. =====

... ART. 75°.- FACULTADES ESPECIALES.- =====

SE REQUIERE EL OTORGAMIENTO DE FACULTADES ESPECIALES PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE  
DISPOSICION DE DERECHOS SUSTANTIVOS Y PARA DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS, Y  
RECONVENCIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION. ALLANARSE A LA PRETENSION,  
CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL  
PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACION PROCESAL Y PARA LOS DEMAS ACTOS QUE  
EXPRESA 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. =====

C O N C L U S I O N. =====

LA PRESENTE ESCRITURA SE INICIA EN LA FOJA DE SERIE NUMERO 3722140 Y CONCLUYE EN LA  
FOJA DE SERIE NUMERO 3722142 VUELTA. =====

FORMALIZADO EL INSTRUMENTO, Y DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 27 (VEINTISIETE) DEL  
DECRETO LEGISLATIVO NUMERO 1049 (MIL CUARENTA Y NUEVE), LEY DEL NOTARIADO, DEJO  
CONSTANCIA QUE LA INTERESADA FUE ADVERTIDA DE LOS EFECTOS LEGALES DEL MISMO; LA  
COMPARECIENTE LE DIO LECTURA, DESPUES DE LO CUAL SE AFIRMO Y RATIFICO EN SU  
CONTENIDO, SUSCRIBIENDOLO, DECLARANDO QUE SE TRATA DE UN ACTO VALIDO Y NO SIMULADO,  
MANIFESTANDO IGUALMENTE CONOCER LOS ANTECEDENTES Y/O TITULOS QUE ORIGINAN EL PRESENTE  
INSTRUMENTO, Y RECONOCER COMO SUYA LA FIRMA DE LA MINUTA QUE LA ORIGINAL del Archivo Central del INDECOPI  
QUE DOY FE. LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA, FIRMA EN NOMBRE PROPIO EL TRES DE JUNIO DE  
DOS MIL CATORCE, UNA HUELLA DIGITAL. CONCLUIDO EL PROCESO Denido la lista y confrontada al documento que obra en el expediente original que he  
PRESENTE INSTRUMENTO EL DIA TRES DE JUNIO DE DOS MIL CATORCE, ALFREDO PAINO SCARPATI,

ALFREDO PAINO SCARPATI  
NOTARIO DE LIMA

El Fieletiva 2 de Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
Denido la lista y confrontada

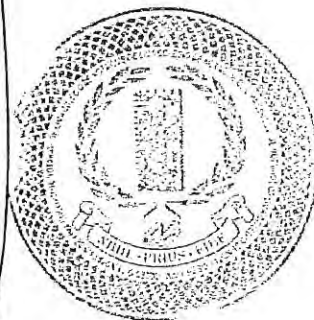
*[Signature]*

JUAN JOSE PRINCIPES NUESTRA  
Certificación de Copias  
Fecha: 02/06/2014  
Archivo Central INDECOPI  
SGS

NOTARIO DE LIMA. =====

ES COPIA DE LA ESCRITURA PUBLICA QUE CORRE EN MI REGISTRO CON FECHA 02 DE JUNIO DE 2014, A FOJAS 65140 - 65142V, Y A SOLICITUD DE PARTE INTERESADA EXPIDO EL PRESENTE, DE ACUERDO A LEY EL QUE RUBRICO EN CADA UNA DE SUS HOJAS, SELLO, SIGNO Y FIRMO EN LIMA, A LOS 04 DIAS DEL MES DE JUNIO DE 2014.

ALFREDO PAJINO SCARPATI  
Notario de Lima





000073

M-LA VICTORIA



Todo lo que necesitas en una Tarjeta

# SOLICITUD DE CRÉDITO

## FINANCOR

PARA USO EXCLUSIVO DE FINANCOR

CODIGO REGISTRO	MONTO MAX. ENDEUD. INICIAL	MONTO MAX. ENDEUD. AJUSTADO	1 DNI 2 C.E. 3 C.F. 4 F.F.A.A.	1 90360533
CEP E1466	Monto	Monto 500	Cuenta:	50596959-1
CRE	COND	Fecha	COND	06/11/01
CRC	Autor	Fecha	03/12	08/11/01
OCC	AUTOR		CP	7136
DCRE	CLAUDIA VELIZ C.		AC	

### Datos Personales

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
GUTIERREZ-B	SALAZAR	JAIHE FERNANDO
1 DNI 2 C.E. 3 C.F. 4 F.F.A.A.	Fecha de Nacimiento	Sexo
	20/11/79	1M 2F
Dirección		Nacionalidad
CALLE EL REFUGIO # 699. LA PLANICIE		PERUANO
Referencia de Ubicación		
POR EL COLEGIO VIKLA MARIA		
Distrito	Departamento	Teléfono Fijo
LA MOLINA	LI MA	3681254
RUC	Estado civil	Tiempo que Habita
	<input checked="" type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado	15 años
Tipo de Vivienda	Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Padres <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Cual:

### Datos del Centro de Estudios

Centro de Estudios	Facultad	Código de estudiante
U.P.C.	ADMINISTRACION	
Ciclo/Año	Año de Ingreso	Dirección
10º Ciclo	03/97	

### Datos Laborales

Empresa / Razón Social	Ciro	RUC
	Comercial <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Industria <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/>	
Dirección	Distrito	Departamento
Calle / N° / Urbanización		
Teléfono	Fecha de Ingreso	Cargo que Ocupa
Nombre del jefe de Sección	Anexo	Actividad o Profesión
		<input checked="" type="checkbox"/> Ingreso Mensual S/ <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/>

### Datos Adicionales

Fecha de pago de tu estado de cuenta	1 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 15 <input checked="" type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/>		
Referencia Personal	Nombres	Teléfono	Relación / Parentesco
	JAIHE VALERA	4448637	AMISTAD

Fecha de afiliación: / /

**INGRESADO**  
**16 NOV. 2001**  
**LUCIA SOLIS**

La presente solicitud es una declaración jurada y autorizo su verificación. Reconozco que es derecho exclusivo de FINANCOR aprobar o rechazar mi solicitud de crédito y en ninguno de los casos los antecedentes o formularios presentados me serán devueltos.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

... Firma del Solicitante  
**JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA**  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central INDECOPI



Todo lo que necesitas en una Tarjeta.

FINANCOR

## CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Conste por el presente documento privado, el contrato de tarjeta de crédito que celebran de una parte FINANCIERA CORDILLERA S.A., con RUC N°20259702411, con domicilio en Calle Las Begonias 545, Piso B, San Isidro, Lima, Perú, en adelante FINANCOR, y de la otra parte, EL CLIENTE cuya identificación aparece en el anverso del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERA:** FINANCOR ha establecido en beneficio de EL CLIENTE un monto máximo de endeudamiento mediante el cual EL CLIENTE podrá adquirir productos y/o servicios en las Tiendas Afiliadas al Sistema de acuerdo con las modalidades de financiamiento que hayan sido establecidas o que puedan ser establecidas con posterioridad a la fecha de suscripción del presente contrato. El monto máximo de endeudamiento será el establecido en el documento denominado "Carta de Bienvenida" o en su caso, en el primer estado de cuenta.

Es consustancial a este beneficio, la emisión de una tarjeta de crédito que represente su inscripción en el sistema.

Correspondió a FINANCOR, determinar e informar a EL CLIENTE, en su oportunidad, la relación de Tiendas Afiliadas al Sistema.

**SEGUNDA:** Con la suscripción de este contrato, y siempre que FINANCOR apruebe la solicitud presentada por EL CLIENTE, se entrega a éste una tarjeta de crédito que lo individualizará como cliente preferencial accediendo de esta forma a los distintos programas de crédito que FINANCOR ofrece a sus clientes o que pudieran ser ofrecidos con posterioridad a la suscripción del presente contrato. EL CLIENTE podrá hacer uso de la tarjeta de crédito hasta el monto máximo de endeudamiento aprobado.

FINANCOR podrá modificar, en cualquier momento, el monto máximo de endeudamiento aprobado. El nuevo monto máximo de endeudamiento será comunicado a través del estado de cuenta o cualquier otro medio que FINANCOR elija en su oportunidad. Para todos los efectos, EL CLIENTE acuerda que la inexistencia de pronunciamiento alguno por su parte respecto a tales modificaciones o el uso de la tarjeta serán entendidos como una aceptación de la referida modificación en su monto máximo de endeudamiento aprobado.

No obstante lo anterior, EL CLIENTE declara conocer la existencia de determinados supuestos en los que el monto máximo de endeudamiento asignado podrá ser superado sin aviso alguno, como es el caso de sobregiros autorizados en la forma establecida por FINANCOR, entre otros. En casos como los mencionados, EL CLIENTE responderá por el íntegro de los consumos que se realicen a través de su tarjeta hasta el referido monto superado.

