



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1341-2012/PS2**

**PRESENTADO POR
VANIA CAMILA ANDREA SILVA CASTRO**

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

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/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 Expediente N° 1341-2012/PS2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : MIRIAM DEL PILAR ALIAGA LÓPEZ

Denunciado : CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

Bachiller : VANIA CAMILA ANDREA SILVA CASTRO

Código : 2012113252

LIMA – PERÚ

2021

El presente informe jurídico analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor. La presente denuncia fue interpuesta por la señora Miriam del Pilar Aliaga López contra la empresa Crediscotia Financiera S.A. ante la Oficina de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor N.º 2 (ORPS) del INDECOPI, por presunta infracción a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La señora Aliaga manifestó que la denunciada habría: (i) autorizado dos operaciones de consumo por un importe de S/ 10,700.44, sin validar la identidad de la Titular de la Tarjeta de Crédito, además que dicho establecimiento se encontraba con calificación de Baja por parte de la SUNAT y (ii) no habría brindado respuesta al reclamo N°010-R-2017000278, en tanto, no habrían realizado una adecuada investigación. Crediscotia Financiera S.A., manifestó que las operaciones de consumo materia de cuestionamiento se habrían realizado cumpliendo el círculo operativo para dichas operaciones, sin presentarse ninguna anomalía; además de haber brindado una adecuada respuesta al reclamo presentado. La ORPS del INDECOPI declaró Infundada la denuncia en el extremo referido a la falta de respuesta al reclamo, y la declaró Fundada en el extremo referido a las operaciones de consumo no reconocidas, sancionando a Crediscotia Financiera S.A. con 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y ordenando como medida correctiva, que cumpla con extornar el monto total de las operaciones más las comisiones, intereses y penalidades. La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI, ante el recurso de apelación presentado por Crediscotia Financiera S.A., resolvió revocar la resolución emitida por la ORPS, dejando sin efecto la sanción de 3 UIT, así como el cumplimiento de la medida correctiva.

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	3
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	10
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	19
IV. CONCLUSIONES	22
V. BIBLIOGRAFÍA	24
VI. ANEXOS	25

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

DENUNCIA ADMINISTRATIVA

Mediante escrito de fecha 26 de julio de 2017, la señora Miriam del Pilar Aliaga López (en adelante, **la señora Aliaga**) denunció a la empresa Crediscotia Financiera S.A. (en adelante, **Crediscotia**) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, **el OPS**) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, **el Código**).

HECHOS

- Que, con fecha 25 de junio de 2017, la señora Aliaga recibió una llamada del personal de Crediscotia informándole la realización de una operación de consumo de S/. 5 350,00 (cinco mil trescientos cincuenta soles) con cargo a su tarjeta de crédito N° 4220-****-****-4908 en el establecimiento “Big Head”, manifestando que no reconocía dicha operación, por lo que procedió a efectuar el bloqueo de dicha tarjeta con código N° 278914.
- Que, con fecha 26 de junio de 2017, la señora Aliaga tomó conocimiento que se realizaron dos operaciones de consumos con cargo a su cuenta de tarjeta de crédito por la suma total de S/. 10 700.44 (diez mil setecientos con 44/100 soles) los cuales no reconocía, presentando posteriormente un reclamo por operaciones no reconocidas, signada bajo el número N°010-R-2017000278.
- Que, la empresa Crediscotia autorizó indebidamente la realización de los consumos no reconocidos, en la medida que no verificó la identidad del titular de la tarjeta de crédito empleada; y, pese a que bloqueó oportunamente dicho medio pago se procesó un segundo consumo.
- Que, la entidad financiera incumplió con su deber de idoneidad al momento en que permitió la realización de los consumos cuestionados, toda vez que el establecimiento comercial en el cual se efectuaron se encontraba en proceso de

liquidación y con el estado de baja definitiva ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT) desde el 21 de diciembre de 2012.

- Que, Crediscotia no cumplió con brindar una respuesta adecuada al reclamo N°010-R-2017000278, toda vez que no habría realizado una debida investigación sobre las operaciones realizadas con su tarjeta de crédito, ya que no habrían validado la identidad del tarjetahabiente.
- La denunciante solicitó en calidad de medida correctiva, se ordene a Crediscotia la anulación del cobro de la deuda generada por las operaciones no reconocidas; asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Que, de acuerdo al requerimiento de subsanación solicitado por el Indecopi, precisa que la denuncia se encuentra dirigida expresamente contra Crediscotia Financiera S.A., toda vez que, la empresa afiliada “BIG HEAD” se encuentra disuelta por un proceso de liquidación, por lo que ya no se dedica a los fines comerciales para los que fue creada y con baja definitiva desde 2012 ante la SUNAT.

DESCARGOS

Mediante Resolución N.º 01 de fecha 07 de agosto de 2017, el OPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Aliaga contra Crediscotia; en ese sentido, la empresa Crediscotia presentó sus descargos, mediante escritos de fecha 16 y 17 de agosto de 2017, manifestando lo siguiente:

- Que, los consumos denunciados fueron realizados siguiendo el circulo operativo previsto para este tipo de operaciones, esto era, el establecimiento comercial ordenó el cargo a la tarjeta de crédito, Visa Internacional proceso dicho cargo, y finalmente, registró la operación en el mencionado medio de pago.
- Que, de la impresión de su sistema denominado “Detalle de Transacción”, se verificaba que las operaciones materia de denuncia se efectuaron de forma válida, en tanto se registró la lectura del chip de la tarjeta de crédito de la denunciante,

así como la fecha, hora y el comercio en donde se realizaron las mismas.

- Que, al momento de realizarse las dos operaciones cuestionadas, la tarjeta de crédito N° 4220-****-****-4908 **se encontraba activa**, ya que, según su sistema, fue bloqueada preventivamente con fecha 25 de junio de 2017 a las 17:58 horas, después de procesarse la última operación a las 17:50 horas, siendo que el bloqueo definitivo a pedido de la denunciante fue a las 18:00 horas
- Que, correspondía al establecimiento donde se realizó las operaciones denunciadas, identificar al portador de la tarjeta de crédito, tal y como lo establece el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento); asimismo, que dicho procedimiento de liquidación y la calificación de baja definitiva de oficio ante la SUNAT, no le impedía efectuar transacciones comerciales, siendo así que, el Point Of Sale de dicho establecimiento se encontraba activo.
- Que, habría brindado una adecuada respuesta al reclamo N°010-R-2017000278, toda vez que cumplió con atenderlo dentro del plazo establecida por el Código, informando al cliente el resultado de la información obtenido de nuestros sistemas y la validación brindada por la procesadora de pagos Visa Internacional (en adelante, procesadora de pagos).

RESOLUCIÓN FINAL N.º 1848-2017/PS2

Mediante Resolución Final N.º 1848-2017/PS2, de fecha 17 de noviembre de 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor resolvió lo siguiente:

- Declaró fundada la denuncia contra la empresa Crediscotia por infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se acreditó la correcta autorización de las operaciones cuestionadas ni que se haya realizado con la tarjeta de crédito activa de la denunciante; Asimismo, desestimó el cuestionamiento referido a que el establecimiento se encontraba en liquidación

y baja, toda vez que no se encontraba impedido de realizar actividad comercial.

- Archivo la denuncia contra Crediscotia por infracción al artículo 88.1 del Código, en la medida que se verificó que atendió de manera adecuada el reclamo presentado por la denunciante.
- En ese sentido, ordenó como medida correctiva que, en un plazo de quince días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, Crediscotia cumpla con extornar a la cuenta de la denunciante el importe de S/. 10 750,44 (diez mil setecientos cincuenta con 44/100 soles) correspondiente a los consumos no reconocidos, a ello debería agregar los intereses y penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo a la del cumplimiento de la medida correctiva; asimismo, ordenó que en un plazo de quince días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con pagar las costas y costos del procedimiento
- Sancionó a Crediscotia con una multa de tres (3) unidades impositivas tributarias (UIT); disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Mediante escrito de fecha 19 de diciembre de 2017, la empresa Crediscotia apeló la Resolución Final N.º 1848-2017/PS2, señalando lo siguiente:

- Que, los consumos cuestionados se realizaron en el establecimiento comercial Big Head, con la lectura del chip incorporado en la tarjeta de crédito de la denunciante, conforme quedó acreditado con la impresión de pantalla de su sistema; por lo que, dichas operaciones fueran procesadas con las medidas de seguridad implementadas normativamente.
- El OPS señaló que, en atención al artículo 9º del Reglamento se debía corroborar la existencia de un voucher con la firma del cliente para registrar el consumo en la cuenta de la denunciante; sin embargo, dicha obligación

no se encontraba en los supuestos de la mencionada norma.

- Que, si bien es cierto que la norma establecía que los cargos se realizaban de acuerdo a la “orden de pago” no señalaba que debía tratarse de vouchers o documentos suscritos por el cliente; y que el usuario autorizaba dicha orden de pago cuando entregaba su tarjeta de crédito a un tercero, en este caso, al establecimiento comercial para que sea leída por el dispositivo “Point of Sale”.
- Que, la norma exige que las entidades financieras carguen los importes que el tarjetahabiente pague utilizando su tarjeta de crédito, lo cual se acreditaba con la lectura del chip incorporado en la tarjeta tal y como ocurrió en el presente caso.
- Que, el establecimiento comercial es el obligado de verificar la identidad del tarjetahabiente y debió ser incluido en el procedimiento, en atención a su responsabilidad en el presente caso; asimismo, solicitó a dicho comercio los vouchers de los consumos denunciados, siendo que no le fueron entregados manifestando que estas transacciones fueron procesadas a través del chip de la tarjeta de crédito.
- Que, contrariamente a lo indicado por el OPS, la tarjeta de crédito de la denunciante fue bloqueada, de manera preventiva, a las 17:58 horas y de forma definitiva a las 18:00 horas, conforme se apreciaba en la impresión de sus sistemas; es decir, con posterioridad a la realización de los consumos no reconocidos; asimismo, añadió que la fecha en que la primera instancia consideró como la del bloqueo del mencionado medio de pago, con fecha 17 de junio de 2017, correspondía a la de apertura de la cuenta de tarjeta de crédito.

PEDIDO DE ACLARACIÓN A LA SUPER INTENCIA DE BANCA, SEGURO Y AFP

Con fecha 14 de junio de 2017, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor requirió mediante Oficio 54-2017/CC1-INDECOPI a la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (en adelante, SBS) un informe técnico respecto de la forma cómo

debe ser interpretado el artículo 9º del Reglamento, aprobado mediante Resolución SBS N.º 6523-2013.

En ese sentido, la SBS emitió el Oficio N°26791-2017-SBS, por el cual, menciona lo siguiente:

- Que, para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito otorgada por la empresa a favor del titular, esta debe de contar con órdenes de pago suscritas o autorizadas por el titular.
- En la contratación presencial en el establecimiento, los terminales de punto de venta emiten un voucher por cada operación con tarjeta de crédito, la cual debe ser firmada por el cliente y consignar el número de su DNI, salvo que se trate de una operación de micropago.
- Por lo que, para su defensa, la entidad financiera debe de presentar el voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad de usuario.
- El artículo 9º del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a su verificación, para acreditar el cargo de la operación. La finalidad de dicha precisión es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar la impresión de una orden de pago.
- En ese sentido, es preciso mencionar que no puede considerarse a la impresión de pantalla del sistema electrónico interno de la empresa, así como a la constancia emitida por el sistema de la empresa procesadora de pagos, como autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas digitales, en la medida que, si bien ambos permiten acreditar la operación con la tarjeta de crédito, no permiten verificar adecuadamente la autorización del cliente respecto a dicha operación.

En atención a lo expuesto por la SBS, se requirió a Crediscotia la presentación de las órdenes de pago que acrediten las operaciones materia del procedimiento, los mismo que fueron presentados posteriormente por Crediscotia, al requerirlos al establecimiento

comercial, a través de la procesadora de pagos; sin embargo, estos fueron cuestionados por la denunciante, ya que las firmas consignadas en los vouchers u órdenes de pago no correspondían a su persona.

RESOLUCIÓN FINAL N.º 0556-2018/CC1

Mediante Resolución Final N.º 0556-2018/CC1 de fecha 07 de marzo de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 1 resolvió:

- a) **REVOCAR** la Resolución Final N.º 1848-2017/PS2 de fecha 17 de noviembre de 2017, emitida por el OPS, la cual declaró fundada la denunciada presentada por la señora Aliaga contra la empresa Crediscotia; y reformándola, declarándola **INFUNDADA**, en la medida que quedó acreditado que la tarjeta de crédito de la denunciante se encontraba activa al momento que se realizó las dos operaciones de consumo no reconocidas y que las mismas fueron autorizadas válidamente de acuerdo a las órdenes de pago presentadas; precisando además, que la responsabilidad de la identificación y validación de las firmas del titular de la tarjeta de crédito le corresponde al establecimiento comercial de acuerdo al artículo 19º del Reglamento.
- b) **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Final N.º 1848-2017/PS2, en el extremo que ordenó a Crediscotia, en calidad de medida correctiva, que cumpliera con extornar a la cuenta de la señora Aliaga el importe de S/. 10 750, 44 (diez mil setecientos cincuenta con 44/100 soles) correspondiente a los consumos no reconocidos, agregando a ello los intereses y penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva;
- c) **DEJAR SIN EFECTO** la multa de tres (3) UIT, el pago de costas y costos ordenado a la empresa Crediscotia y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

II. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.