**TERCERA:** EL CLIENTE gozará del beneficio de pagar a plazos a FINANCOR los consumos realizados en cualquiera de las Tiendas Afiliadas al Sistema durante un periodo inicial de tres (3) años, renovable tácita y sucesivamente, salvo que: (i) FINANCOR decida suspender a EL CLIENTE la utilización del crédito, al verificar el incumplimiento de alguna de sus obligaciones de acuerdo a lo establecido en este contrato; o, (ii) EL CLIENTE comunique por escrito, dentro de los últimos tres (3) días hábiles antes del vencimiento del plazo pactado, su disconformidad con la renovación del presente Contrato.

**CUARTA:** La adquisición de bienes y/o servicios en las Tiendas Afiliadas al Sistema por parte de EL CLIENTE de origen, a voluntad de EL CLIENTE, a un plazo para el pago del crédito al que se le aplicará una tasa de interés, dentro de los límites permitidos por la ley, la misma que será fijada por FINANCOR de acuerdo a los bienes y/o servicios adquiridos en las Tiendas Afiliadas al Sistema, de manera tal, que se generen cuotas de montos idénticos. En el supuesto que una empresa bancaria o financiera ocupe la posición contractual de FINANCOR, las tasas de interés se fijarán dentro de los límites permitidos por la ley para las empresas de esta naturaleza, a partir del momento de la cesión.

Con la finalidad de poder generar cuotas de montos idénticos, FINANCOR aplicará la tasa de interés antes referida a la totalidad del valor de la compra, no obstante que el tiempo transcurrido entre la fecha de adquisición de los bienes y/o servicios y la fecha de pago de la primera cuota puede ser inferior o superior a treinta (30) días calendario. Las tasas de interés, comisiones por disposición en efectivo, comisiones específicas, portes y otros gastos directos por los servicios prestados aplicables al presente contrato son debidamente publicadas por FINANCOR en sus oficinas con la finalidad que EL CLIENTE tome conocimiento de ellas.

EL CLIENTE no podrá excederse de las limitaciones pactadas o fijadas de tiempo en tiempo por FINANCOR en cuanto a los plazos generales para el pago, en función de los productos y/o servicios y que sean de general aplicación, los que oportunamente serán dados a conocer. La contravención a lo expresado anteriormente dará derecho a FINANCOR a dar por vencidas las cuotas pendientes de pago y exigir el total del saldo adeudado por EL CLIENTE, como si la deuda pendiente fuera de plazo vencido, además de los intereses compensatorios y/o moratorios que fueren procedentes, y sin perjuicio de las acciones legales que FINANCOR pueda emprender contra EL CLIENTE.

El simple retraso en el pago de cualquiera de las obligaciones adeudadas y/o de las sumas establecidas en los estados de cuenta, determina que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, devengándose los intereses moratorios correspondientes. Además, éste retraso facilita a FINANCOR a dar por vencidas las cuotas pendientes de pago en los plazos acordados y, en consecuencia, a solicitar el pago del íntegro de la deuda, así como de los cargos por mora y por todos los costos y gastos en que FINANCOR deba incurrir, como consecuencia del retraso en el pago de las sumas adeudadas, tales como, pero sin limitarlos a portes, honorarios de abogados, gastos notariales, y en general, cualquier gasto propio o de terceros vinculados al pago de la deuda. En cualquier caso de retraso en el pago, FINANCOR queda facultado para exigir a EL CLIENTE, sin perjuicio de los intereses compensatorios, el pago de intereses moratorios correspondientes dentro de los límites establecidos por la ley.

**QUINTA:** Al solicitar en las Tiendas Afiliadas al Sistema la venta de bienes y/o servicios, es obligación de EL CLIENTE presentar un documento de identificación, entregar la tarjeta de crédito administrada por FINANCOR y comunicar su clave secreta en aquellas Tiendas Afiliadas en las que se hubiera implementado este sistema, con el fin de verificar la identidad del adquirente de los bienes y/o servicios. Los documentos entregados serán devueltos luego de comprobar la identidad y el monto de crédito disponible para EL CLIENTE.

EL CLIENTE será responsable por todos los consumos efectuados a través de la tarjeta de crédito materia del presente contrato.

**SEXTA:** EL CLIENTE deberá dar aviso de forma inmediata a FINANCOR, del extravío, robo o destrucción de su tarjeta de crédito, siendo responsable del uso indebido, irregular o fraudulento del que pudiera ser objeto la tarjeta mientras no se dé el aviso correspondiente a FINANCOR.

EL CLIENTE no asumirá responsabilidad por el uso indebido, irregular o fraudulento que pueda haberse hecho con su tarjeta, si los consumos fueron realizados después de la comunicación cursada a FINANCOR sobre el particular. En caso contrario, EL CLIENTE asumirá total responsabilidad, aún por los consumos que superen su monto máximo de endeudamiento, pues EL CLIENTE declara conocer lo establecido en la cláusula segunda del presente contrato y que, en determinados establecimientos y/o compras, no existe comunicación en tiempo real con FINANCOR.

FINANCOR a petición de EL CLIENTE, podrá además expedirle la constancia de su aviso o código de bloqueo, con indicación de su fecha y hora, que EL CLIENTE debe mantener como prueba de haber cumplido con dar tal comunicación a FINANCOR, el cual constituye la única constancia válida a efectos de determinar la fecha y hora del aviso. Asimismo, EL CLIENTE notificará a FINANCOR del extravío, robo o destrucción de cualquier documento de identificación en forma inmediata a la ocurrencia del hecho.

**SÉTIMA:** FINANCOR liquidará los estados de cuenta de EL CLIENTE de acuerdo al siguiente sistema:

Un estado de cuenta será enviado periódicamente a EL CLIENTE, quien deberá pagarlo a más tardar en el día del mes que EL CLIENTE fijó al solicitar el crédito o en la fecha vigente de acuerdo a la modificación que EL CLIENTE hubiere solicitado dentro del mes respectivo, y de acuerdo a los plazos y condiciones fijados en dichos estados de cuenta, bien se efectúe el pago en las oficinas de FINANCOR, en las cajas recaudadoras que sean instaladas por FINANCOR y que se encuentren debidamente señalizadas, o en cualquiera de las Tiendas Afiliadas al Sistema u otras empresas del sistema financiero con quienes FINANCOR haya suscrito convenios de recaudación. Tales centros de pago podrán ser modificados unilateralmente por FINANCOR quien comunicará previamente dicho cambio a EL CLIENTE. En el evento que EL CLIENTE no reciba su estado de cuenta oportunamente de acuerdo a las fechas establecidas, deberá consultar a FINANCOR a fin de que le informen el saldo total de su deuda y el monto de su cuota, debiendo concurrir a los centros de pago, para proceder a su pago oportuno mediante formularios y comprobantes que se le brindarán en dicha ocasión.

Los estados de cuenta incluirán: (i) nombre de EL CLIENTE, (ii) número de identificación de la tarjeta de crédito, (iii) período del estado de cuenta; (iv) fecha de vencimiento y monto mínimo de pago; (v) indicación del establecimiento afiliado al sistema, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado; (vi) monto de los intereses devengados; (vii) otros cargos, de ser pertinente, con expresa indicación de su concepto y monto; (viii) pagos efectuados por EL CLIENTE durante el período informado, indicando fecha y monto; (ix) saldo adeudado a la fecha; (x) monto máximo de endeudamiento disponible; (xi) tasas de interés vigentes a la fecha del estado de cuenta; (xii) los cargos y abonos efectuados en cada período de liquidación; (xiii) la fecha en que deberá hacer su pago, y (xiv) gastos moratorios.

EL CLIENTE acepta y declara conocer todas las tasas de interés y cargos cobrados, incluyendo intereses moratorios y/o compensatorios, comisiones, portes y otros gastos directos por los servicios prestados, aplicables al presente contrato establecidos por FINANCOR y publicados en sus oficinas. Las tasas de intereses y los cargos antes mencionados podrán ser variados por FINANCOR, los mismos que serán comunicados a EL CLIENTE en su oportunidad.

Asimismo, si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción del estado de cuenta, EL CLIENTE no formula observaciones, lo hace en términos generales o sin especificar ni detallar los conceptos que observa o utiliza la tarjeta, se considerará que acepta y reconoce como conforme el contenido del estado de cuenta. En todo caso, FINANCOR queda facultada para variar el sistema de cobro, en virtud de la introducción de sistemas computacionales u otros análogos.

**OCTAVA:** No obstante lo expresado en la cláusula anterior, EL CLIENTE declara conocer la fecha en que debe efectuar el pago de las cuotas derivadas del crédito asignado, por lo que es de su responsabilidad efectuarlo oportunamente, independientemente de que le llegue o no el estado de cuenta.

**NOVENA:** Es obligación de EL CLIENTE cancelar las sumas adeudadas dentro del plazo establecido en su estado de cuenta. El simple retraso en el pago de una o cualquiera de las cuotas pactadas o la revocación de los mandatos conferidos en las cláusulas décima, décima primera, vigésima y vigésima segunda de este contrato dará derecho a FINANCOR a exigir el saldo total ínsoluto como si fuera de plazo vencido o exigible, quedando facultada FINANCOR para intentar de inmediato la cobranza judicial y/o extrajudicial de los saldos en mora.

Sin perjuicio de lo anterior, es facultativo para FINANCOR, quien en este evento obrará a su arbitrio, aceptar abonos parciales a la obligación en las épocas y por los montos que FINANCOR decida aceptar.

Adicionalmente, FINANCOR aceptará los pagos anticipados que decida realizar EL CLIENTE, para lo cual éste deberá recabar el formulario de pronto pago y reafirmar su deuda en las oficinas de FINANCOR. En tal caso, FINANCOR efectuará la liquidación correspondiente, incluyendo asimismo, los gastos derivados de las cláusulas pactadas en el presente contrato, así como cualquier otro cargo que FINANCOR determine en cualquier momento, siempre que sea oportunamente comunicado a EL CLIENTE.

Salvo en los casos de ventas dirigidas, en los que se liquidarán los intereses de acuerdo a los días transcurridos desde la fecha de adquisición hasta la fecha de pago, la liquidación de los intereses por pago anticipado no implicará la reducción de los intereses correspondientes al período de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de pago más próxima. Los gastos que se generen por los pagos anticipados efectuados por EL CLIENTE son los publicados por FINANCOR en sus oficinas y que se encuentran a disposición de EL CLIENTE.

DÉCIMA. Al momento de activar la tarjeta, EL CLIENTE deberá suscribir un pagaré en blanco. Asimismo, EL CLIENTE autoriza a FINANCOR para completar en el mencionado pagaré su nombre, lugar de pago, fecha de vencimiento y el importe de dicho pagaré, de conformidad con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley de Títulos Valores (Ley N°27287). El importe por el saldo total adeudado en la cuenta de tarjeta de crédito, incluyendo los intereses compensatorios y moratorios correspondientes, comisiones, portes, gastos notariales, seguros, tasación y cualquier otro gasto que se pudiera generar por el incumplimiento de EL CLIENTE en el supuesto que éste no cancele las sumas adeudadas dentro de los plazos establecidos.

DÉCIMO PRIMERA: EL CLIENTE autoriza a FINANCOR para que convierta, en cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, la moneda en la que otorga el crédito para la adquisición de bienes y/o servicios en las Tiendas Afiliadas al Sistema, expresando las cuotas y los saldos pendientes de pago, entre otros, a Dólares de los Estados Unidos de América, utilizando para ello el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros en el Diario Oficial "El Peruano" correspondiente al día anterior al de la emisión del estado de cuenta que FINANCOR remita a EL CLIENTE.

Conforme lo dispone el Artículo 1237 del Código Civil, EL CLIENTE podrá efectuar el pago de la deuda en moneda extranjera o en moneda nacional al tipo de cambio que para estos efectos fije FINANCOR.

DÉCIMO SEGUNDA: En caso que EL CLIENTE utilice el crédito que se le ha concedido en las Tiendas Afiliadas al Sistema que se encuentran fuera del país, FINANCOR emitirá un estado de cuenta expresado en Dólares, moneda de los Estados Unidos de América, solamente para todos los consumos efectuados en el extranjero y/o disponibilidad de efectivo que hubiera solicitado EL CLIENTE. EL CLIENTE se obliga a pagar un recargo que no podrá ser superior al 3% más los impuestos que correspondan por la utilización del monto máximo de endeudamiento en el exterior. El pago se podrá efectuar en moneda nacional o en Dólares de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio venta vigente a la fecha del pago efectivo, debiendo pagarse en los mismos términos estipulados en este contrato para obligaciones expresadas en moneda nacional. Si por cualquier causa se impusieran restricciones a la adquisición de divisas, FINANCOR sólo aceptará pagos en la moneda en que se encuentre expresado el estado de cuenta, declarando EL CLIENTE que ellos provendrán de sus propias cuentas o ingresos en moneda extranjera o serán adquiridas sujetándose en todo a las normas que fije o que haya fijado el Banco Central de Reserva del Perú o el organismo que lo suceda o reemplace.

DÉCIMO TERCERA: EL CLIENTE declara que la información proporcionada en el anverso del presente documento es veraz; y autoriza a FINANCOR para que compruebe o verifique cada vez que lo encuentre necesario o justificado, la información proporcionada por EL CLIENTE.

En caso que FINANCOR detecte que la información proporcionada por EL CLIENTE no es veraz, podrá suspender en forma automática y sin aviso previo el crédito otorgado a EL CLIENTE con el correspondiente bloqueo de su tarjeta, sin perjuicio del inicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

DÉCIMO CUARTA: Cualquier antecedente erróneo y/o falso y/o inducivo a conceder un plazo para el pago, o bien el no pago de las cuotas pactadas y/o intereses moratorios y/o gastos, dará derecho a FINANCOR a iniciar las acciones que estime pertinentes en procura de la obtención del saldo a que éste se halle reducido, en contra de EL CLIENTE, el que será exigible de inmediato como si el saldo insoluto fuere de plazo vencido, estando facultada FINANCOR para negar la ampliación y/o concesión de un plazo para el pago.

Asimismo, FINANCOR podrá resolver el presente contrato, cerrar la cuenta de tarjeta de crédito o anular la tarjeta, en los siguientes casos: (i) cuando EL CLIENTE deje de hacer sus pagos en la forma prevista en las cláusulas anteriores; (ii) que por acción de terceros cualesquiera de los bienes de EL CLIENTE o fiadores, resulten secuestrados, embargados o en cualquier otra forma afectados; (iii) que EL CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones que este contrato le impone; (iv) que la situación financiera de EL CLIENTE o fiadores a juicio exclusivo de FINANCOR amerite dar por vencido el plazo, y especialmente si ello coincide con los supuestos de las normas de anulación previstos por el ente regulador competente; y, (v) que la información suministrada por EL CLIENTE a FINANCOR no sea veraz.

DÉCIMO QUINTA: EL CLIENTE se obliga a registrar su domicilio y dirección, y a notificar por escrito a las oficinas de FINANCOR todo cambio al respecto.

DÉCIMO SEXTA: La tarjeta de crédito es de propiedad de FINANCOR y por ende, FINANCOR podrá retenerla o revocarla, en cualquier momento, pudiendo expresar o no los motivos de tal decisión. Dicha retención o cancelación será comunicada por FINANCOR a EL CLIENTE, en la forma que FINANCOR considere pertinente.

DÉCIMO SEPTIMA: FINANCOR podrá remitir periódicamente a EL CLIENTE la publicidad comercial de los productos y/o servicios que se ofrezcan en las Tiendas Afiliadas al Sistema, o cualquier otra que considere conveniente.

EL CLIENTE autoriza a FINANCOR para que le envíe futuras ofertas de crédito emitidas o administradas por él, mediante el envío de formularios y/o nuevos contratos que EL CLIENTE puede aceptar o rechazar en cada oportunidad. Para todos los efectos, EL CLIENTE acuerda que la existencia de pronunciamiento alguno por su parte respecto a las futuras ofertas de bienes y/o servicios será entendida como aceptación de las mismas, salvo que la oferta considere algo distinto.

DÉCIMO OCTAVA: EL CLIENTE reconoce el derecho de FINANCOR de efectuar cobros, ya sean éstos en forma mensual o anual, por concepto de emisión de tarjeta(s), remisión de información y estados de cuenta, mantenimiento de la cuenta, seguro de desgravamen y demás gastos administrativos debidamente publicitados en las oficinas de FINANCOR y conocidos por EL CLIENTE, entre otros. FINANCOR tiene la facultad de cobrar anualmente una comisión por concepto de renovación de tarjeta.

DÉCIMO NOVENA: La utilización de cualquiera de las tarjetas de crédito administradas por FINANCOR, en fecha posterior al año computado a partir de su fecha de emisión o de la fecha de la última renovación, importará la renovación automática de los términos y condiciones de los mandatos irrevocables que se mencionan en las cláusulas décima, décimo primera, vigésimo y vigésimo segunda de este contrato.

VIGÉSIMA: EL CLIENTE autoriza a FINANCOR para publicar su nombre y demás antecedentes, si fuera el caso, de deudor moroso, en una lista de seguridad que será distribuida en sistemas de información públicos, relativos a antecedentes comerciales morosos. En el supuesto que EL CLIENTE regularice sus deudas con FINANCOR, éste deberá informar tal hecho a los indicados sistemas de información.

VIGÉSIMA PRIMERA: En el caso que EL CLIENTE sea una persona de estado civil casado, declara que el crédito otorgado por FINANCOR es solicitado con el objeto de adquirir bienes y/o servicios en las Tiendas Afiliadas al Sistema en beneficio de la sociedad conyugal. En consecuencia, respalda el cumplimiento de sus obligaciones con la totalidad de los bienes comunes; y los propios a título individual en caso que los primeros resulten insuficientes. La falsedad relacionada con el estado civil de EL CLIENTE, y su declaración contenida en el párrafo anterior, acarreará las sanciones establecidas en el Artículo 429 del Código Penal.

VIGÉSIMA SEGUNDA: EL CLIENTE encarga a FINANCOR, contratar y cancelar los servicios que sean necesarios a fin de obtener el crédito solicitado. El presente mandato es a título gratuito, de forma tal, que FINANCOR no cobrará remuneración alguna por este desempeño.