En atención al presente caso, podemos identificar como principal problema jurídico en el presente procedimiento administrativo, es si existió vulneración a los artículos 18° y 19° del Código de Defensa y Protección al Consumidor referentes al deber de idoneidad, por parte de Crediscotia contra la señora Aliaga.

Para ello, es necesario establecer el concepto de idoneidad en materia de Protección al Consumidor definido por el Código en su artículo 18° como:

“Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

La Sala de Defensa de la Competencia ha desarrollado en sus resoluciones, brindando mayores alcances de lo que debemos de entender por idoneidad en materia de Protección al Consumidor:

“El concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la correspondencia entre la satisfacción de las expectativas del consumidor y

la realidad del bien o servicio adquirido. Se intenta así proteger a los consumidores de las posibles defraudaciones, generadas por la desigualdad informativa entre proveedores y consumidores, desigualdad que es el fundamento último de las legislaciones de Protección al Consumidor”.

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

Es así que, la Idoneidad del producto o servicio no solo es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y efectivamente recibe, sino que también se debe de tener en cuenta a la propia naturaleza y realidad del producto o servicio, por lo que, se debe de diferenciar que es lo que espera un consumidor sobre los servicios o productos que brinda una entidad financiera y un establecimiento comercial.

Ahora bien, el Código ha establecido en su artículo 19° la obligación que tiene los proveedores respecto a la idoneidad que le corresponde:

“Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

Estableciéndose una serie de obligaciones que el proveedor debe de cumplir, siendo que, en caso de incumplimiento, el proveedor debe de responder por la falta de idoneidad o calidad del producto o servicios que ha puesto en el mercado.

Entonces, Crediscotia contaba con una serie de obligaciones para con el consumidor, teniendo en cuenta lo ofrecido expresamente en su publicidad, contrato de consumo, así

como también, las propias obligaciones que establece la normativa vigente correspondiente, como el Reglamento, la cual establece las obligaciones que una entidad financiera debe de seguir en caso brinde los productos de tarjeta de crédito y débito, los cuales hacen referencia a las medidas de seguridad, monitoreo de las operaciones realizadas con la finalidad de poder obtener un patrón de consumo, el cual, servirá para detectar operaciones fraudulentos o uso indebido de esta.

Ahora bien, la señora Aliaga denuncia que Crediscotia habría vulnerado el deber de idoneidad, en tanto, habría permitido que se cargue a su tarjeta de crédito dos operaciones que no reconoce por un importe total de S/ 10,700.44 a pesar de que su tarjeta se encontraba bloqueada, supuesto que se podría encontrar en el artículo 23º del Reglamento, respecto a la responsabilidad de las entidades financieras en caso de operaciones no reconocidas:

“Artículo 23º. - Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

- 1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.*
- 2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21º del Reglamento.*
- 3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.*
- 4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para*

efectuar operaciones.

5. *Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.*
6. *Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.*
7. *Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.*
8. *Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.”*

Por lo que, el consumidor no responderá por las operaciones que no reconozca cuando se encuentren dentro de alguno de lo supuestos señalados por el Reglamento, siendo el proveedor responsable de ellas, siempre y cuando el proveedor no pueda demostrar que las operaciones se cargaron válidamente a la tarjeta de crédito, esto con la finalidad de determinar la responsabilidad del proveedor ante las operaciones no reconocidas, es así que, el Código en su artículo 104º determina la responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad de los productos y servicios:

“Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio

consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.”

En ese sentido, el proveedor deberá de responder por los productos o servicios que no cumplan con las expectativas del consumidor en correspondencia con lo ofrecido; siempre y cuando el proveedor no alegue algún supuesto de exoneración de responsabilidad como la ruptura del nexo causal, hecho determinante de un tercero, o la imprudencia del consumidor, esto quiere decir el tipo de uso o cuidado que debe de tener un consumidor con su tarjeta de crédito.

Al respecto Bellido Arcaza (2017) realiza un pequeño comentario respecto al cumplimiento del deber de idoneidad de las entidades financieras:

Sin embargo, pese a que existe obligación de informar adecuadamente sobre los alcances de la tarjeta de crédito, basándonos en la premisa de que el consumidor actúa de manera diligente, se realizan diversas denuncias donde los consumidores manifiestan que sus expectativas no fueron satisfechas, por ende, no se cumplió con el deber de idoneidad propia de la tarjeta de crédito.

Entonces, a partir de las denuncias interpuestas por los consumidores, nos encontraríamos en una circunstancia en la que se estaría demostrando que no se cumple a cabalidad con el deber de idoneidad; pero si tomamos como presupuesto que muchas de las denuncias son declaradas infundadas, mostraríamos otro panorama, que sería que el actuar de las entidades financieras va acorde con lo ofrecido al consumidor y que este no actuó de manera diligente, por lo que su derecho no sería salvaguardado (p. 334-335).

Al realizar una revisión de los medios probatorios presentados por las partes, como la impresión del sistema de bloqueos de Crediscotia, se puede advertir que la tarjeta de la

señora Aliaga contó con dos bloqueos, el primero a las 17:58 horas que corresponde a la primera alerta y el segundo bloqueo a las 16:00 horas que corresponde a la confirmación de las operaciones no reconocidas, luego de la llamada realizada a la señora Aliaga; por lo que, se puede observar que Crediscotia habría cumplido con sus obligaciones como entidad financiera, toda vez que advirtió movimientos inusuales en la cuenta de la señora Aliaga, además de comunicar y bloquear la tarjeta oportunamente, permitiendo de esta manera que no se realice un uso indebido de la misma.

A pesar de ello, el OPS declaró fundada la denuncia, manifestando que Crediscotia no habría cumplido con su deber de idoneidad, toda vez que no ha acreditado que las operaciones se cargaron con la autorización de la denunciante, en tanto el artículo 9º del Reglamento, establece que las empresas cargaran el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el titular adquiriera con el uso de la tarjeta, de acuerdo a las órdenes de pago que ésta suscriba o autorice. Siendo este fundamento reforzado por el Oficio N.º 26791-2017 de la SBS, en el que se establece que para que una empresa pueda sustentar que las operaciones fueron realizadas con la tarjeta de crédito del titular deberá de contar con el voucher u orden de pago de cada una de las operaciones materia de cuestionamiento, esto con la finalidad que asegurar que la entidad financiera cumplió con su deber de validar las operaciones cargadas a la tarjeta de crédito.

En atención al requerimiento de la Comisión, Crediscotia presentó los vouchers u órdenes de pago, que acreditarían que las operaciones fueron cargadas debidamente a la cuenta de la denunciante, esto después de solicitarlo al establecimiento comercial a través de la procesadora de pagos, por lo que, se puede verificar que las operaciones denunciadas se realizaron con la presencia y lectura de la tarjeta de crédito, así como la fecha y hora de realización, el importe y el nombre del comercio.

Adicional a ello, considero pertinente señalar, que dentro de este tipo de relación de consumo como es el uso de una tarjeta de crédito, las obligaciones no solo le corresponden a la entidad financiera prestadora del servicio, sino también al establecimiento comercial que procesó inicialmente dichas operaciones.

Al respecto Bellido Arcaza (2017), menciona:

Efectivamente, en las resoluciones del Indecopi se señala que se involucra a tres actores: el consumidor, la entidad financiera emisora y el establecimiento comercial afiliado. Así, por ejemplo, en la Resolución N.º 899-2008/TDC-INDECOPI, emitida por la Sala de la Defensa de la Competencia del INDECOPI en el Expediente N.º 1205-2006/CPC, preciso que el contrato de tarjeta de crédito tiene naturaleza trilateral con características propias, que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera; y que posibilita al primero la adquisición de los bienes y servicios que ofrece el segundo mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora, de abonar el precio a sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente, el importe al vendedor previa deducción de las comisiones que se hayan estipulado entre ambos. (p. 337).

Esto quiere decir que, el establecimiento comercial y la entidad financiera mantienen una relación de consumo independiente con el consumidor, por lo que se tiene que realizar la distinción en la responsabilidad de cada uno. La entidad financiera cuenta con ciertas obligaciones respecto al uso de la tarjeta de crédito, como es el monitoreo de las operaciones que se realizan con la tarjeta para generar un patrón consumo y con ello poder advertir operaciones fraudulentas, asimismo, un establecimiento comercial cuenta con diferentes obligaciones con el consumidor en el momento que éste realiza el pago de los productos o servicios con la tarjeta presente, el cual es establecido por el artículo 19º del Reglamento:

“Artículo 19º. - Medidas de seguridad en los negocios afiliados.

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o

establecimientos afiliados. En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

- 1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable*
- 2. No guardar o almacenar en bases de datos manual o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.*
- 3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.*

Se puede advertir que, el deber de idoneidad que contaba BIG HEAD con el consumidor era la de identificar al titular de la tarjeta al momento de procesar las operaciones, esto con la finalidad de que no sea usada por terceros y con ello, salvaguardar los derechos del consumidor.

Adicional a ello, y a manera de complementar lo establecido por el Reglamento, es importante precisar que, Adarve Corporación Jurídica (2007) menciona cual es la obligación que tiene un establecimiento comercial al momento del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago:

Las operaciones que se realicen con tarjeta bancaria deben ser realizadas en exclusiva por la persona que figura como titular de la misma. Además, es obligatorio que el establecimiento en el que se realice la compra del bien o servicio proporcione un justificante de la operación, que deberá de recoger de manera obligatoria la firma del propio titular de la tarjeta. (p. 136).

En ese sentido, de acuerdo a la normativa nacional, existe una distinción entre la responsabilidad con la que cuenta cada actor dentro de esta relación de consumo trilateral, por lo que, considero que dentro del procedimiento se debió de incluir al establecimiento BIG HEAD, esto con la finalidad de establecer la responsabilidad respecto al deber de idoneidad; ya que al momento de la presentación de los vouchers de consumo u órdenes de pago por parte de Crediscotia, la señora Aliaga cuestionó las firmas consignadas en ellas, manifestando que se habría vulnerado su derecho, en tanto no habría autorizado dichas operaciones.

Como ya hemos desarrollado, ambas empresas contaban con distintas obligaciones en atención al deber de idoneidad, distinción que también realiza el INDECOPI en los Lineamientos sobre Protección al Consumidor, respecto a la obligación de los establecimientos comerciales.

“3.1.3. Obligaciones de los establecimientos comerciales

Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma, solo exige —por la naturaleza de las operaciones involucradas— una corroboración de similitud aceptable.”

Por lo que, al determinar el tipo de responsabilidad de cada actor dentro de la relación de consumo y en atención al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado (en adelante, TUO) de la Ley de Procedimiento administrativo General (en adelante, LPAG) en tanto, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. Podemos concluir que con la presentación del vouchers de consumo u órdenes de pago, Crediscotia habría sustentado un eximente de responsabilidad administrativa al que hace referencia el segundo párrafo del artículo 104º de Código, toda vez que no ha vulnerado el deber de idoneidad, ya que ha acreditado que dichas operaciones fueron cargadas válidamente a la tarjeta de la señora Aliaga.

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

SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N.º 1848-2017/PS2

Emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, resolvió lo siguiente: a) Declaró fundada la denuncia contra la empresa Crediscotia por infracción del literal c) del artículo 1º y de los artículos 18º y 19º del Código de Protección al Consumidor, en tanto, no se acreditó la correcta autorización de las operaciones cuestionadas ni que se hayan realizado con la tarjeta de crédito activa; b) Ordenó como medida correctiva que, en un plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente la notificada la Resolución, la empresa Crediscotia cumpliera con extornar a la cuenta de la denunciante el importe de S/. 10 750, 44 (diez mil setecientos cincuenta con 44/100 soles), correspondiente a los consumos no reconocidos, agregando a ello los intereses y penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva; c) Sancionó a la denunciada con una multa de tres (3) UIT; y, d) Ordenó a Crediscotia el pago de las costas y costos del procedimiento, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Respecto a lo emitido por el OPS, considero que no efectuó un análisis completo de los medios probatorios actuados, toda vez que no valoró adecuadamente la impresión de pantalla correspondiente al sistema de bloqueo de tarjetas, ya que se puede apreciar, que la tarjeta se encontraba activa al momento de registrar las operaciones, visualizándose como fecha y hora de bloqueo el día 25 de junio a las 17:58 horas como bloqueo preventivo y 16:00 horas como bloqueo definitivo, siendo que la impresión “Datos de Tarjeta-Reportes” presentado por la señora Aliaga mostraba incongruencias en la fecha de apertura con la fecha de bloqueo, por lo que no existiría certeza sobre si la tarjeta se encontraba activa o no al momento de procesar dichas operaciones.