EL CLIENTE autoriza a FINANCOR para que en nombre propio contrate, en cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, los servicios de una Empresa Afianzadora y de Garantías con el objeto que afiance con o sin beneficio de exención el cumplimiento de las obligaciones asumidas por EL CLIENTE frente a ella.

Adicionalmente, EL CLIENTE autoriza a FINANCOR para que en nombre propio contrate los servicios de una empresa especializada en la evaluación de créditos, con el objeto de determinar el riesgo crediticio de las deudas de EL CLIENTE. Esta empresa también se encargará de verificar la información proporcionada por EL CLIENTE y sus fiadores.

Los gastos que se originen por la contratación de estos servicios serán asumidos por EL CLIENTE y se pagarán tomando como base un porcentaje sobre el monto y según el periodo de tiempo, del crédito utilizado. El porcentaje referido será fijado por FINANCOR de tiempo en tiempo a su solo arbitrio y, en todo caso, dicho porcentaje no superará el costo del financiamiento otorgado a EL CLIENTE. Los cargos que se efectúen se incluirán en el estado de cuenta que periódicamente remite FINANCOR a EL CLIENTE.

VIGÉSIMA TERCERA: EL CLIENTE autoriza a FINANCOR a establecer fondos y/o contratar servicios de protección por el uso indebido de la(s) tarjeta(s) emitidas en virtud del presente contrato en casos de pérdida, robo o similares y se obliga frente a FINANCOR a asumir el costo de dichos fondos o servicios. El fondo y/o servicio de protección requiere que, en caso de pérdida o robo, EL CLIENTE, cumpla con comunicar el hecho en forma inmediata, por la vía más rápida posible y utilizando los medios que FINANCOR haya dispuesto para ello, proporcionando la información que le solicite FINANCOR. FINANCOR podrá solicitar que esta comunicación sea ratificada por escrito e incluso que presente una copia de la denuncia policial correspondiente.

Se deja constancia que el fondo de protección cubre sólo hasta un monto determinado el cual será informado por FINANCOR a EL CLIENTE. Las sumas que hayan sido indebidamente dispuestas por terceros, que excedan al monto cubierto por el fondo de protección deberán ser cubiertas por EL CLIENTE, incluso si exceden el monto máximo de endeudamiento.

EL CLIENTE autoriza a FINANCOR a iniciar las acciones que corresponda contra las personas que hayan hecho uso indebido de la(s) tarjeta(s).

Cualquier información en el procedimiento será oportunamente comunicada por FINANCOR a EL CLIENTE.

Para los mismos fines de protección, EL CLIENTE autoriza a FINANCOR a cargar la cuenta de su tarjeta el costo de las pólizas de seguro que FINANCOR considere adecuado contratar con una compañía de seguros, aceptando las condiciones que dicha compañía y FINANCOR establezcan, con el fin de que la compañía aseguradora atienda los pagos por uso fraudulento de la tarjeta hasta el importe que se determine. EL CLIENTE se obliga a que en caso de contratarse la póliza, se informará de sus alcances y condiciones, en forma personal en las oficinas de FINANCOR.

Esta cláusula no obliga a FINANCOR al establecimiento de un fondo o servicio de protección, ni a la contratación de un seguro con el mismo fin. En caso de ponerse en funcionamiento este mecanismo, será oportunamente informado a EL CLIENTE y se cargará la comisión correspondiente en la cuenta de la tarjeta de EL CLIENTE.

VIGÉSIMA CUARTA: Los términos y condiciones previstos en el presente contrato podrán ser modificados por FINANCOR. Las modificaciones realizadas por FINANCOR durante la vigencia del presente contrato serán comunicadas a EL CLIENTE, a elección de FINANCOR, mediante el sistema "Fonómico", por escrito o mediante la colocación de avisos en los locales de FINANCOR o en los locales de las Tiendas Afiliadas al Sistema, los cuales serán instalados en lugares visibles y con un periodo razonable de anticipación.

Las partes contratantes acuerdan expresamente que dicha modificación se incorporará al contrato si transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de recepción de la comunicación en que se le informa de las modificaciones, EL CLIENTE no manifiesta por escrito su desacuerdo, o, antes de ello, si recibida la comunicación hace uso de la tarjeta. De no aceptar las modificaciones propuestas, FINANCOR quedará facultado para dar por resuelto el presente contrato, sin que ello legitime a EL CLIENTE para reclamar indemnización alguna contra FINANCOR, o las Tiendas Afiliadas al Sistema.

Lo anterior no envía la obligación de EL CLIENTE de cancelar las cuotas que se encuentren pendientes de pago a la fecha de resolución.

VIGÉSIMA QUINTA: EL CLIENTE presta su conformidad a la cesión de posición contractual que FINANCOR pueda acordar con un tercero respecto de este contrato, la cual tendrá efectos de conformidad con el Artículo 1435° del Código Civil, desde que le sea comunicada a través del estado de cuenta u otro medio fehaciente.

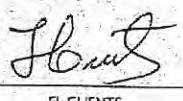
Asimismo, si la cesión se realiza a favor de una empresa bancaria o financiera, EL CLIENTE autoriza irrevocablemente a FINANCOR para que en su nombre solicite que la entidad interviniente como cesionaria, abra una cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera, con el propósito que EL CLIENTE pueda continuar gozando de los beneficios estipulados en el presente contrato.

VIGÉSIMA SEXTA: El presente contrato rige las relaciones entre EL CLIENTE y FINANCOR durante todo el periodo en que se mantenga vigente este contrato.

VIGÉSIMA SÉTIMA: Todos los impuestos que gravén o puedan gravar en el futuro, los servicios que FINANCOR otorga a EL CLIENTE, detallados en el presente contrato serán de cuenta y cargo de EL CLIENTE.

VIGÉSIMA OCTAVA: Para todos los efectos de este contrato las partes señalan como sus domicilios los indicados en el presente documento y se someten a la competencia de los jueces de primera instancia del Poder Judicial de Lima. El presente documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

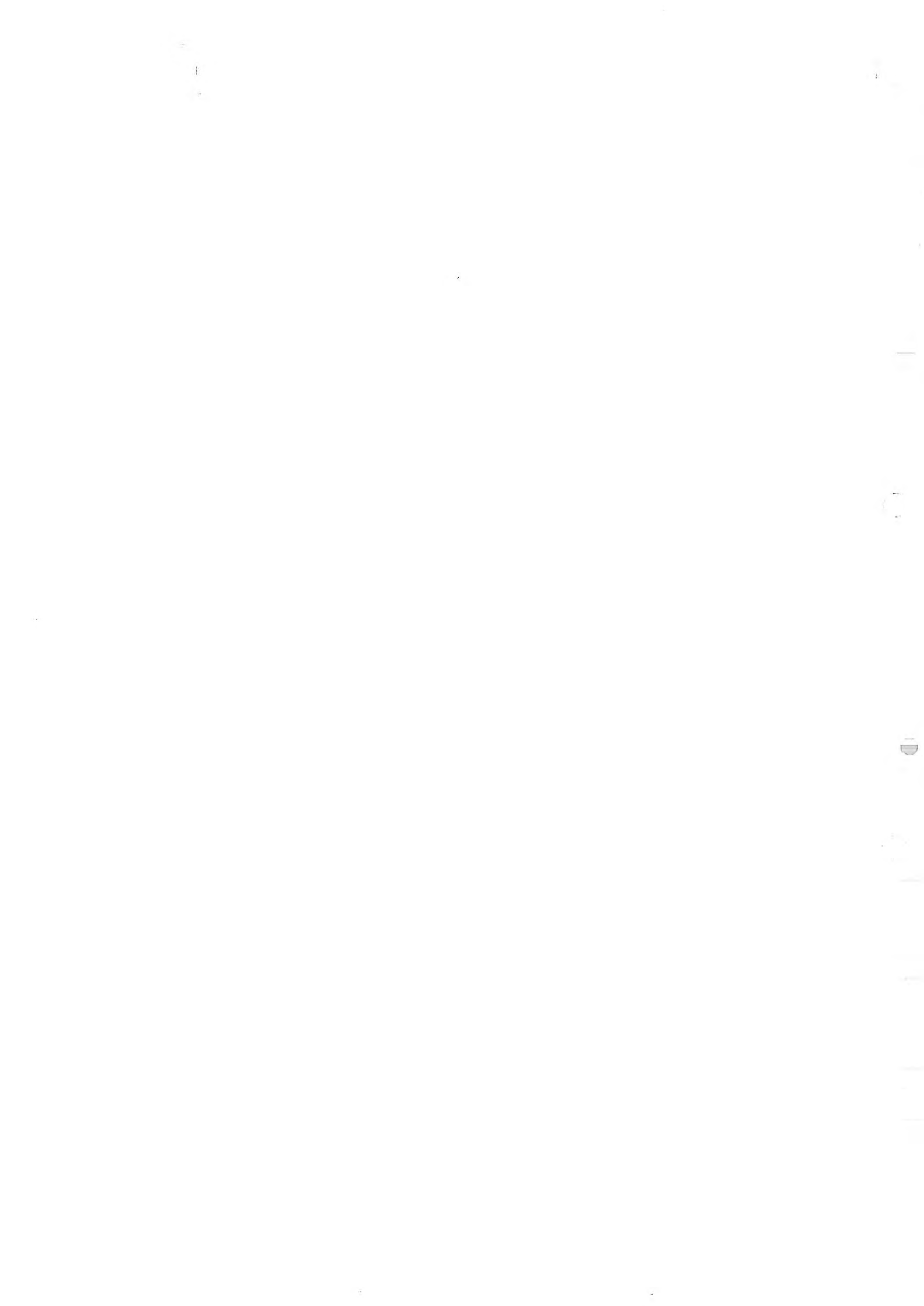
  
CESAR CANO GUTIERREZ  
Jefe Central de Crédito



FINANCOR  
Por:  
Cargo:  
D.N.I.:

EL CLIENTE  
Por:  
Cargo:  
Dirección:  
D.N.I.:

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_  
JUAN JOSE PRINCIPAL DIAZ  
Certificación de Copias  
Ejecutivo de Archivo  
INDECOPI



000075

**Karen Lucila Ochoa Ayvar**

---

De: Atencion al Cliente  
Enviado el: Martes, 25 de Agosto de 2015 02:46 p.m.  
Para: jaimegbs@hotmail.com  
Asunto: F000819902 JAIME GUTIERREZ BALLON - BANCO RIPLEY



img-825144353-000  
1.pdf (214 KB...)

Estimado señor Gutierrez Ballón:

Se adjunta carta de respuesta a su requerimiento F000819902 presentado en nuestra plataforma el 29.04.15.

Atentamente

Atencion al Cliente

Banco Ripley

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP

JAC / 15838- 2015

San Isidro, 04 de Junio 2015

Señor:

**GUTIERREZ BALLON JAIME FERNANDO**  
AV. LAGUNA GRANDE CDRA. 10 BLO. E NR 501  
LA MOLINA  
Lima

Presente.-

Ref.- Hoja de Reclamación N° F000819902  
Referente a una Tarjeta Ripley Visa Platinum N° 4500 0700 1685 7229

De nuestra consideración:

Por medio del presente nos es grato saludarlo y a la vez dar respuesta a su Hoja de Reclamación, en referencia al reporte emitido ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Al respecto, debemos de informarle que hemos tomado conocimiento de su requerimiento y en virtud a ello, debemos comunicarle que nuestra institución ha procedido con la cancelación de la tarjeta Visa Platinum Asimismo, confirmarle que usted no mantiene operaciones de crédito vigentes con BANCO RIPLEY y en virtud a ello, no adeuda suma alguna a nuestra entidad.

Lamentamos las molestias que se hubieran podido ocasionar y reiteramos nuestro compromiso de servirle cada día mejor.

Agradecemos la atención a la presente y quedamos a su entera disposición para cualquier otra consulta o aclaración sobre los términos de la presente, por favor sírvase a comunicarse con nuestra línea de servicio al cliente, Ripleyfono al 611-5757 (Lima) y 60-5757 (Provincias), donde gustosamente le atenderemos.

Atentamente,



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

Lima, 11 de Octubre de 2016  
**Indecopi**

Fecha: 9  
Copias: 1

Sres. INDECOPI

Expediente en Comisión N° 744-2015/CC1

Ingreso en Sala 3562-2016/SPC

Pte.-

2016 OCT 11 PM 2 59

**RECIBIDO  
MESA DE PARTES**

Estimados Señores:

Respecto a la CÉDULA DE NOTIFICACIÓN Proveído 1, emitida en fecha 4 de Octubre de 2016 y que me fue notificada a mi domicilio en fecha 7 de Octubre de 2016, que hace referencia al recurso de apelación presentado por el denunciado BANCO RIPLEY PERÚ S.A., mediante el presente escrito, yo JAIME FERNANDO GUTIÉRREZ-BALLÓN SALAZAR identificado con DNI 40360533, expongo con lo siguiente:

1. El denunciado presenta como supuesta prueba un contrato firmado por mí en Noviembre del año 2001 con FINANCIERA CORDILLERA S.A. por una Tarjeta "Ripley Joven" (y posteriormente "Ripley Clásica") para uso único y exclusivo en la respectiva tienda por departamento, con una línea por el monto correspondiente a entre S/. 300 y S/. 500 solamente, tal como figura en dicho contrato. Dicha tarjeta, posteriormente fue anulada (cancelada) y dada de baja tal como el mismo denunciado lo corrobora en el cuadro del punto 2.5 de su apelación.

Sin embargo, no existe ningún contrato firmado por mi persona con el denunciado BANCO RIPLEY PERÚ S.A. en el año 2013 (12 años después) por una tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 por una línea de S/. 10,000.00. Por lo tanto, es completamente **FALSO** que yo haya solicitado, ni aceptado, ni acordado, ni firmado contrato alguno con dicho banco para esta última mencionada tarjeta de crédito bancaria.

El contrato que ellos presentan como supuesta prueba en realidad corresponde a otra tarjeta totalmente distinta de hace 15 años atrás

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

**Indecopi**  
Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual Sala Especializada  
12 OCT 2016  
JUAN JOSE PRINCIPE NIESTRA  
Certificación de Copias  
Archivo Central INDECOPI

Sobre este punto, cabe también reiterar lo que confirma el Oficio N° 37387-2015-SBS por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con fecha 1 de Octubre de 2015, correspondiente al expediente N° 2015-47897 acerca del informe solicitado por dicha entidad al denunciado:

- Que, con fecha 16.11.2001 usted contrató una Tarjeta de Crédito Ripley Clásica, la misma que fue anulada en octubre de 2013 conforme a su solicitud.
- Que, en julio de 2013 activó una segunda tarjeta de crédito, la Tarjeta de Crédito Visa Platinum N° 4500-0700-xxxx-7229, en razón a un error operativo, originado a consecuencia de la implementación de una mejora en el proceso de migración de la plataforma de tarjeta de crédito.

Es decir, el denunciado ya ha reconocido ante la SBS que la tarjeta en cuestión Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 por una línea de S/. 10,000.00 fue activada "en razón a un error operativo" y no conforme a lo que corresponde de acuerdo a ley. Tomando en cuenta que se trata de un Banco y que como tal deben estar al tanto de los reglamentos para emisión y activación de tarjetas de crédito, esto no se trata de un simple error operativo sino de una clara **NEGLIGENCIA**.

Por lo tanto, en este punto del recurso de apelación presentado por el denunciado, hay inclusive una notoria contradicción, primero al reconocer su infracción ante la SBS y posteriormente luego de recibir la sanción por parte del INDECOPI pretenden presentar un contrato bastante antiguo que en realidad **NO** corresponde para nada a la tarjeta de crédito Visa Platinum en cuestión.

También así lo indica el punto N° 19 de la Resolución Final N° 1663-2016/CC1 de INDECOPI: "De la revisión de dicho documento se advierte que en el procedimiento tramitado ante la SBS **el Banco ha reconocido haber atribuido la tarjeta de crédito cuestionada sin contar con la autorización del denunciante.**"

Cabe también mencionar que, de acuerdo a lo que se indica en dicho oficio, entre los meses de Julio de 2013 (fecha de emisión y activación de la segunda Tarjeta de Crédito bancaria Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 por una línea de S/. 10,000.00) y Octubre de 2013 (fecha de anulación final de la otra Tarjeta "Ripley Clásica" solo para

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

2  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI



uso exclusivo en la tienda por departamento) BANCO RIPLEY PERÚ S.A. tenía emitidas dos (2) tarjetas distintas a mi nombre durante dicho período, por lo que con mayor razón se demuestra de manera fehaciente mi argumento que el contrato anexado por el denunciado en su recurso de apelación de ninguna manera corresponde a la tarjeta de crédito Visa Platinum en cuestión. El hecho que pretendan presentarlo como supuesta prueba solo demuestra la mala fe por parte del denunciante para justificar su ineficiencia de manera bastante absurda.

- 2. Respecto a la atención a mi primer reclamo N° F000819902 formulado en fecha 29 de abril del 2015, cabe también reiterar lo que confirma el Oficio N° 37387-2015-SBS por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con fecha 1 de Octubre de 2015, correspondiente al expediente N° 2015-47897:

Número de Reclamo	Fecha de presentación	Carta de Respuesta	Fecha de notificación
F000819902	29.04.2015	No fue acreditada	No fue acreditada
F000844084	03.07.2015	16.07.2015	25.07.2015

En ese sentido, se tiene que el Banco Ripley no ha acreditado haber brindado atención al Reclamo N° F000819902 conforme a las formalidades y plazos exigidos en la Circular G-176-2014, por lo que esta Plataforma considera que el Banco habría incumplido lo dispuesto en la precitada Circular, situación que se encuentra tipificada como infracción leve sancionable por esta Superintendencia en el Reglamento de Sanciones.

Por lo tanto, su respuesta de fecha 25 de agosto de 2015, es decir, 4 meses después de mi solicitud del primer reclamo, está completamente fuera del plazo de ley de 30 días útiles de acuerdo al reglamento de la SBS.