Por lo que, en atención al Principio de Verdad Material e Impulso de Oficio definidos en el TUO de la LPAG como:

“Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1.3. Principio de impulso de oficio. -

Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (...)

1.11. Principio de verdad material. –

En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. (...).”

En ese sentido, le correspondía al OPS verificar que los medios probatorios presentados por las partes generen certeza para emitir un pronunciamiento y con ello determinar la responsabilidad del proveedor.

SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N.º 0556-2018/CC1

Emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 1, que resolvió lo siguiente: (a) Revocar la Resolución Final N.º 1848-2017/PS2 que declaro fundada la denuncia presentada por la señora Aliaga, reformándola, declararla infundada, en la medida que quedó acreditado que la tarjeta de crédito de la denunciante se encontraba activa al

momento en que se realizó las dos operaciones de consumo no reconocidas y que las mismas fueron autorizadas válidamente y; (b) dejar sin efecto la medida correctiva impuesta, así como, la sanción administrativa de tres (3) UIT.

En el presente caso, le correspondía a Crediscotia acreditar que contaba con los medios probatorios válidos para sustentar que habría cumplido con su deber de idoneidad, en tanto habría cargado válidamente las operaciones materia de cuestionamiento y que contaba con la autorización de la señora Aliaga mientras esta se encontraba activa, esto de acuerdo al artículo 9 del Reglamento.

Considero que, la Comisión analizó adecuadamente los medios probatorios presentados por las partes, en tanto:

Identificó adecuadamente a que correspondía la fecha del supuesto bloqueo alegado por la señora Aliaga, toda vez que ésta estaba relacionada a la fecha de la apertura de la cuenta, más no a un bloqueo per se; asimismo, de acuerdo a las impresiones del sistema presentadas por Crediscotia, se puede advertir que los bloqueos alegados corresponden al bloqueo preventivo realizado a las 17:58 horas y definitivo realizado a las 16:00 horas, los mismas que se realizaron de manera posterior a los consumos realizados con la tarjeta de la señora Aliaga, en tanto, las operaciones materia de cuestionamiento se realizaron a las 17:49 y 17:50 horas.

Además, que de la revisión de los vouchers de pago presentados por Crediscotia se puede verificar que las operaciones denunciadas se realizaron con la presencia y lectura de la tarjeta de crédito, así como la fecha y hora de realización, el importe y el nombre del comercio; por lo que, en atención al artículo 9 del Reglamento y aclaración realizada por la SBS, la entidad financiera podrá acreditar que cargo válidamente dichas operaciones a la cuenta de la tarjeta de crédito presentando las de pago que sustenten dichas operaciones; y que, si bien las firmas consignadas en ellas no le corresponden a la señora Aliaga, este hecho no puede ser trasladado a las entidades financieras, en

tanto, dicha responsabilidad recae en el establecimiento comercial.

Al respecto, considero que la Comisión realizó un adecuado análisis al diferenciar la responsabilidad del proveedor en una relación de consumo que, tal y como hemos desarrollado anteriormente, tiene una naturaleza triangular al intervenir más de un agente económico, en tanto, la responsabilidad a una falta al deber de idoneidad es diferente para cada agente teniendo en cuenta la naturaleza del producto o servicio ofrecido en el mercado al consumidor.

En ese sentido, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión al revocar la resolución de la OPS, ya que, acorde a los medios probatorios presentes, se ha acreditado que las actuaciones de la entidad financiera Crediscotia no fueron contrarias al Código.

IV. **CONCLUSIONES**

- En el presente caso, la señora Aliga denuncia que no reconocía dos consumos realizados con su tarjeta de crédito, además, que dichos consumos se realizaron mientras la tarjeta de encontraba bloqueada, por lo que Crediscotia habría vulnerado el deber de idoneidad.
- Sin embargo, se puede advertir que Crediscotia cumplió con su deber de idoneidad, en tanto contaba con los voucher u órdenes de pago que acreditaban que las operaciones materia del procedimiento se cargaron válidamente a la tarjeta de la denunciante, además que dichos consumos se cargaron mientras la tarjeta se encontraba activa.
- Que, en las relaciones de consumo trilaterales, donde interviene más de un agente económico, como es en los casos de las operaciones realizadas con tarjeta de crédito en un establecimiento comercial, se debe de identificar y diferenciar el deber de idoneidad que cuenta cada proveedor en la relación de consumo, con la

finalidad de determinar la responsabilidad ante una posible infracción al Código.

- Para que una entidad financiera puede alegar que realizó adecuadamente el proceso para cargar las operaciones a la cuenta de la tarjeta de crédito de la titular, este deberá de contar los vouchers u órdenes de pago que acrediten la autorización del titular, y que si bien, las firmas no le corresponden al titular, como es en el presente caso, esta obligación de identificar al titular recae en el establecimiento comercial y no en la entidad financiera, por lo que, con solo contar con los vouchers u órdenes de pago, la entidad financiera estaría cumpliendo con su obligación al deber de idoneidad.
- Es así que, un establecimiento comercial cuenta con la obligación de realizar la identificación de la tarjeta habiente con la validación de los datos contenido en el DNI y, una entidad financiera cuenta con la obligación de responder por el adecuado funcionamiento de la tarjeta de crédito, brindado además mecanismos de seguridad para detectar operaciones fraudulentas y demás obligaciones establecidas por el Reglamento.
- En ese sentido, me encuentro de acuerdo con la resolución emitida por la Comisión, toda vez que se realiza una distinción entre la responsabilidad que cuenta cada proveedor en la relación de consumo, en atención al deber de idoneidad que le corresponde, además de validar los medios probatorios presentados como (i) la impresión del sistema de Crediscotia, que acreditaría que las operaciones se realizaron con la tarjeta activa y, (ii) los voucher de consumo, solicitados por Crediscotia al establecimiento comercial, para acreditar que las operaciones se cargaron debidamente a la cuenta de la tarjeta de crédito de la señora Aliaga.

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Sala de Defensa de la Competencia N°2. Resolución 1578-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 3612-2009/CPC. Lima, 28 de mayo de 2012.
2. Bellido Arcaza Y. (2017), El uso de las tarjetas de crédito ¿falta de idoneidad del bien o la negligencia del consumidor. *Instituto Pacifico Doctrina Practica*, 39, pp. 333 – 350, Recuperado <https://es.slideshare.net/YordanBellidoAscarza/el-uso-de-las-tarjetas-de-credito-falta-de-idoneidad-del-bien-o-la-negligencia-del-consumidor>
3. Adarve Corporación Jurídica (2003), Medios de Pago toda la información, *FC Editorial*, pp. 136, Recuperado <https://books.google.com.pe/books?id=xfVToCWvss4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
4. Lineamientos sobre Protección al Consumidor (2019) Recuperado https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/4096468/Lineamientos_Prot_ecci%C3%B3n_Consumidor_2019.pdf/9cd24063-5a91-dfbd-d97e-f38f61b86a40

VI. ANEXOS

- Denuncia presentada por la señora Aliaga
- Contestación de la denunciante por parte de Crediscotia
- Resolución Final N.º 1848-2017/PS2
- Resolución Final N.º 0556-2018/CC1

000001

Indecopi org

24 1 de 22

103326

2017 JUL 26 PM 12: 56

RECIBIDO
ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
MESA DE PARTES

Miriam del Pilar Aliaga López, con DNI N° 10249511, con domicilio real y procesal en la Av. Mariano Melgar N° 425, Santa Clara, Ate, Lima (Ref. antes de edificio Arteco), con teléfono 945 574869, me presento y digo:

I.- DENUNCIADO

Que, formulo denuncia exclusivamente contra **CREDISCOTIA FINANCIERA** (en adelante la Financiera), identificado con RUC N° 20255993225, con dirección en Av. Paseo de la República N° 3587, Int. 4, San Isidro, por las siguientes infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

II.- INFRACCIONES

1.- Haber autorizado que se realicen consumos con la tarjeta de crédito N° 4220520007434908, sin haber verificado la identidad del titular, la exhibición del DNI, ni la firma del titular:

N°	Fecha	Tienda	Importe
1	25/06/2017	Big Head	S/. 5,320.22
2	25/06/2017	Big Head	S/. 5,320.22
		TOTAL	S/. 10,750.44

2.- Haber autorizado como establecimiento activo donde se pueden realizar compras con tarjeta de crédito a una empresa que se encuentra en **LIQUIDACIÓN** y con **BAJA DEFINITIVA DESDE EL 21 DE SETIEMBRE DEL AÑO 2012**.

3.- Haber permitido que se realice un segundo consumo con la tarjeta de crédito pese a que se realizó el bloqueo de la tarjeta (Bloqueo N° 278914).

4.- No haber cumplido con verificar o probar que los consumos no reconocidos fueron realizados por mi persona, con lo cual carece de sustento la Carta N° 29853, mediante el cual se atendió desfavorablemente el reclamo presentado.

5.- Otros que esta instancia como órgano resolutivo técnico especializado determine en mérito a la evaluación de la presente denuncia.

III.- PETITORIO

Solicito que se declare **FUNDADA** la denuncia presentada, disponiéndose:

La **anulación** del cobro del importe de S/. 10,750.44, monto total de las operaciones no reconocidas por no haber sido efectuadas por mi persona.

Se entregó requerimiento de subsección para ser aten. lo dentro del plazo de 2 días hábiles, bajo apercibimiento de tener por no presentada su solicitud.

Indecopi
Órgano Resolutivo de Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2
31 JUL. 2017
RECIBIDO
Por: Hora: 3

2.- Ordene a la Financiera la eliminación de la tienda Big Head de su lista de establecimientos activos en los que se puede realizar compras con su tarjeta de crédito.

3.- Ordene a la Financiera la revisión y actualización de todos sus establecimientos activos en los que se puede realizar compras con su tarjeta de crédito, acorde con la información publicada en la página web de la SUNAT, a efectos de no perjudicar a más clientes.

4.- El pago de costas y costos del presente procedimiento.

IV.- HECHOS:

Que, sustento mi denuncia en los siguientes hechos:

1.- Que, con fecha 25 de junio, se comunica conmigo la Srta. Claudia Aranda a efectos de validar una compra por el importe de S/.5,350.00 en la tienda deportiva Big Head, a lo que le manifesté que no; por lo que, procedió a realizar el bloqueo de mi tarjeta con el código 278914, indicándome que debía presentar mi reclamo en forma presencial.

2.- Que, con fecha 26 de junio, presenté mi reclamo por Operaciones No reconocidas ante la mencionada entidad manifestando no reconocer la compra porque yo no realicé la misma, que el funcionario me explicó que el procedimiento por operaciones no reconocidas era que la Financiera iba a hacer el cruce de información con la tienda para verificar si habían seguido el procedimiento establecido, esto es, que la compra la realice el titular de la tarjeta con la exhibición del DNI en original, que iban a pedir el voucher para verificar mi firma, que incluso iban a recurrir a las cámaras para poder verificar que mi persona no realizó la compra.

Asimismo, el funcionario de la Financiera me manifestó que visualizaba un consumo adicional, con lo cual habían hecho consumos por más de diez mil soles, a lo que aun más indignada le manifesté que cómo era posible si la Srta. Claudia Aranda me había manifestado que había realizado el bloqueo y que mi tarjeta había sido consumida por S/.5,350.00, no por más. Ante ello, el funcionario de la financiera me manifestó que no podía darme mayor detalle de las compras (ni el monto exacto, ni las tiendas, ni su dirección), pero que no me preocupe, que si yo realicé el bloqueo, la financiera asumiría las otras compras; en tanto se resolvía mi reclamo por los S/5,350.00.

3.- Que, luego de presentado mi reclamo, me comuniqué varias veces por teléfono con la Financiera para informarme sobre la evaluación de mi reclamo, así como para manifestarle que toda esta situación me estaba afectando en mi salud física y psicológica dado que nunca he tenido este tipo de inconvenientes con ningún banco o entidad financiera.

4.- Que, con fecha 03 de julio del 2017, dado el cuadro de stress y preocupación que me aquejaba, me acerqué a la oficina central de la financiera siendo atendida por la jefa de la oficina, quien me corroboró lo manifestado por el funcionario que atendió el reclamo, reiterando todo el procedimiento que iba a seguir la financiera a efectos de verificar si mi persona había realizado las

compras no reconocidas, que estuviera tranquila si yo no había realizado las compras porque la Financiera iba a verificar esa situación.

5.- Que, con fecha 18 de julio del 2017, me notifican la Carta 29853, en donde resuelven desfavorablemente mi reclamo; por lo que, al no estar conforme con lo resuelto, recurro a esta instancia.

V.- FUNDAMENTOS

1.- Que, mi persona interpuso un reclamo por Operaciones No reconocidas por tratarse de consumos no reconocidos, con lo cual mi persona como cliente esta desconociendo las adquisiciones realizadas con la tarjeta (véase Hoja de Reclamación).

En ese contexto, a efectos de declarar favorable o desfavorable el reclamo interpuesto, **la financiera debe probar que mi persona efectuó o no efectuó la(s) compra(s) con la tarjeta.** Para ello, según me explicaron en la financiera, este reclamo estaba sujeto a un procedimiento en el que la financiera iba a verificar si mi persona realizó las compras, si las tiendas cumplieron con los procedimientos establecidos para las compras con tarjeta de crédito, esto es, verificar que sea el titular de la tarjeta, que presente el DNI, que la firma sea la correspondiente al DNI; que iban a solicitar las cámaras (del local y de locales contiguos) y todo lo necesario para verificar si mi persona realizó las compras que se me imputan, que iban a coordinar con VISA, identificar los establecimientos comerciales involucrados (porque obviamente no han cumplido con el procedimiento establecido para compras con tarjeta de crédito, ya que mi persona no realizó la compra, no estuve en ese establecimiento, menos exhibí mi DNI o firmé algún voucher). Sin embargo, nada de eso ha sucedido porque de lo contrario hubieran verificado que no fue mi persona la que efectuó la compra y hubieran tenido que denunciar ante VISA y otras instancias que el establecimiento no siguió el procedimiento establecido.

De lo expuesto se colige que, la Financiera no ha cumplido con el procedimiento establecido para reclamos por operaciones no reconocidas, con lo cual no ha probado que mi persona efectuó las compras no reconocidas, violentando así derechos del consumidor, entre ellos, el **derecho a un debido proceso, regido por principios fundamentales como el de legalidad, finalidad, proporcionalidad, calidad, de seguridad y nivel de protección adecuado**, previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Como sabemos, las entidades financieras se encuentran sujetas a la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, y supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, que tienen como finalidad el funcionamiento de un **sistema financiero confiable** (artículo 2°), lo que ha sido transgredido en el presente caso.

2.- Que, la financiera me imputa la realización de dos compras-ventas en tiendas **Big Head S.A.**, persona jurídica que según la consulta efectuada en la página web de la SUNAT se encuentra en **LIQUIDACION y BAJA DEFINITIVA desde el 21 de setiembre del 2012.**

Que, como bien sabemos, la compra venta es un contrato y todo contrato es un acto jurídico que para su validez requiere, según el artículo 140^a del Código Civil: agente capaz, objeto física y jurídicamente posible, fin lícito y observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad.

En el presente caso, no se ha cumplido con los requisitos exigidos para la validez de la compra venta puesto que:

- **Agente capaz:** en cuento al comprador, tenemos que la compra no fue efectuada por la titular de la tarjeta de crédito (mi persona no realizó las compras), la Financiera no ha probado lo contrario.

En cuanto al vendedor, la persona jurídica **Big Head S.A.** se encuentra en proceso de liquidación (tal como lo revela su ficha RUC), lo cual implica -según el artículo 413º de la Ley General de Sociedades, Ley N° 26687- que la sociedad se encuentra disuelta, conservando su personalidad jurídica solamente mientras dura el proceso de liquidación y hasta que se inscriba la extinción de la sociedad en los Registros Públicos (por eso ha añadido a su razón o denominación social la frase «en liquidación»). En esta etapa, cambia el objeto social puesto que ya no será el previsto en el pacto social y el estatuto (esto es que ya no se dedica a la actividad de la venta al por mayor de productos textiles, prendas de vestir y calzado), sino que tendrá como objeto el realizar los activos para pagar los pasivos.

Asimismo, **Big Head S.A.** -según la ficha RUC obtenida de la página web de la SUNAT- tiene el estado de **BAJA DEFINITIVA** desde el 2012, lo cual significa que el contribuyente y/o responsable ha solicitado su baja por haber dejado de realizar actividades generadoras de obligaciones tributarias¹, con arreglo a lo establecido en el literal i) del artículo 1º de la Resolución de Superintendencia N° 210-2004/SUNAT², que Aprueba disposiciones reglamentarias del Decreto Legislativo N° 943 que estableció la Ley del Registro Único de Contribuyentes. La baja definitiva tiene las siguientes implicancias:

- El contribuyente figurará en Internet como **no autorizado a emitir comprobantes de pago.**
- El contribuyente no podrá realizar ningún trámite de RUC o comprobantes de pago.
- Su nuevo estado será comunicado a las Centrales de Riesgo, a la Superintendencia de Banca y Seguros y al Sector Público Nacional.
- Si se trata de extinción o disolución, se adjuntará la constancia de inscripción de la extinción de la Persona Jurídica en los Registros Públicos o Escritura Pública o acuerdo de fusión, escisión o demás formas de reorganización de sociedades, empresas, según corresponda, inscrito en los Registros Públicos³.

¹ En este caso no estamos ante una baja de oficio por cuanto se trata de una empresa en liquidación, para lo cual debió presentar los documentos que acrediten la disolución de la persona jurídica.

² Texto actualizado al 30.10.2016, fecha de publicación de la Resolución de Superintendencia N.º 282-2016/SUNAT

³ "Artículo 27º.- Solicitud de Baja de inscripción en el RUC

El contribuyente y/o responsable deberá solicitar su baja de inscripción en el RUC cuando se produzca cualesquiera de los siguientes hechos:(...)

e) Extinción de las personas jurídicas y otras entidades inscritas en los Registros Públicos, o Disolución cuando esta sea la causal de pérdida de su condición de contribuyente y/o deudor

- También deberá dar baja de comprobantes de pago en blanco y baja de serie con el formulario N° 825⁴.

De lo expuesto se colige que desde el año 2012, en que BIG HEAD S.A. cumplió con el procedimiento para la baja definitiva, éste no tiene la calidad de contribuyente y/o deudor tributario por haberse disuelto la sociedad y con ello el objeto social por el que se inscribieron, habiendo cumplido previamente para ello con la baja de todos sus comprobantes de pago, con lo cual esta empresa no existe (se disolvió⁵), menos aún puede emitir comprobantes de pago (su existencia sólo se justifica para la realización o venta de sus activos, para cancelar sus pasivos); en consecuencia no estamos ante un agente capaz para el acto jurídico de compra venta.

- **Objeto física y jurídicamente posible:** no se cumple este requisito puesto que mi persona- en mi condición de titular de la tarjeta de crédito 4220520007434908- no se encontraba en el establecimiento para realizar las compras, tal como lo acredita la declaración jurada adjunta y el parte policial presentado ante la Comisaría de Santa Clara.

Asimismo, con el proceso de liquidación y baja definitiva de BIG HEAD, estamos ante una sociedad que no existe (ha sido disuelta), que ya no se dedica al objeto para el que fue creada la sociedad, que se encuentra cerrado definitivamente, habiendo perdido la calidad de contribuyente y/o deudor tributario.

- **Fin lícito:** se incumple con este requisito puesto que al haberme imputado compras que no he realizado se está incurriendo en un fraude con la participación de una persona jurídica disuelta, que se encuentra cerrada, con comprobantes de pago dados de baja, en proceso de liquidación y que no tiene la condición de contribuyente y/o deudor tributario, que ya no se dedica a la actividad para la que fue creada, lo cual me agravia puesto que pretenden cobrarme por compras que jamás realicé.
- **Observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad:** la compra venta con tarjeta de crédito tiene un procedimiento que implica la identificación del titular, la exhibición del DNI, la consignación de la firma idéntica al DNI, lo cual no se cumplido en el presente caso.

Además, tampoco "existe" el vendedor: BIG HEAD se encuentra en liquidación, lo cual acredita que es una empresa disuelta, que ha cerrado el negocio, que ya no se dedica a su

tributario. En los casos de fusión, escisión y demás formas de reorganización se deberá tener en cuenta lo señalado en el artículo 25°. (...)"

⁴ Al solicitar su baja de inscripción en el RUC, el contribuyente y/o responsable deberá cumplir con los requisitos señalados en el Anexo 3 de la Resolución de Superintendencia N° 210-2004/SUNAT, en el cual se señala expresamente que constituye **requisito específico para tramitar la baja definitiva el previamente dar de baja todos aquellos comprobantes de pago que tuviera disponibles.**

⁵ Cabe preguntarnos, si se disolvió, si se dió de baja a todos sus comprobantes disponibles, cómo realizó la venta? La financiera no actualiza su data de establecimientos autorizados?

actividad, que ha dado de baja definitiva su RUC, para lo cual previamente ha dado de baja todos sus comprobantes de pago.

De lo expuesto se evidencia que no se han cumplido con los requisitos para la validez del acto jurídico de compra venta que se me pretende atribuir, con lo el acto jurídico nació muerto: son **actos jurídicos NULOS, no existen de pleno derecho**

3.- Que, la financiera no brinda un servicio idóneo a sus clientes puesto que, pese al bloqueo registrado con la Srta. Aranda, inescrupulosas personas hicieron un nuevo consumo, lo cual no debió ser permitido por el bloqueo registrado y da la curiosidad que las dos compras efectuadas consumen toda mi línea de crédito (cómo si estas personas tuvieran conocimiento de cuánto podían gastar).

En consecuencia, por tratarse de compras ventas nulas, por ser operaciones no reconocidas (la financiera no ha probado que mi persona efectuó la(s) compra(s) no reconocidas), carece de sustento la declaración de desfavorable de mi reclamo; por lo que solicito a estas instancia declare FUNDADA la denuncia y acceda al peticorio efectuado.

VI.- MEDIOS PROBATORIOS

Que, adjunto los siguientes medios probatorios:

- 1.- Copia del Reclamo presentado el 26 de junio del 2017
- 2.- Copia de la Carta 29853 y Anexo 1
- 3.- Copia del contrato de tarjeta de crédito
- 4.- Copia del reporte entregado por la financiera, con el detalle de las dos compras
- 5.- Copia de la Ficha RUC de Big HEAD.
- 6.- Declaración Jurada de haber permanecido en mi domicilio el 25 de junio del 2017.
- 7.- Copia de la denuncia presentada el 25 de junio del 2017, con lo cual acredito que me encontraba en Santa Clara en dicha fecha.

VII.- ANEXOS:

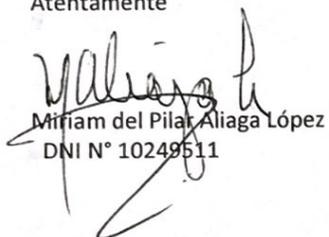
Que Adjunto los siguientes anexos:

- 1-A.- Copia de DNI
- 1-B.- Copia del Reclamo presentado el 26 de junio del 2017
- 1-C.- Copia de la Carta 29853 y Anexo 1
- 1-D.-Copia del contrato de tarjeta de crédito
- 1-E.- Copia del reporte entregado por la financiera, con el detalle de las dos compras y bloqueo
- 1-F.- Copia de la Ficha RUC de Big HEAD.
- 1-G.- Declaración Jurada de haber permanecido en mi domicilio el 25 de junio del 2017.
- 1.-H.-Copia de la denuncia presentada el 25 de junio del 2017, con lo cual acredito que me encontraba en Santa Clara en dicha fecha.

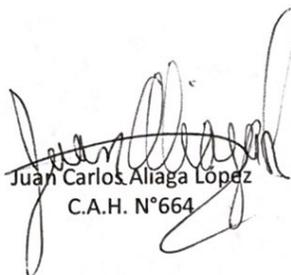
POR LO EXPUESTO:

Solicito se declare fundada mi denuncia y se ordene a CrediScotia Financiera la anulación del cobro del importe de S/. 10,750.44, monto total de las operaciones no reconocidas; se ordene a la Financiera la eliminación de la tienda Big Head de su lista de establecimientos activos en los que se puede realizar compras con su tarjeta de crédito; se ordene a la Financiera la revisión y actualización de todos sus establecimientos activos en los que se puede realizar compras con su tarjeta de crédito, acorde con la información publicada en la página web de la SUNAT, a efectos de no perjudicar a más clientes y se ordene a la Financiera el pago de costas y costos del presente procedimiento.

Atentamente



Miriam del Pilar Aliaga López
DNI N° 10249511



Juan Carlos Aliaga López
C.A.H. N°664



**Crediscotia Financiera
S.A.**

R.U.C.: 20255993225

**Hoja de Reclamación
Libro de Reclamaciones**



Fecha: 26/06/2017

Hora: 10:25 a.m.