Asimismo, en dicha respuesta únicamente se menciona la cancelación de la Tarjeta de Crédito bancaria Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 por una línea de S/. 10,000.00. Sin embargo, pese al daño que ya me habían ocasionado, nunca respondieron a mi solicitud dentro del mismo reclamo respecto a demostrar los medios

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

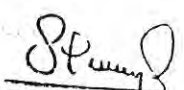
  
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP

probatorios tales como contrato firmado o grabación de voz con la aceptación de la tarjeta Visa Platinum en cuestión.

Por lo tanto, para este punto también se concluye que es **FALSO** lo que indica el denunciado BANCO RIPLEY PERÚ S.A. en el punto 2.11 de su apelación que ya he "visto satisfecho mi pretensión en este extremo".

3. Debo mencionar además la completa falta de interés en este caso por parte del denunciado BANCO RIPLEY PERU S.A. ya que no se presentó ningún representante del mismo a la audiencia de conciliación programada por INDECOPI para el día martes 27 de octubre de 2015 a las 15.00. Asimismo, posteriormente el denunciado fue declarado como **REBELDE** por parte de la comisión con fecha 20 de enero de 2016.
4. Llama mucho la atención a su vez que el denunciado BANCO RIPLEY PERU S.A. haya esperado más de un año y recibir una sanción para recién tomar el caso en serio. Esto desde que tanto yo, como la SBS e INDECOPI pedimos presentar sus descargos y pruebas solicitadas para la emisión de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 por una línea de S/. 10,000.00.
5. Tal como indiqué en mi denuncia inicial presentada tanto a la SBS como al INDECOPI con fecha 8 de Julio de 2015, debo reiterar el enorme **PERJUICIO** que personalmente me ha causado el denunciado BANCO RIPLEY PERU S.A. ya que de manera ilegal y unilateral sin ningún contrato, ni acuerdo, ni cargo, ni recepción de la supuesta tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229 por una línea de S/. 10,000.00, me reportaron automáticamente a central de riesgos del sistema financiero.  
Justamente antes de la anulación final de dicha tarjeta (la cual la realizaron solamente debido mi primera denuncia ante la SBS), quise solicitar un crédito con otro banco, este me indicó que en dicho momento yo no iba a poder acceder al mismo debido a que mi

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

  
JUAN JOSE PRINCIPE MESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo  
Archivo Central del INDECOPI

capacidad de endeudamiento ya estaba copada al tope justamente por culpa de los S/. 10,000.00 reportados al sistema financiero por el denunciado BANCO RIPLEY PERU S.A. correspondientes a dicha tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-0700-1685-7229, pese a que soy reconocido en todo el sistema financiero como buen pagador.

Lamentablemente el denunciado BANCO RIPLEY PERU S.A. demuestra con sus acciones, que cree estar por encima de la SBS, por encima del INDECOPI, por encima de los consumidores, es decir, por encima de la ley en el Perú. Por ello, como ciudadano y como consumidor y de acuerdo a todo lo anteriormente expuesto es que insisto en que se le sancione de manera ejemplar y así evitar que su mal accionar se vuelva una práctica sistemática que perjudique a más consumidores.

**POR TANTO:**

Solicito a la Comisión de Protección al Consumidor y a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI que declare como **IMPROCEDENTE** el recurso de apelación presentado por el denunciado BANCO RIPLEY PERÚ S.A. y que se **RATIFIQUE** a la brevedad la Resolución Final N° 1663-2016/CC1 por una sanción total de siete (7) UIT.

Me reservo el derecho de ampliar argumentos contenidos en el presente escrito.

Acompaño copias del presente escrito para conocimiento de la otra parte.

Adjunto el siguiente anexo:

- OFICIO N° 37387 – 2015 - SBS

Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar  
DNI 40360533

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo  
Archivo Central INDECOPI



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

91

Lima, 01 de octubre de 2015

**OFICIO N° 37387 - 2015 - SBS**

Señor  
**Jaime Fernando Gutierrez Ballón Salazar**  
Av. Laguna Grande Cuadra 10, Block F-501  
**La Molina.-**

Referencia : Expediente N° 2015-47897

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a la comunicación que presentó con fecha 09.07.2015, mediante la cual denunció a Banco Ripley.

Al respecto, corresponde señalar lo siguiente:

**1. Sobre el hecho denunciado**

De las comunicaciones y anexos presentados, se tiene que el hecho denunciado es la presunta contratación de una tarjeta de crédito que habría sido activada de forma indebida, así como la presunta falta de atención al Reclamo N° FC00219302.

**2. Respecto de la competencia de esta Superintendencia**

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 347° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros<sup>1</sup> (en adelante Ley General), corresponde a esta Superintendencia defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control, velando porque se cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen. No obstante ello, esta función asignada no significa el reconocimiento de la facultad de resolver controversias particulares o discusiones sobre aspectos contractuales que puedan existir entre una empresa supervisada y un usuario, por consiguiente no es competente para atender los reclamos de los usuarios de las empresas supervisadas, entendidos éstos como la solicitud para que se ordene que una determinada entidad satisfaga un legítimo interés particular, lo que en todo caso corresponde resolver, en el ámbito administrativo, al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, como entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores, o en todo caso, al Poder Judicial o a la instancia arbitral correspondiente.

**3. Sobre la tramitación de la denuncia y la presentación de descargos**

Con la finalidad de constatar una posible infracción al marco normativo que rige a las empresas supervisadas por esta Superintendencia, según se informó a través del Formato de Recepción de Documentación enviado a través del Sobre Cerrado N° 05883-2015-SBS al domicilio consignado en su escrito de denuncia, y de conformidad con el artículo 108° de la Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup> se llevó a cabo una etapa de indagaciones,



<sup>1</sup> Ley N° 26702 y sus modificatorias  
<sup>2</sup> Ley N° 27444

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central del INDECOPI



requiriendo a Banco Ripley un informe respecto de los hechos expuestos en su comunicación, entidades que manifestaron lo siguiente:

- Que, con fecha 16.11.2001 usted contrató una Tarjeta de Crédito Ripley Clásica, la misma que fue anulada en octubre de 2013 conforme a su solicitud.
- Que, en julio de 2013 activó una segunda tarjeta de crédito, la Tarjeta de Crédito Visa Platinum N° 4500-0700-xxxx-7229, en razón a un error operativo, originado a consecuencia de la implementación de una mejora en el proceso de migración de la plataforma de tarjeta de crédito.
- Que, en atención a su Reclamo N° F0000819902, con fecha 04.06.2015 la mencionada Tarjeta de Crédito fue cancelada.
- Que, en atención a su Reclamo N° F0000644084, efectuó la rectificación de las calificaciones asignadas ante la Central de Riesgos de esta Superintendencia en el periodo de octubre de 2013 a mayo de 2015.

**4. Respecto del análisis de los hechos denunciados y los descargos presentados**

**4.1. Respecto a la presunta contratación de una Tarjeta de Crédito Ripley Visa Platinum**

De conformidad con el artículo 4° del antiguo Reglamento de Tarjetas de Crédito<sup>3</sup>, aplicable a la fecha de ocurrencia de los hechos denunciados, las empresas del sistema financiero deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud y los requisitos indicados en esta, debidamente suscrita por el solicitante o representante, respectivamente, para el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Se precisa asimismo, que el actual Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero<sup>4</sup> prevé una disposición de similar naturaleza, toda vez que en su artículo 18° establece que las partes firmarán el contrato, incluyendo la hoja resumen, por duplicado quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito.



Ahora bien, en el caso materia de denuncia, de las indagaciones preliminares efectuadas por esta Plataforma y de la información que obra en el expediente, se tiene que el Banco ha reconocido que debido a un error operativo activó la Tarjeta de Crédito Visa Platinum, sin mediar un contrato suscrito, siendo usted reportado ante la Central de Riesgos de esta Superintendencia.

Al respecto, es de precisar que dicha conducta es considerada como indicio de la comisión de infracción al artículo 4° del antiguo Reglamento de Tarjetas de Crédito, tipificada como infracción por el Reglamento de Sanciones aplicable a las empresas supervisadas por esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, es de señalar que de la revisión de la información reportada ante la Central de Riesgos de esta Superintendencia, se observa que el Banco

<sup>3</sup> Resolución SBS N° 264-2009

<sup>4</sup> Resolución SBS N° 8181-2012 y modificatorias

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
CERTIFICA:  
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP

Ripley rectificó la información y calificación negativa asignada en el periodo de octubre de 2013 a mayo de 2015.

**4.2. Sobre la presunta falta de registro de su reclamo**

La Circular N° G-176-2014, norma que regula el Sistema de Atención al Usuario de las empresas supervisadas, señala que las entidades deben atender los reclamos de sus usuarios dentro del plazo de 30 días calendario, siendo que el cómputo del plazo para la atención de los reclamos se iniciará desde su fecha de presentación ante las empresas supervisadas hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario.