N° del Requerimiento:	010-R-2017000278	Fecha de Presentación:	26/06/2017 10:25:37 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Reclamo	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Michael Renzo Herrera Valdez		
Agencia:	AGENCIA LIMA		
	JR. A. MIROQUEZADA 233-241		
	Lima - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150101		
Medio de Recepción:	Personal Verbal		
Medio de Respuesta:	Correo Electronico		

DATOS DEL CLIENTE

Tipo de Documento:	DNI	N° Documento:	10249511
Cliente:	ALIAGA LOPEZ MIRIAM DEL PILAR		
Correo Electrónico:	maliagal@sunat.gob.pe -		
Dirección:	AV. MARIANO MELGAR 425 URB. SANTA CLARA		
	Lima - Lima - Lima		
Ubigeo Cliente:	150101		
Referencia:	ANTES DE EDIF ARTECO		
Teléfonos:	- 945574869 -		

IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

Familia:	TARJETAS DE CREDITO	Producto:	UNICA
Tipología:	Compras y/o consumos no reconocidos		
Motivo:	Consumos Locales	N° de Cuenta:	
<i>Tarjeta afiliada</i>			
N° Tarjeta de Crédito:	4220520007434908	N° Tarjeta de Débito:	
<i>Importe reclamado</i>			
Importe Reclamado S/ .:	5350	Importe Reclamado US\$:	

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

SE ADJUNTA CARTA Y FORMATO DE OPERACIONES NO RECONOCIDAS	
Pedido Concreto:	CONSUMOS NO RECONOCIDOS

PLAZOS DE ATENCIÓN Y RESULTADO DEL REQUERIMIENTO

Plazo de Atención (*):	30 días calendario	Fecha Respuesta Final(*):	26/07/2017
Resultado:			
Comentario de Resultado:			
Resultado Concreto:			

NOTAS IMPORTANTES

Mediante la firma del presente documento, EL CLIENTE recibe una copia del mismo declarando que todos los datos consignados son correctos y brinda su conformidad; asimismo, señala haber sido debidamente informado sobre el procedimiento de atención de los requerimientos de la Financiera.

De haber declarado un correo electrónico y elegido como medio de respuesta "carta/correo", la Financiera enviará la respuesta al correo señalado en el presente documento; asimismo, de haber solicitado como medio de respuesta "Oficina de Atención al Público", la comunicación será puesta a su disposición para el recojo respectivo en cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas Especiales a nivel nacional, dentro de los plazos establecidos por la SBS.

Para cualquier consulta respecto a su requerimiento, puede comunicarse con nuestra Banca Telefónica al 211 9000 (Lima) y al 0-801-1-9000(Provincia), donde gustosamente lo atenderemos.

Importante

* Plazo referencial. De acuerdo con lo indicado en la circular SBS G/184-2015, el plazo de atención es de 30 días calendario, el mismo que podría extenderse dependiendo de la complejidad de su caso.

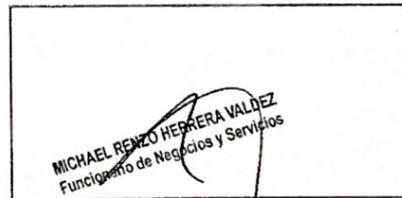
Resulta necesario indicar que en los casos de Consumos No Reconocidos con Tarjeta de Crédito y/o Débito, el plazo definido por la procesadora podría extenderse hasta 180 días.

Para la atención de los reclamos de **Operaciones no Reconocidas** se deberá presentar el "Formulario de operaciones no reconocidas y la tarjeta cortada" (según el caso), para **Tarjetas y Créditos no reconocidos** el "Formulario de productos no reconocidos", para **número de cuotas o sistema de compra incorrecto en tarjetas de crédito** el "voucher de la compra" y para **pagos mal aplicados** el "voucher de pago", los cuales pueden ser presentados por el Cliente dentro del plazo de hasta 2 días hábiles contados desde el registro del presente requerimiento en cualquier agencia, de lo contrario daremos por finalizada la atención por falta de información necesaria para su absolución, conforme a lo dispuesto en la Circular SBS 184-2015.

En los casos que el Reclamo sea presentado por un tercero en nombre del usuario, la entrega del presente documento se considerará sólo la emisión del mismo; no obstante, el usuario puede solicitar la entrega o el envío de la información del registro de su reclamo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, Call Center, Página Web (www.crediscotia.com.pe) o Correo electrónico (crediscotiaenlinea@crediscotia.com.pe).



Firma del Cliente



MICHAEL RENZO HERRERA VALDEZ
Funcionario de Negocios y Servicios

Nombre y Firma del receptor del requerimiento

Scotia

OPERACIONES NO RECONOCIDAS

Fecha: 26/06/2017

Req. Nro.:

1. Registrar los siguientes datos:

Número de tarjeta: 4220520007434908

Nombre del tarjetahabiente: *Mónica Lopez Mision del poder.*Teléfono: *948874 869.*

Domicilio:

Trabajo:

Celular:

Fax:

Correo electrónico:

Si los consumos fueron realizados con un número de tarjeta **adicional**, este formulario deberá ser completado por el tarjetahabiente **adicional**, de lo contrario quedará **sin efecto**.

2. Marcar el tipo de reclamo o solicitud correspondiente:

- 2.1. Solicitud de copia de voucher
 2.2. Dinero no dispensado en cajero automático
 2.3. Pago a cuenta mal procesado
 2.4. Pago a cuenta no fue procesado
 2.5. Consumo duplicado
 2.6. Mercadería devuelta
 2.7. Mercadería pagada por otros medios
 2.8. Consumo no reconocido – Internet o Teléfono
 2.9. Monto alterado
 2.10. Otros

3. Indicar, los siguientes datos de las transacciones reclamadas

FECHA DE TRANSACCIÓN	ESTABLECIMIENTO / BANCO (SEGÚN ESTADO DE CUENTA)	MONEDA	MONTO
24/06/2017	BIGHEAD	SOLES	5.350.00
/ /			
/ /			
/ /			
/ /			
/ /			

Motivo del Reclamo:

Marcar las opciones que completen al reclamo presentado:

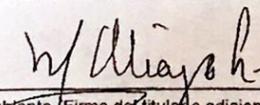
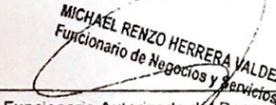
- La tarjeta estaba en mi poder al momento que se realizaron las transacciones anteriormente detalladas.
 Mi tarjeta fue robada o perdida y me comuniqué para bloquearla antes de presentar el reclamo.
 No he autorizado el uso de mi tarjeta de crédito para las transacciones anteriormente detalladas.
 Las transacciones fueron alertadas por el Banco y me avisaron que mi tarjeta sería bloqueada por seguridad

4. Documentos que se adjuntan:

- Plástico cortado Copia de estado(s) de cuenta Copia de DNI Copia de voucher
 Copia de pasaporte Otro:

- Si la tarjeta se encuentra bloqueada adjuntar el plástico cortado en dos partes y fotocopia del documento de identidad.
- Si el reclamo es porque el dinero no fue dispensado por el cajero automático, adjuntar la copia del comprobante de transacción.
- Si el reclamo es porque el monto de la transacción fue alterado adjuntar copia del voucher con el monto correcto

- Me comprometo a proporcionar cualquier documentación adicional que sea requerida por el Banco para el análisis e investigación del reclamo y/o suscribir las cartas que el Banco así me indique.

 Tarjetahabiente (Firma del titular o adicional que presenta el reclamo)	 MICHAEL RENZO HERRERA VALDEZ Funcionario de Negocios y Servicios Funcionario Autorizado del Banco Emisor (Firma y sello)
--	--

000009



Una 26 junio del 2017

CARTA DE INSTRUCCIONES DEL CLIENTE

Señores
Crediscotia Financiera S.A.
Presente.-

Mediante la presente agradeceré se sirvan ejecutar las siguientes instrucciones:

en
Con fecha 21/06/17 me acerqué a Crediscotia ~~havin~~
a informar que la tarjeta de crédito que recién
me habrían entregado había sido rechazada,
a lo que me manifestaron que probablemente
se debía a un problema con el POS del banco,
que volviera a intentarlo el día siguiente, se
comunicaron conmigo, ~~de~~ ~~me~~ manifestando
me que en efecto hay un problema con mi
tarjeta y que como no había realizado ningún
consumo, procedieron a recoger la tarjeta,
lo que efectuaron. El día de ayer (25/06/17) se
comunicó conmigo la Srta. Claudia Aranda

Atentamente,

Firma y Sello
(Firma idéntica a su D.O.I.)

Nombre Completo: Aliasa López
Tipo de Documento: DNI N°: 10249511

(En caso de Pasaporte solicitar Documentos Oficial de identidad
de su país y adjuntar fotocopias de los mismos)
(Bx50x1)

COI 143.0001.09



Una 26 de mayo del 2017

CARTA DE INSTRUCCIONES DEL CLIENTE

Señores Crediscotia Financiera S.A. Presente.-

Mediante la presente agradeceré se sirvan ejecutar las siguientes instrucciones:

para preguntarme si reconocen una compra de \$/5,350.00 en tiendas Big Head de deportes a la que manifieste que no, por lo que proceda a retirar el bloqueo de la tarjeta (del 27 89 14); a su vez le manifieste que la información que teniamos que tenia problemas con la tarjeta y que no habia realizado ningún consumo S.O.D. NO CONOCEN LOS TRABAJADORES de Crediscotia (esto que me habia acercado a su oficina en Lima a comunicar este hecho); por lo que, yo no voy a tener ningún consumo al tratarse de un FRAUDE generado por sus trabajadores

Atentamente,

[Handwritten signature]

Firma y Sello

(Firma idéntica a su D.O.I.)

Nombre Completo:

Miriam del Pilar Alicia López

Tipo de Documento:

DNI N° 0249511

(En caso de Pasaporte solicitar Documentos Oficial de identidad de su país y adjuntar fotocopias de los mismos)

(Bx50x1)

1-C

FINANCIERA

Scotia

000011

San Isidro, 18 de Julio de 2017

Req 010-R-2017000278 / Carta 29853

SEÑOR(A):
ALIAGA LOPEZ MIRIAM DEL PILAR
maliagal@sunat.gob.pe

De nuestra consideración:

Damos respuesta a su reclamo presentado ante la Financiera con fecha 26.06.2017 mediante el cual nos manifiesta no reconocer transacción(es) efectuada(s) con su tarjeta de crédito N° 4220520007434908.

Al respecto, debemos señalar que de acuerdo a las cláusulas del contrato de tarjetas de crédito de la Financiera, el titular mantiene bajo el directo cuidado y custodia dicha tarjeta de crédito, quien con la debida diligencia asume la obligación de establecer los mecanismos de seguridad mínimos que eviten que terceros tengan acceso y/o utilicen la misma, señalando de forma específica lo siguiente:

"...b) Conservar adecuadamente su tarjeta de crédito con el objeto de impedir el uso indebido de terceras personas.
c) No divulgar a terceras personas su clave secreta y otros códigos o claves de seguridad a fin de evitar el mal uso del servicio a través de la página web de La Financiera, Banca Telefónica, cajero automático y otros medios a los que pudiera acceder...."

Cabe señalar que nuestra institución resguarda y utiliza la información proporcionada por nuestros clientes dentro del marco legal vigente y con la debida diligencia. Financiera Crediscotia no hace mal uso de la información de sus clientes ni la comparte con terceros, las infracciones a esta norma son denunciadas por Crediscotia e investigadas ante las autoridades competentes.

Finalmente, adjuntamos a la presente el cargo de entrega de su tarjeta de crédito debidamente firmado en señal de aceptación, conformidad y declarando haber tomado conocimiento del mensaje de seguridad que precisa lo siguiente: **"IMPORTANTE: La Financiera nunca le pedirá devolver su Tarjeta, clave secreta y/o código de seguridad"**.

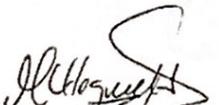
Por lo expuesto, le informamos que en esta oportunidad no es posible atender favorablemente su reclamo.

Para cualquier consulta adicional, le invitamos a comunicarse con nuestros Asistentes de Servicio del Call Center, marcando el 211-9000 desde Lima y 0-801-1-9000 desde provincia a costo de llamada local, quienes gustosamente le atenderán.

Sin otro particular, aprovechamos para reiterarle nuestra especial consideración.

Atentamente,

CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.



Milagritos Choque Huaytalla

Supervisora de Soluciones al Cliente



Zilda Belén Dávila Díaz
Gestor Senior de Soluciones al Cliente

En el caso de no estar conforme con nuestra respuesta, puede solicitar una reconsideración a través de nuestra Página Web (www.crediscotia.com.pe) o acercándose a una Agencia más cercana, o en su defecto recurrir a las siguientes instancias: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (www.sbs.gob.pe) o INDECOPI (www.indecopi.gob.pe).

000012

LEONARDO S. S. **Scotia**

Anexo 1



17061200050

CODIGO DE PROMOCION: B01

EMISION: 12/06/2017

TIPO: NUEVA

TARJETA: 4329 **** 4884

TITULAR: MIRIAM ALIAGA LOPEZ

CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

PRODUCTO: Visa Unica - SBP

DESTINATARIO: ALIAGA LOPEZ MIRIAM DEL PILAR

1° MANDATARIO

2° MANDATARIO

DIRECCION DE DOMICILIO
AV. MARUANO LUEGARRO, 455 URB. SANTA CLARA
ANTES DE ESFRIDO ARTECO

DIRECCION DE TRABAJO
AV. LOS ESCALFOTOS NRO. 371 URB. SANTA GENOVEVA
ALT DE COMPLEJO IDEAS TEXTILES

DIRECCION OPCIONAL

NOMBRES/DE DATOS DE QUIEN RECIBE:

MIRIAM ALIAGA LOPEZ

APELLIDOS

NOMBRE DEL PADRE O LA MADRE

OSCAR ALIAGA LOPEZ

TELEFONO

HORA DE ENTREGA

11:00

FECHA DE ENTREGA

16/06/17

NUMERO DE DOCUMENTO

10249511-5

TIPO DE DOC

ONNI

CARNE DE EXT.

ENTREGADO A

TITULAR TERCERO CON CARTA PADRES CONVUGE HERMANOS HIJOS

DECLARO haber recibido dentro de una bolsa cerrada y a mi total satisfaccion (en sus respectivas) denominadas en el presente documento. Adicionalmente autorizo su activacion simultanea con cargo a mi cuenta corriente tarjetas de credito. Asimismo declaro haber aceptado y recibido la clave secreta correspondiente en sobre de seguridad debidamente cerrado, la guia de beneficios con informacion sobre su uso procedimientos en caso de extravio o robo, certificado de poliza de seguro de deterioramiento que contiene condiciones cobertura y exclusiones. Solicito Contrato y Hoja Resumen anexo al contrato sobre las condiciones de la tarjeta de credito, plan tarifario, remembros, comisiones, gastos y penalidades, segun Ley 28587, sus modificatorias y reglamentos correspondientes.

Su tarjeta sera activada dentro de las 48 horas Lima o 96 horas promte a contadas a partir de la siguiente de recibida la tarjeta de credito.

IMPORTANTE: LA FINANCIERA NUNCA LE PEDIRA DE VER SU TARJETA, CLAVE SECRETA Y/O CODIGO DE SEGURIDAD.
Con su firma usted declara haber tomado conocimiento de la informacion arriba indicada y adoptado las medidas de precaucion que corresponden.

FIRMANO SOBRESEREN EL REGISTRO

FECHA INSCRIPCION: 23/06/17
FECHA EMISION: 16/06/2017
FECHA CADUCIDAD: 19/11/2024

MUELLA

En el caso de no estar conforme con nuestra respuesta, puede solicitar una reconsideracion a traves de nuestra Pagina Web (www.crediscotia.com.pe) o acercandose a una Agencia mas cercana, o en su defecto recurrir a las siguientes instancias: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (www.sbs.gob.pe) o INDECOPI (www.indecopi.gob.pe).

C0159/01.00

Av. Falso de la Republica 3587, San Isidro, Lima - Perú | (511) 211 8000

www.crediscotia.com.pe

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Conste por el presente documento, el Contrato de Cuenta Corriente Especial - Tarjeta de Crédito, que celebra de una parte, CREDISCOTIA FINANCIERA S.A., con RUC 20255993225, a quien en adelante se denominará LA FINANCIERA; y, de la otra parte, EL CLIENTE, cuyas generales de ley figuran con carácter de declaración jurada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito que forma parte integrante del presente contrato.

PRIMERA: Cuenta Corriente Especial y Línea de Crédito – Tarjeta de Crédito

A solicitud de EL CLIENTE, LA FINANCIERA, previa evaluación y aprobación, podrá i) abrir una (o más de una cuando corresponda) Cuenta Corriente Especial - Tarjeta de Crédito (en adelante Cuenta) y ii) concederle una línea revolvente (o más de una cuando corresponda) cuyo monto definitivo aprobado será comunicado al momento de la entrega del "kit de bienvenida" de dicha Tarjeta de Crédito de acuerdo con los términos acordados para dicha entrega y comunicación al momento de la solicitud. Sin perjuicio de lo antes indicado, en la HOJA RESUMEN (que forma parte integrante del presente contrato) consta el importe mínimo de la línea de crédito para cada tipo de tarjeta, así como los intereses, comisiones, penalidades y gastos que corresponden a cada una de ellas.

Por otro lado, LA FINANCIERA, de acuerdo a su evaluación y políticas, podrá denegar la solicitud de emisión de cualquier Tarjeta de Crédito, sin que esté obligado a comunicar los motivos de su denegatoria.

Durante la vigencia del presente contrato, la línea de crédito otorgada podrá ser variada, aumentada, disminuida o suprimida por LA FINANCIERA de acuerdo a las evaluaciones crediticias de EL CLIENTE. Las variaciones serán comunicadas a EL CLIENTE de manera oportuna a través de los medios establecidos en la cláusula cuarta de este contrato. Queda establecido que no podrá reducirse dicha línea, por debajo del monto de la línea de crédito utilizada, incluyendo las actualizaciones por los consumos y/o cargos pendientes de facturación.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 30° de la Res. SBS N° 8181-2012 y en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, para el caso de ampliación de la línea de crédito otorgada, en cada oportunidad, EL CLIENTE deberá manifestar expresamente su consentimiento a dicho incremento mediante comunicación indubitable a través de banca telefónica u otros medios físicos, virtuales o electrónicos que LA FINANCIERA ponga a disposición del CLIENTE.

EL CLIENTE declara conocer y aceptar que por aplicación de las normas prudenciales señaladas en la cláusula cuarta no le es aplicable la obligación de notificación previa en los casos que LA FINANCIERA suprima o reduzca el monto de la línea de crédito aprobada y otorgada a EL CLIENTE por indicios de deterioro crediticio de este último, de conformidad con lo establecido en la Res. SBS N° 6941-2008 (Reglamento para la administración de riesgo de sobre endeudamiento de deudores minoristas), así como en las normas que la modifican o sustituyen. En estos casos la comunicación se realizará como máximo en 07 días posteriores a la aplicación de la medida.

Con respecto a las líneas de crédito asignadas a las tarjetas adicionales que puedan ser emitidas de acuerdo a lo establecido en la cláusula segunda del presente contrato, aquellas podrán ser segregadas o estar integradas a la línea global asignada a EL CLIENTE, siendo EL CLIENTE responsable en ambos casos de los consumos y cargos efectuados por las personas autorizadas a operar las líneas con las tarjetas adicionales (en adelante USUARIOS). Asimismo, EL CLIENTE se compromete a cancelar los importes que figuran en los estados de cuenta correspondientes a los consumos y cargos efectuados con las tarjetas de crédito adicionales en las fechas designadas para ello.

En la Cuenta se debitarán todos los importes de las transacciones que realicen tanto EL CLIENTE como los USUARIOS, a través de la(s) Tarjeta(s) de Crédito y sus adicionales, de ser el caso. De la misma manera se efectuarán débitos por los intereses, comisiones, gastos y demás conceptos que generen las citadas operaciones las cuales se encuentran en la Hoja Resumen.

EL CLIENTE y/o los USUARIOS se comprometen a no realizar consumos en exceso por encima del monto de su línea de crédito; sin embargo, en caso se produjeran tales excesos (de ser ésta una funcionalidad que corresponda a la Tarjeta de Crédito de acuerdo a lo señalado en la HOJA RESUMEN) se devengarán automáticamente los intereses, comisiones, gastos y otros conceptos vigentes al momento del exceso y que se puedan generar, los cuales se encuentran detallados en la HOJA RESUMEN. Por otro lado, LA FINANCIERA podrá conceder a EL CLIENTE financiamientos adicionales sobre la Cuenta mediante una o más líneas de crédito adicionales o paralelas. Las condiciones generales de las mismas se encuentran detalladas en la HOJA RESUMEN en la parte correspondiente a "Línea Efectivo al Instante", mientras que las condiciones particulares se detallarán en las comunicaciones enviadas oportunamente a EL CLIENTE y en los medios a través de los cuales se realice la disposición.

Son de aplicación a la Cuenta las disposiciones legales sobre cuentas corrientes, en especial las referidas a la comunicación, cierre, capitalización de saldo deudor y emisión de letra de cambio.

SEGUNDA: Tarjeta de Crédito

Aprobada la apertura de la Cuenta y la concesión de la Línea de Crédito, LA FINANCIERA emitirá una o más Tarjetas de Crédito con carácter personal e intransferible, para uso de EL CLIENTE o de los USUARIOS en el caso de tarjetas adicionales. Estos podrán utilizar la(s) tarjeta(s), previa identificación con el documento de su identidad correspondiente, en los establecimientos afiliados al sistema de Tarjetas de Crédito, oficinas de LA FINANCIERA, afiliados u otras entidades del sistema financiero. En caso haberse acordado la funcionalidad, sin perjuicio de aquellas funciones de consulta, la(s) Tarjeta(s) también podrán utilizarse a través de los cajeros automáticos autorizados, terminales electrónicos, Internet y otros medios que disponga LA FINANCIERA,

usando claves de acceso, procedimientos especiales, firmas digitales, electrónicas, formularios especiales proporcionados por los establecimientos afiliados por el sistema y otros medios que LA FINANCIERA pudiera incorporar con posterioridad a la suscripción del presente contrato. La utilización por parte de EL CLIENTE de cualquiera de estos medios, significará su total aceptación de las operaciones realizadas.

Mediante los mecanismos que LA FINANCIERA autorice y comunique oportunamente, EL CLIENTE puede solicitar, bajo su total costo (de acuerdo a lo señalado en la Hoja Resumen) y entera responsabilidad, la emisión de Tarjetas de Crédito adicionales para uso de los USUARIOS, en cuyo caso, la utilización de las mismas se reflejará en la línea crédito de la Cuenta de EL CLIENTE.

Desde el momento de la entrega de las Tarjetas de Crédito a EL CLIENTE, mediante los mecanismos, formas y personas autorizados por éste, o a los USUARIOS, tanto EL CLIENTE como estos últimos asumirán plena responsabilidad por el uso de las Tarjetas de Crédito y se obligarán a mantenerlas con el cuidado requerido.

En tal sentido, EL CLIENTE, bajo su entera y absoluta responsabilidad, se obligan frente a la FINANCIERA a lo siguiente (sin que esta enumeración sea limitativa, sino meramente enunciativa):

- a) Consignar su firma en el espacio debidamente indicado para dicho efecto en el reverso de su Tarjeta de Crédito.
- b) Conservar adecuadamente su Tarjeta de Crédito con el objeto de impedir el uso indebido de terceras personas.
- c) No divulgar a terceras personas su clave secreta y otros códigos o claves de seguridad a fin de evitar el mal uso del servicio a través de la página Web de LA FINANCIERA, Banca Telefónica, Cajero Automático y otros medios a los que pudiera acceder.
- d) Guardar en lugar seguro o destruir después de memorizar, la clave secreta de la Tarjeta de Crédito, para prevenir el uso indebido en caso de extravío.
- e) Cambiar la clave secreta inmediatamente reciba el "kit de bienvenida" con la Tarjeta de Crédito a través de los mecanismos que proporcione LA FINANCIERA. La clave proporcionada con el "kit de bienvenida" solo permite acceder a cambiar la clave por otra que EL CLIENTE determine.
- f) Cambiar la clave secreta frecuentemente a través de los mecanismos que proporcione LA FINANCIERA, los cuales se encuentran indicados en el "kit de bienvenida" y otros medios.

EL CLIENTE y/o los USUARIOS podrán solicitar el bloqueo y/o anulación de sus respectivas Tarjetas de Crédito, a través de la red de agencias y otros mecanismos que LA FINANCIERA ponga a disposición del CLIENTE los cuales se informarán a través de la página web. Para los casos de extravío sustracción o robo aplicará lo indicado en la Cláusula Novena.

EL CLIENTE desde ya faculta a LA FINANCIERA a que por razones de seguridad, este último pueda proceder al bloqueo y/o anulación de las Tarjetas de Crédito. Procede también la anulación de las Tarjetas de Crédito, en caso de resolución del Contrato de acuerdo a lo señalado en la cláusula décimo octava

En cualquier supuesto de anulación de la Tarjeta de Crédito, EL CLIENTE se obliga a devolver en un plazo máximo de tres días calendario, dicha tarjeta (en caso de tenerla). En caso el CLIENTE no efectúe la devolución de la Tarjeta de Crédito, EL CLIENTE será responsable de su destrucción.

Las condiciones contenidas en el presente contrato y las que puedan incorporarse al mismo con posterioridad, se aplican a todas y cada una de las Tarjetas de Crédito adicionales y sus Cuentas.

TERCERA: Activación y Uso de la Tarjeta de Crédito

Luego que el CLIENTE haya recibido la Tarjeta de Crédito, según cargo de recepción de la misma, ésta se activará automáticamente pasadas las cuarenta y ocho (48) horas para Lima o setenta y dos (72) horas para el caso de Provincias. En caso que EL CLIENTE desee usar la Tarjeta de Crédito inmediatamente o en caso ésta haya sido recibida por un tercero autorizado o ha sido recogida en las oficinas de LA FINANCIERA o del courier autorizado, deberá ser activada telefónicamente o por cualquier otro medio que LA FINANCIERA ponga a su disposición. El uso de la Tarjeta de Crédito es de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE.

EL CLIENTE deberá presentar ante el establecimiento afiliado donde se encuentre haciendo uso de la tarjeta de crédito, su documento de identidad a efectos que pueda realizar cualquiera de las operaciones autorizadas. Si EL CLIENTE no presentara su documento de identidad o si EL CLIENTE usara una firma distinta a la que aparece en ese documento, el establecimiento afiliado podrá negarse a aceptar las operaciones que EL CLIENTE desea realizar. LA FINANCIERA no será responsable por el incumplimiento o la falta de diligencia en la aplicación de las medidas de seguridad y controles que adopten los establecimientos. LA FINANCIERA podrá desarrollar tecnologías que permitan autorizar que las operaciones y firmas sean realizadas por medios electrónicos o tecnologías similares.