Estando a lo señalado, de acuerdo a la documentación que obra en el expediente, se desprende que usted presentó dos (02) reclamos, de acuerdo al siguiente detalle:

Número de Reclamo	Fecha de Presentación	Fecha de Respuesta	Fecha de Resolución
F000819902	29.04.2015	No fue acreditada	No fue acreditada
F000844084	03.07.2015	16.07.2015	25.07.2015

En ese sentido, se tiene que el Banco Ripley no ha acreditado haber brindado atención al Reclamo N° F000819902 conforme a las formalidades y plazos exigidos en la Circular G-176-2014, por lo que esta Plataforma considera que el Banco habría incumplido lo dispuesto en la precitada Circular, situación que se encuentra tipificada como infracción leve sancionable por esta Superintendencia en el Reglamento de Sanciones.

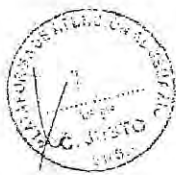
**5. Sobre la facultad sancionadora de esta Superintendencia**

Cabe precisar que el Reglamento de Sanciones<sup>(1)</sup> aplicable a las empresas supervisadas por esta Superintendencia establece que en el caso de infracciones leves o referidas al incumplimiento de las disposiciones que rigen a las empresas supervisadas en su relación directa con los clientes, la facultad sancionadora de esta Superintendencia no se ejerce sobre supuestos aislados o individuales, sino que resulta necesaria la existencia de un patrón de conducta de infracciones de conformidad con los artículos 19° y 20° del precitado Reglamento.

Al respecto, en el presente caso, se han observado indicios de la comisión de infracciones sancionables por esta Superintendencia por parte del Banco Ripley en los siguientes aspectos:

- Por la presunta vulneración al artículo 4° del antiguo Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- Por la presunta vulneración a lo dispuesto en la Circular N° G-176-2014.

En ese sentido, en los casos señalados no se ha determinado la existencia de un patrón de conducta que habilite a esta Superintendencia a ejercitar su facultad sancionadora; no obstante, se precisa que las conclusiones de la presente investigación serán tomadas en cuenta en las funciones de supervisión que desarrolla esta Superintendencia, de modo que de contarse con indicios de la existencia de un patrón de conducta de infracciones a la referida norma por parte de dicha entidad financiera, la presente investigación será utilizada a



<sup>(1)</sup> Resolución SBS N° 016-2005.



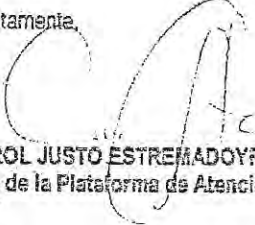
**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**  
República del Perú

94

fin de determinar la correspondencia del inicio de un procedimiento sancionador, lo cual será puesto en conocimiento en su oportunidad.

En virtud de lo expuesto, se da por atendida su comunicación.

Atentamente,

  
**CAROL JUSTO ESTREMADOYRO**  
Jefe de la Plataforma de Atención al Usuario  
CRP



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

**JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA**  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central INDECOP



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 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

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

**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE

**DENUNCIANTE :** JAIME FERNANDO GUTIÉRREZ-BALLÓN SALAZAR

**DENUNCIADO :** BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

**MATERIAS :** IDONEIDAD DEL SERVICIO  
IMPROCEDENCIA

**ACTIVIDAD :** OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la Resolución 1663-2016/CC1 del 12 de agosto de 2016 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 en los extremos que declaró fundada la denuncia contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción del: (i) literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a la emisión de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 a favor del denunciante; (ii) literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 de la citada norma, respecto a la atención del requerimiento de información del denunciante; y, (iii) artículo 88 del referido Código, con relación a la respuesta del reclamo del denunciante; y, reformándola, se declara improcedente dichos extremos, toda vez que la entidad financiera subsanó las conductas denunciadas como infractoras antes de la notificación de imputación de cargos.*

Lima, 27 de febrero de 2017

**ANTECEDENTES**

1. El 8 de julio de 2015, el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar (en adelante, el señor Gutiérrez-Ballón) denunció a Banco Ripley Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por la existencia de presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El Banco le atribuyó la titularidad de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, la cual no solicitó.
- (ii) el 29 de abril de 2015, interpuso ante el Banco el Reclamo N°F000819902 solicitando la anulación de dicha tarjeta de crédito, así como la entrega de documentos que acreditaran la respectiva solicitud de afiliación a dicha tarjeta; sin haber obtenido respuesta hasta antes de la presentación de la denuncia; y,
- (iii) el denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, que el Banco realice la anulación de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229. Finalmente, requirió el reembolso de las costas y costos del

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA que la copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

<sup>1</sup> RUC: 20259702411. Domicilio fiscal: Av. Paseo de la República N° 3118 (Piso 11) Lima, Lima, San Isidro.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

procedimiento.

2. Por Resolución 1 del 30 de setiembre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia contra el Banco. Cabe precisar que dicho acto administrativo fue notificado a la entidad financiera el 7 de octubre de 2015<sup>2</sup>, conforme al respectivo cargo de entrega.
3. Por Resolución N° 2 del 20 de enero de 2016, la Secretaría Técnica declaró en rebeldía al Banco.
4. Mediante Resolución 1663-2016/CC1 del 12 de agosto de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción del artículo 56 numeral 56.1 literal b) del Código, en tanto que la entidad financiera no acreditó que el denunciante haya solicitado ni contratado la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, sancionándolo con una multa de 5 UIT;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción del artículo 1 numeral 1.1 literal b) del Código, en tanto el Banco no acreditó haber atendido el requerimiento de información contenido en el Reclamo N° F000819902 presentado por el denunciante el 29 de abril de 2015, sancionándolo con una multa de 1 UIT;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción del artículo 88 numeral 88.1 del Código, en la medida que el Banco no acreditó haber atendido el Reclamo N° F000819902 formulado por el denunciante, sancionándolo con una multa de 1 UIT;
  - (iv) ordenó como medida correctiva que el Banco cumpla con anular la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, así como atender el requerimiento de información y el reclamo presentado por el denunciante;
  - (v) condenó al Banco al pago de costos y costas del procedimiento; y,
  - (vi) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 29 de agosto de 2016, el Banco presentó recurso de apelación contra la Resolución 1663-2016/CC1, señalando lo siguiente:
  - (i) De la revisión del contrato y la solicitud de crédito se podía verificar que el señor Gutiérrez- Ballón -efectivamente- solicitó una tarjeta de crédito y suscribió un contrato de crédito con el Banco;
  - (ii) la tarjeta Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 fue cancelada el 4 de junio de 2015, es decir, antes de la interposición de la denuncia (8 de julio de 2015), por lo que, el denunciante no contaba con interés para obrar;

<sup>2</sup> Ver foja 16 del expediente.

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada



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 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

- (iii) el reclamo y el requerimiento de información presentados el 29 de abril de 2015 fueron atendidos mediante carta de respuesta del 25 de agosto de 2015; por tanto, a la fecha del inicio del procedimiento, la pretensión en este extremo había sido satisfecha; y,
- (iv) cuestionó la medida correctiva, en la medida que el reclamo y el requerimiento de información fueron atendidos el 25 de agosto de 2015.
6. Mediante escrito presentado el 11 de octubre de 2016, el señor Gutiérrez-Ballón señaló lo siguiente:
- (i) No existe ningún contrato que haya suscrito con el denunciado con relación a la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, siendo que ello ha quedado acreditado con la información brindada por este a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS), donde señaló que la activación de la cuestionada tarjeta fue un error operativo;
- (ii) el Reclamo N° F000819902 del 29 de abril de 2015 fue atendido cuatro (4) meses después de presentarlo y sin referirse acerca del requerimiento de información efectuado en el mismo documento del 29 de abril de 2015; y,
- (iii) el error operativo del Banco lo perjudicó, en la medida que lo reportaron indebidamente ante la central de riesgos de la SBS.

## ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre los alcances de la aplicación del Decreto Legislativo 1308, que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el presente procedimiento

7. De conformidad con el principio de legalidad, las autoridades administrativas deben actuar dentro del marco legal establecido, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas<sup>3</sup>.
8. El 30 de diciembre de 2016, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Decreto Legislativo 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, en diversos aspectos procedimentales, entrando en vigencia al día siguiente de su publicación.
9. Sobre el particular, la única Disposición Complementaria Transitoria de dicha norma regula los alcances de su aplicación, estableciendo que:

<sup>3</sup> LEY 27444, modificada por el Decreto Legislativo 1272 del 21 de diciembre de 2016. **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:  
1.1. **Principio de legalidad.** - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.



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 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

"Las normas procesales previstas en la presente modificación se aplican de manera inmediata a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigencia en el estado en que se encuentren."

(Subrayado agregado).

10. Por consiguiente, toda norma procesal aplicable al caso materia de análisis, como, por ejemplo, aquellas que regulan la finalización del procedimiento por improcedencia de la denuncia de parte, se ceñirán a lo regulado por la norma modificatoria aludida precedentemente, por ser esta de aplicación inmediata a los procedimientos administrativos iniciados antes de su vigencia, en el estado en que se encuentren.