LA FINANCIERA podrá poner a disposición del CLIENTE la posibilidad de realizar micropagos en los Establecimientos Afiliados. Los micropagos se podrán realizar hasta por el monto máximo señalado en la página web de LA FINANCIERA.

Si EL CLIENTE utiliza la Tarjeta de Crédito para adquirir un bien o un servicio, será el propio CLIENTE quien deberá asegurarse de la calidad de dicho bien o servicio, pues LA FINANCIERA no evalúa si el bien o servicio tienen la calidad o las condiciones esperadas por EL CLIENTE, o si el vendedor o el proveedor son adecuados. Si el bien o servicio tuviera algún problema o si el vendedor o el proveedor incumpliesen sus obligaciones, EL CLIENTE tendrá que presentar los reclamos correspondientes ante dicho vendedor o proveedor. Los problemas con el bien, el servicio, el vendedor o el proveedor no cambian la obligación que EL CLIENTE tiene que pagar a LA FINANCIERA por el uso de la Tarjeta de Crédito.

CUARTA: Intereses, Comisiones, Penalidades, Gastos y otros cargos aplicables

EL CLIENTE declara que LA FINANCIERA le ha brindado toda la información solicitada, incluyendo la correspondiente a tasas de interés, comisiones, penalidades y gastos aplicables a las Tarjetas de Crédito. Dicha información consta en la HOJA RESUMEN que forma parte integrante del presente contrato, la cual es conocida y aceptada por EL CLIENTE.

La tasa de interés compensatoria fija anual señalada en la HOJA RESUMEN se aplicará sobre el total del saldo deudor. En caso EL CLIENTE no cancele los importes en las oportunidades que correspondan de acuerdo al Estado de Cuenta incurrirá en mora automáticamente y como consecuencia de ello LA FINANCIERA queda autorizado a cobrar a EL CLIENTE, además del interés compensatorio, el cargo establecido en la HOJA RESUMEN por concepto de incumplimiento, el mismo que se aplicarán sobre la cuota, de haberse pactado con LA FINANCIERA pago en cuotas, o deuda en mora. Los intereses compensatorios devengados serán capitalizables con la frecuencia que tenga establecido LA FINANCIERA, cuyo detalle se encuentra en las fórmulas de la Tarjeta de Crédito que están en la página web.

Las partes acuerdan que en caso de terminación anticipada del contrato, de acuerdo a lo establecido en las cláusulas décimo sexta y décimo octava, aún habiendo EL CLIENTE usado o no la Tarjeta de Crédito, no habrá lugar a devolución de las comisiones, gastos y otros cargos cobrados por los servicios que hubiesen sido prestados por LA FINANCIERA y/o terceros durante la vigencia de la relación contractual.

Queda acordado por las partes que, LA FINANCIERA podrá modificar unilateralmente las tasas de interés, comisiones, penalidades y gastos u otros conceptos aplicables al presente contrato, como resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, limitación de responsabilidad por parte de LA FINANCIERA o incorporación de servicios adicionales, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23° y siguientes de la Res. SBS N° 8181-2012. Asimismo, LA FINANCIERA también podrá modificar unilateralmente dichos conceptos por las siguientes causas: i) variaciones en las condiciones del mercado que constituyan circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el sistema, ii) cambios en sus estructuras de costos, iii) decisiones comerciales internas, iv) modificaciones en el régimen de encajes, así como en los casos en que se configuren las causales, h), i), j) y k) y l) de la cláusula décimo octava del presente documento. Para efectos de las modificaciones de los conceptos antes señalados, LA FINANCIERA deberá comunicarlas a EL CLIENTE con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario a la fecha o momento a partir de la cual entrarán en vigencia mediante los mecanismos de comunicación directa que LA FINANCIERA tenga a su disposición, dándose preferencia a los estados de cuenta y/o avisos escritos al domicilio y/u otros medios directos de comunicación, tales como comunicaciones telefónicas y/o correo electrónico; sin embargo, dicha comunicación previa no será exigible en los siguientes casos: i) cuando se ajuste una tasa de interés cuando se hubiera acordado con EL CLIENTE que esta dependa de un factor variable, pudiendo modificarse solo en el componente spread ii) cuando la modificación sea en beneficio de EL CLIENTE, o iii) cuando tenga por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones ("SBS"), tales como aquellas referidas a las administraciones de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, a consideraciones del perfil de EL CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia, entre otras; en cuyo caso la modificación se aplicará de manera inmediata y será informada posteriormente en un plazo no mayor a 7 días. No obstante, en caso de cambios que resulten beneficiosos para EL CLIENTE, tanto EL CLIENTE como LA FINANCIERA acuerdan que la información sobre dichos cambios será comunicada a través de la página Web de LA FINANCIERA (<http://www.crediscotia.com.pe>).

Otras modificaciones que de acuerdo a la regulación aplicable no requieran comunicación por medios directos, se comunicarán a criterio de LA FINANCIERA, mediante publicaciones en sus oficinas o en su propia página Web o medios de comunicación social o en general mediante cualquiera de los medios de comunicación que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE así como cualquier otro medio de comunicación permitido por la legislación vigente.

De no estar conforme EL CLIENTE con las modificaciones comunicadas podrá dar por concluido el presente contrato sin penalización alguna, cursando una comunicación escrita a LA FINANCIERA o a través de Banca Telefónica; sin embargo, para ello deberá cesar inmediatamente el uso de la Tarjeta de Crédito y pagar todo lo adeudado. Asimismo, deberá cumplir también con las demás obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas derivadas de este contrato que EL CLIENTE mantenga frente a LA FINANCIERA, para lo cual tendrá un plazo no mayor de 45 días computados desde la fecha en que comunique su decisión de resolver el contrato, con la finalidad que EL CLIENTE encuentre otro mecanismo de financiamiento. De no ejercer EL CLIENTE este derecho dentro del plazo establecido en la comunicación previa (con 45 días de anticipación) o de continuar con el uso de la Tarjeta de Crédito luego del vencimiento de dicho plazo, aún cuando haya seguido el procedimiento previsto para tal efecto en este mismo párrafo, se entenderá que EL CLIENTE acepta las modificaciones en su totalidad. Para estos efectos, EL CLIENTE expresamente consiente que su silencio constituya manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en la presente cláusula.

En caso que LA FINANCIERA, mediante pre aviso en el plazo respectivo, a través de la comunicación directa señalada en la presente cláusula, incorpore servicios nuevos no directamente relacionados al producto o servicio contratado, EL CLIENTE tendrá la facultad de aceptar la modificación propuesta sin que su negativa implique la resolución del presente contrato.

Asimismo, de acuerdo al artículo 32° del Reglamento de Transparencia, EL CLIENTE podrá resolver el presente contrato, para lo cual se le otorgará un plazo no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario para que EL CLIENTE encuentre algún otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario.

QUINTA: Moneda de Facturación

Los consumos de bienes y/o servicios, así como las disposiciones de efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS realicen, se debitarán en la moneda correspondiente a la línea de crédito aprobada para dicha Tarjeta de Crédito.

Para los casos de Tarjetas de Crédito que operen en nuevos soles y dólares americanos (doble moneda), los consumos de bienes y/o servicios, así como las disposiciones en efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS realicen fuera del país, con presencia física de la Tarjeta de Crédito, se cargarán en la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito en moneda extranjera. Los consumos de bienes y/o servicios, así como las disposiciones en efectivo que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS realicen dentro del país se cargarán en la Cuenta en la moneda en la que se ejecuta la transacción o en la moneda escogida para la disposición de efectivo. Las transacciones efectuadas con la Tarjeta de Crédito a través de páginas web o aplicativos considerados como extranjeros, se cargarán en moneda extranjera por lo que EL CLIENTE conoce que en caso de escoger la moneda nacional para la ejecución de la transacción, operará una doble conversión de moneda al tipo de cambio vigente al momento de procesar la transacción; sin que ello sea responsabilidad de LA FINANCIERA de acuerdo al artículo segundo del Contrato. Como consecuencia de la doble conversión de moneda, podrían haber diferencias entre el costo del producto en la web o aplicativo y el monto facturado.

Para los casos de las Tarjetas de Crédito cuya moneda sea solo nuevos soles o dólares americanos, los consumos y las disposiciones efectivos realizados dentro del país o en el extranjero se cargarán en la moneda aprobada para la facturación, de acuerdo a lo señalado en la HOJA RESUMEN.

La conversión de la moneda procederá de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual, al tipo de cambio vigente en LA FINANCIERA y/o que tenga establecido el operador de la Tarjeta de Crédito, a la fecha de proceso o actualización de la transacción u operación monetaria.

SEXTA: Línea de crédito revolvente y Formas de Pago¹

De acuerdo a la cláusula Primera del presente contrato, previa evaluación y aprobación de la capacidad de pago del cliente, se le otorgará una línea de crédito, dicha línea registra y agrupa todos los consumos realizados, para luego ser liquidados al cierre de facturación según corresponda: las cuotas del mes más el saldo revolvente en proporción a un factor establecido por LA FINANCIERA y cuya determinación consta en la Hoja Resumen que es parte integrante del presente contrato. El importe resultante corresponde a la amortización mínima de capital, de acuerdo a la metodología de cálculo establecida por la norma legal aplicable.

EL CLIENTE queda obligado a pagar los importes que figuran en los estados de cuenta correspondientes a los consumos por bienes y/o servicios, disposiciones de efectivo, intereses, comisiones, penalidades y gastos que tanto EL CLIENTE como los USUARIOS hayan realizado con sus respectivas Tarjetas de Crédito. En el caso de las tarjetas con facturación en moneda nacional y dólares americanos, EL CLIENTE deberá pagar los importes señalados para ambas monedas de facturación.

Las formas de pago aplicables son las siguientes: a) el pago mínimo; b) el monto total facturado en cada periodo; o c) otras combinaciones que no deberán ser en ningún caso inferiores al monto mínimo que señale LA FINANCIERA. En cualquiera de los casos se incluirán los intereses, comisiones y gastos.

Para estar al día en sus pagos EL CLIENTE deberá abonar hasta el último día de pago por lo menos el importe correspondiente al Pago Mínimo indicado en su Estado de Cuenta. EL CLIENTE podrá encontrar los efectos de realizar solamente el Pago Mínimo en los estados de cuenta. La aplicación de los pagos por la utilización de su línea de crédito (lo cual incluye el pago mínimo, pagos mayores al mínimo y otros conceptos) se efectuará de acuerdo a lo señalado en la cláusula séptima siguiente

EL CLIENTE, a la fecha de suscripción del presente contrato y posteriormente mediante instrucción expresa, puede optar por efectuar sus pagos directamente en las ventanillas o puntos autorizados por LA FINANCIERA o autorizando a LA FINANCIERA a debitar de forma automática los importes adeudados en la cuenta que se registra en la Solicitud de Tarjeta de Crédito, en cuyo caso EL CLIENTE deberá mantener en dicha cuenta fondos suficientes disponibles para cubrir sus pagos mínimos mensuales en las fechas de cargo correspondiente, de acuerdo a lo señalado en la cláusula primera del presente contrato.

Si EL CLIENTE no cumple con cancelar el pago mínimo como máximo al último día de pago, en las fechas que se indiquen en el estado de cuenta o no mantuviera en su cuenta los fondos suficientes disponibles para permitir el cargo en dichas fechas, EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o moneda extranjera que EL CLIENTE pudiese mantener en LA FINANCIERA, procediendo inclusive a la conversión de moneda de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual al tipo de cambio compra o venta, según corresponda, vigente en LA FINANCIERA a la fecha en que se realice la operación, sin perjuicio de proceder al bloqueo temporal o anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, con los cargos correspondientes que constan en la HOJA RESUMEN, de acuerdo a lo señalado en la cláusula Décimo Séptima. Se informará de los cargos efectuados a través del estado de cuenta.

¹ La presente cláusula se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
C.00349/04.2017

EL CLIENTE declara conocer que LA FINANCIERA, directamente o por medio de terceros autorizados, efectuará las labores necesarias para las gestiones de cobranza de los pagos mensuales y otros conceptos derivados del presente instrumento.