#### Sobre el uso de métodos comerciales coercitivos

11. El artículo 108 del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308, refiere en relación de todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo, esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores, que pondrá fin al procedimiento administrativo mediante la resolución de la Autoridad Administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos<sup>4</sup>.
12. Siendo así, esta Sala considera que dicha disposición contempla como exigente de responsabilidad aquel supuesto en que el proveedor acredite haber subsanado la conducta infractora o que ha concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma, iniciando acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. En este punto, es importante tener en cuenta que la referida subsanación o cese de la conducta infractora debe ubicarse temporalmente entre la interposición de la denuncia y la notificación de la imputación de cargos.

<sup>4</sup> LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 108°. - **Infracciones administrativas.** - Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan. Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.  
 b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.  
 c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.  
 d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.  
 e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.  
 f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: Que los documentos exactamente igual  
 al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y confrontado.



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 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

13. En el presente caso, el señor Gutiérrez-Ballón denunció al Banco por haberle atribuido la titularidad de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, con una línea de crédito de hasta S/ 10 000,00, sin haberla solicitado.
14. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 56 numeral 56.1 literal b) del Código, en tanto que la entidad financiera no acreditó que el denunciante haya solicitado ni contratado la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, sancionándolo con una multa de 5 UIT.
15. En su recurso de apelación, el Banco manifestó que de la revisión del contrato y la solicitud de crédito se podía verificar que el señor Gutiérrez- Ballón solicitó una tarjeta de crédito y suscribió un contrato de crédito con el Banco; no obstante, la cuestionada tarjeta Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 fue cancelada el 4 de junio de 2015, es decir, antes de la interposición de la denuncia (8 de julio de 2015), por lo que, el denunciante no contaba con interés para obrar.
16. Sobre el particular, esta Sala verifica que no constituye un punto controvertido entre las partes que el Banco emitió la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229; sino, por el contrario, dilucidar la responsabilidad que pudiera o no guardar dicha entidad financiera respecto a la validez de atribuir a la parte denunciante su titularidad, esclareciendo si contaba con la respectiva previa autorización.
17. Obra en el expediente, entre otros, copia del *print* de pantalla "Consulta de Tarjetas" expedido por el sistema del Banco, cuya validez no ha sido objeto de denuncia, en virtud al cual el denunciado sostuvo que el 4 de junio de 2015 anuló la tarjeta de crédito objeto de controversia. En efecto, del citado documento se visualiza que la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 fue "dada de baja", conforme a los alegatos expuestos por el Banco durante el procedimiento.
18. Por su parte, con relación a la comunicación presentada por el denunciante ante la SBS por los hechos denunciados, consistentes en la presunta irregular atribución de la titularidad de una tarjeta de crédito al denunciante, mediante el Oficio N° 37387-2015-SBS del 1 de octubre de 2015, cuya copia fue presentada al presente procedimiento, dicha institución concluyó lo siguiente:

- (i) De la revisión de la información reportada ante la Central de Riesgos de la SBS, se observó que el Banco rectificó la información y calificación negativa asignada en el periodo de octubre de 2013 a mayo de 2015; y,
- (ii) el Banco no acreditó haber brindado atención al Reclamo N° F000810902 conforme a las formalidades y plazos exigidos en el Circular G-176-2014 por lo que, consideró que la entidad bancaria habría incurrido en infracción.

El Ejecutivo del Archivo del INDECOPI  
CERTIFICA:  
que el presente documento es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a mi disposición y de conformidad.

2  
  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Certificación de Copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo del INDECOPI



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 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

19. De acuerdo a ello, se verifica que si bien Ripley activó la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 a favor del señor Gutiérrez-Ballón sin su previa autorización en razón a un error operativo, esta fue anulada por la propia entidad financiera el 4 de junio de 2015, en atención del Reclamo N° F000819902, esto es, antes de la notificación de la imputación de cargos, ocurrida el 7 de octubre de 2016; por lo que se advierte la subsanación de la conducta denunciada contra el Banco, conforme a lo establecido en el artículo 108° del Código antes citado.
20. Cabe destacar que durante el procedimiento el señor Gutiérrez- Ballón no ha desconocido dicha anulación, pese a haber sido correctamente notificado al respecto.
21. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código, con relación a la emisión de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 sin autorización del denunciante; y, reformándola, se declara improcedente la misma en este extremo, toda vez que la entidad financiera subsanó la conducta denunciada como infractora antes de la notificación de imputación de cargos. En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta y la medida correctiva ordenada sobre el particular.

Sobre la atención del reclamo y requerimiento de información del denunciante

22. Sobre este extremo, el señor Gutiérrez-Ballón denunció al Banco por no haber atendido la solicitud de información y el Reclamo N° F 000819902 que formuló a través de su escrito del 29 de abril de 2015.
23. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 1, 2 y 88 del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no atendió la solicitud de información ni el Reclamo N° F000819902 presentados por el denunciante el 29 de abril de 2015, sancionándolo con una multa total de 2 UIT (imponiendo una multa de 1 UIT por cada una).
24. De la revisión del expediente, se advierte que -en efecto- el 29 de abril de 2015 el denunciante interpuso el Reclamo N° F000819902 contra el Banco, por haber emitido la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, pese a que no la solicitó y, a su vez, requirió -a través del mismo reclamo- que este le remitiera la documentación firmada o grabación de voz que acreditara la cuestionada afiliación.
25. En su recurso de apelación, el Banco sostuvo que el reclamo y el requerimiento de información presentados el 29 de abril de 2015 por el denunciante fueron atendidos mediante carta de respuesta del 25 de agosto de 2015 por lo que, a la fecha del inicio del procedimiento, la pretensión en este extremo había sido

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA

El documento que obra en el expediente es exactamente igual  
al original que he



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

satisfecha.

26. Cabe señalar que, de los actuados, se verifica que el Banco remitió un correo electrónico dirigido a *jaimegbs@hotmail.com* el 25 de agosto de 2015<sup>5</sup>, a través del cual adjuntó la respuesta al Reclamo N° F000819902. Así, se advierte que el correo estaba dirigido al señor Gutiérrez-Ballón e identificaba que dicho correo fue enviado en mérito a su comunicación del 29 de abril de 2015.
27. Ahora bien, adjunto al correo antes mencionado, el Banco remitió la carta JAC/15838-2015, mediante la cual indicó que con el objetivo de dar respuesta al Reclamo N° F 000819902 procedía a comunicar que había cancelado la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 y en virtud a ello, ponía en conocimiento que el denunciante no adeudaba suma alguna a la entidad financiera.
28. Por su parte, el denunciante señaló que si bien el Banco refirió que dio respuesta al Reclamo N° F000819902, no se habría pronunciado acerca del requerimiento de información que efectuó a través de dicho documento. Al respecto, es conveniente señalar que el requerimiento realizado por el denunciante estaba dirigido a obtener el sustento que acreditara la afiliación a la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229, pues el hecho principal denunciado era la emisión de la tarjeta sin su autorización, por lo que, se verifica que ante el reclamo interpuesto por el denunciante, el Banco procedió a anular la tarjeta materia de denuncia, siendo razonable que la entidad financiera cumpliera con comunicar dicha anulación en mérito a lo solicitado.
29. Por lo expuesto, este Colegiado considera que, si bien el Banco no atendió el reclamo ni el requerimiento de información expuestos en su escrito del 29 de abril de 2015, lo cierto es que lo atendió mediante comunicación del 25 de agosto de 2015, esto es antes de la notificación de la imputación de cargos, ocurrida el 7 de octubre de 2016. Cabe reiterar que, el señor Ramírez- Ballón no ha desconocido la comunicación remitida el 25 de agosto de 2015, por lo que se advierte la subsanación de la conducta denunciada contra el Banco, conforme a lo establecido en el artículo 108° del Código antes citado.
30. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 1 numeral 1.1 literal b) y 88 del Código, con relación a la atención del requerimiento de información y Reclamo N° F000819902 del 29 de abril de 2015 formulados por el denunciante; y, reformándola, se declara improcedente la misma al respecto, toda vez que la entidad financiera subsana las conductas denunciadas como infractoras antes de la notificación de imputación de cargos.

<sup>5</sup> Ver foja 75 del expediente.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: que el presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



000114

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

RESOLUCIÓN 0901-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0744-2015/CC1

En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones.

**RESUELVE:**

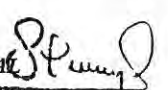
RevocaR la Resolución 1663-2016/CC1 del 12 de agosto de 2016 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Fernando Gutiérrez-Ballón Salazar contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción del: (i) literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a la emisión de la tarjeta de crédito Visa Platinum N° 4500-\*\*\*\*-\*\*\*\*-7229 a favor del denunciante; (ii) literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 de la citada norma, respecto a la atención del requerimiento de información del denunciante; y, (iii) artículo 88 del referido Código, con relación a la respuesta del reclamo del denunciante; y, reformándola, se declara improcedente dichos extremos, toda vez que la entidad financiera subsanó las conductas denunciadas como infractoras antes de la notificación de imputación de cargos. En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.*

  
**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

  
**JUAN JOSÉ PRINCIPE D'ESTRELLA**  
Certificación de copias  
Ejecutivo  
Archivo Central - INDECOPI