EL CLIENTE faculta expresamente a LA FINANCIERA para que, sin necesidad de previo aviso, pueda extomar y/o cargar, los asientos que por error u otro motivo se hubieran registrado en la Cuenta y/o en el Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito de EL CLIENTE, con la finalidad de regularizar las transacciones. LA FINANCIERA dará aviso posterior sobre la regularización efectuada. Por otro lado, si como resultado de la conciliación de los saldos, se encuentren conceptos que por error no fueron contabilizados de manera oportuna, LA FINANCIERA podrá requerir a EL CLIENTE el pago del capital, intereses, comisiones, penalidades y/o gastos, incluso en los casos al cierre de la Cuenta o terminación del Contrato. En tales supuestos, sin perjuicio del derecho que asiste a EL CLIENTE para poder formular observaciones o reclamos sobre los montos cobrados, a través de las instancias señaladas en la cláusula vigésimo novena referida a atención de reclamos. LA FINANCIERA podrá reabrir la misma Cuenta u otra cuenta de tarjeta de crédito o abrir otra cuenta corriente especial a nombre de EL CLIENTE para cargar los saldos deudores o requerir el pago de su acreencia de conformidad con la normativa aplicable.

SÉTIMA: Orden de Imputación de pagos

7.1 Los pagos que EL CLIENTE realice por la utilización de su línea de crédito asignada se imputarán de acuerdo al orden establecido y detallado en el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito y de acuerdo a lo señalado en el Contrato, cancelando primero el pago mínimo.

7.2 Si el pago es menor al mínimo, se cancelarán i) deudas vencidas, intereses, comisiones y penalidades; ii) las deudas en cuotas del periodo de facturación, desde la TEA más alta hasta la más baja; y iii) la porción de deuda revolvente en el mismo orden decreciente.

7.3 Los pagos mayores al pago mínimo se aplican con excepción de lo señalado en el numeral 7.4, de la siguiente manera:

Se cancela en primer lugar la deuda revolvente, en orden decreciente (de la TEA más alta a la más baja) y en segundo lugar (si aún queda saldo), la deuda en cuotas, en orden decreciente. Si hay dos o más operaciones con la misma TEA, se pagará primero la deuda más antigua.

EL CLIENTE podrá instruir al momento de realizar el pago de la deuda en cuotas si reduce el monto de las cuotas restantes (manteniendo el plazo original de la operación) o el número de cuotas de la obligación (reduciendo el plazo de la operación). En ambos casos se reducirá los intereses de la operación. Si no se cuenta con la elección del CLIENTE, LA FINANCIERA reducirá el número de cuotas.

7.4 Pacto en contrario: Este orden de imputación no se aplica en cada oportunidad de pago si: a) hay pacto expreso en contrario entre el CLIENTE y LA FINANCIERA, indicando las consecuencias e implicancias sobre el orden de imputación negociado; o b) el CLIENTE en cada oportunidad de pago solicita una aplicación distinta de forma expresa.

Por otro lado, para el caso de pagos mayores al pago mínimo el CLIENTE podrá instruir expresamente a LA FINANCIERA para que se cancele en primer lugar la deuda en cuotas y posteriormente la deuda revolvente.

7.5 No se podrá instruir expresamente modificaciones en el orden de imputación si los pagos son efectuados por terceros distintos al CLIENTE o los pagos son efectuados a través de medios no presenciales o medios a través de los que no sea posible recoger y procesar instrucciones del CLIENTE.

Si el CLIENTE en un mismo día realiza varios pagos superiores al pago mínimo a través de diferentes plataformas (oficinas, cajeros, internet, etc.) la aplicación de todos los pagos seguirá el orden de imputación establecido en la última instrucción expresa que haya dado EL CLIENTE. De no existir elección, se aplicará el orden establecido en el numeral 7.3.

7.6 Para los pagos mayores al mínimo el CLIENTE deberá estar al día en sus pagos. De ser el caso EL CLIENTE podrá efectuar la regularización de sus obligaciones vencidas frente a LA FINANCIERA y su derecho a efectuar pagos superiores al mínimo en el mismo día.

OCTAVA: Estado de Cuenta

Los estados de cuenta serán emitidos a nombre de EL CLIENTE. Oportunamente LA FINANCIERA remitirá físicamente o pondrá a disposición electrónica de EL CLIENTE, por lo menos mensualmente, un estado de cuenta donde se detallarán todos los cargos y abonos efectuados por EL CLIENTE y/o los USUARIOS durante el último periodo, indicando el importe, la fecha de pago o amortización y demás informaciones de ley. El estado de cuenta será remitido por medios físicos a EL CLIENTE a la dirección consignada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito, asumiendo EL CLIENTE el costo respectivo (comisión) según la HOJA RESUMEN vigente; así también, EL CLIENTE podrá solicitar que LA FINANCIERA ponga a su disposición el estado de cuenta a través de los medios electrónicos con los que LA FINANCIERA cuente para tales fines, no generándose costo para EL CLIENTE. LA FINANCIERA entregará los estados de cuenta en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago.

LA FINANCIERA y EL CLIENTE acuerdan expresamente que LA FINANCIERA no tendrá la obligación de remitir el estado de cuenta en los casos en que no exista saldo deudor en la cuenta de EL CLIENTE al cierre de facturación o si hubieren transcurrido cuatro (4) meses consecutivos en los que EL CLIENTE haya incumplido con el pago de las obligaciones establecidas en el estado de cuenta.

Se entenderá que EL CLIENTE ha recibido o visualizado los estados de cuenta por cualquiera de los medios autorizados por éste, siempre que dentro de los diez (10) días calendario siguientes al cierre de facturación establecido, EL CLIENTE no haya

manifestado a LA FINANCIERA la no recepción o no puesta disposición de dicho estado de cuenta; sin perjuicio de ello, EL CLIENTE tiene el derecho de solicitarlo en cualquier momento, incluso en el caso que se haya configurado lo señalado en el segundo párrafo de la presente cláusula. Si en efecto EL CLIENTE no tuvo conocimiento oportuno del estado de cuenta por causas exógenas, LA FINANCIERA, sin costo alguno, le entregará en físico una copia del mismo o le indicará la ruta electrónica correspondiente; sin embargo, si dicha solicitud responde a una copia adicional o duplicado del estado de cuenta recibido o visualizado, EL CLIENTE deberá pagar la tarifa que por dicho concepto se indica en la HOJA RESUMEN. Asimismo, si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su recepción EL CLIENTE no formulara observaciones específicas al referido estado de cuenta o lo hace en términos genéricos o sin detallar y sustentar los conceptos que observe, se considerará que tal estado ha sido recibido y hallado conforme.

Si EL CLIENTE formulara reclamo por los consumos detallados en su estado de cuenta después de transcurridos treinta (30) días calendario luego de su recepción, el reclamo se considerará como extemporáneo y en ese sentido no podrá ser atendido toda vez que, transcurrido dicho plazo, LA FINANCIERA no tiene acceso a las notas/vouchers de las operaciones reclamadas. Sin perjuicio de ello, EL CLIENTE podrá efectuar los reclamos respectivos ante las instancias administrativas y judiciales señaladas en la cláusula vigésimo novena.

La no recepción del estado de cuenta no implica bajo ninguna circunstancia la exoneración de las obligaciones de pago a cargo de EL CLIENTE, quien declara conocer que puede acceder a informarse sobre dichas obligaciones en cualquiera de las Agencias de LA FINANCIERA o a través de los medios virtuales u otros que LA FINANCIERA ponga a su disposición.

NOVENA: Extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información

En el supuesto caso que EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS sufrieran el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito y/o información de la misma (entiéndase por ello códigos y claves secretas), EL CLIENTE deberá comunicar inmediatamente este hecho a los números telefónicos que LA FINANCIERA ha habilitado y que se encuentran detallados en la HOJA RESUMEN a fin de evitar o reducir el riesgo de que se produzcan transacciones no autorizadas. Al momento del aviso se deberá solicitar un código de bloqueo o número de anulación a efectos de acreditar la operación. Con la comunicación efectuada por EL CLIENTE, LA FINANCIERA generará un registro con la hora, fecha y contenido de la comunicación; y enviará de forma posterior al CLIENTE una copia del registro de la comunicación a través de medios físicos o electrónicos a solicitud del CLIENTE.

Con posterioridad a la comunicación, las transacciones no autorizadas no serán de responsabilidad de EL CLIENTE. Los consumos o transacciones realizados antes de la comunicación efectiva en la cual EL CLIENTE reporte el extravío, sustracción o robo de la Tarjeta de Crédito si serán de responsabilidad de EL CLIENTE, incluso hasta por el exceso de la línea de crédito otorgada, aún cuando ello se haya generado por operaciones fraudulentas, no autorizadas o irregulares, salvo que LA FINANCIERA logre determinar que no hay responsabilidad por parte del CLIENTE, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito.

Por otro lado, independientemente que EL CLIENTE efectúe o no una comunicación a LA FINANCIERA, el CLIENTE no será responsable de las transacciones no reconocidas en el supuesto que las mismas se deriven de problemas tecnológicos que dependan de controles o desarrollos que deban ser efectuados por LA FINANCIERA de acuerdo a la legislación.

Asimismo, a fin de resguardar la seguridad de EL CLIENTE, LA FINANCIERA podrá establecer restricciones transaccionales y/o bloquear temporalmente el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito de acuerdo con las políticas de prevención de fraudes que LA FINANCIERA, VISA y/o MASTERCARD tenga(n) establecida(s).

LA FINANCIERA y EL CLIENTE podrán convenir en tomar un seguro optativo o en constituir un fondo de protección, cuyo costo sería de cuenta y cargo de EL CLIENTE, destinado a cubrir el riesgo de transacciones no autorizadas que se generen por hecho no contemplados en el artículo 23 del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito. El importe de cobertura del sistema de protección, sus características, requisitos y otra información mínima requerida de acuerdo a la normativa vigente se definirá en cada caso de acuerdo al producto que LA FINANCIERA diseñe al efecto y se comunicarán a EL CLIENTE de manera anticipada a su aplicación.

DÉCIMA: Establecimientos

LA FINANCIERA no asume responsabilidad alguna si los establecimientos ubicados en el Perú o en el exterior afiliados al sistema de Tarjetas de Crédito se rehusaran a aceptar la Tarjeta de Crédito como medio de pago o cobraran comisiones por consumos realizados con la misma o hicieran diferenciación de precios entre los consumidores que utilicen las Tarjetas de Crédito o los que utilicen otros medios de pago. Los establecimientos serán los únicos responsables por la calidad, cantidad, idoneidad y otras características de los bienes y/o servicios que comercialicen u ofrezcan, por lo que todo reclamo que se efectúe por lo detallado anteriormente o por otros motivos relacionados a los productos o servicios ofrecidos por los establecimientos, será dirigido directamente a aquellos. Los reclamos efectuados por EL CLIENTE y/o los USUARIOS no modifican, varían o suspenden las obligaciones asumidas frente a LA FINANCIERA originadas por el uso de las Tarjetas de Crédito. Asimismo si EL CLIENTE afilia la Tarjeta de Crédito como medio de pago de productos o servicios de establecimientos bajo la modalidad de cargo automático, en caso que dichos cargos no lleguen a concretarse debido a que la línea de crédito de EL CLIENTE no cuente con saldo suficiente o por fallas externas y/o caso fortuito y/o causas de fuerza mayor, corresponderá exclusivamente a EL CLIENTE efectuar las gestiones de regularización ante los establecimientos: sin responsabilidad alguna de LA FINANCIERA.

DÉCIMO PRIMERA: Disposición de Efectivo

La función de disposición de efectivo, de ser este un servicio que le corresponda a la Tarjeta de Crédito de acuerdo a lo señalado en la HOJA RESUMEN, se le asignará a la Tarjeta de Crédito, previa solicitud de EL CLIENTE y sujeta a evaluación de LA FINANCIERA. Esta función comprende la disposición en efectivo que EL CLIENTE o los USUARIOS realicen a través de cajeros automáticos, ventanillas de Bancos y demás puntos autorizados mediante el uso de la Tarjeta de Crédito y la clave secreta que al efecto se le proporcione. LA FINANCIERA, por razones de seguridad, podrá fijar límites máximos a la disposición de efectivo y a los montos diarios disponibles en efectivo en sus cajeros y/o ventanillas y/o demás puntos autorizados, los cuales estarán determinados en la HOJA RESUMEN.

EL CLIENTE tendrá la facultad de solicitar o rechazar la disposición en efectivo en el momento mismo de la contratación a través de la Solicitud de Tarjeta de Crédito o durante la vigencia del presente contrato por escrito o mediante los mecanismos que LA FINANCIERA ponga a su disposición. Entre tanto, toda disposición de efectivo que se realice entre la solicitud y su aprobación se entenderá que ha sido efectuada por EL CLIENTE y/o los USUARIOS. Asimismo, EL CLIENTE podrá solicitar la supresión, activación o reactivación en cualquier momento de la función de disposición de efectivo de acuerdo a los mecanismos siempre que LA FINANCIERA haya aprobado dicha solicitud.

Por otro lado, corresponde señalar que LA FINANCIERA podrá suspender el uso de la disposición de efectivo de acuerdo a la calificación crediticia en la que se encuentre EL CLIENTE al momento de su evaluación.

DÉCIMO SEGUNDA: Utilización de la Tarjeta de Crédito en el exterior

La función de utilización de la Tarjeta de Crédito en el exterior, de ser este un servicio que le corresponda a la Tarjeta de Crédito de acuerdo a lo señalado en la HOJA RESUMEN, se le asignará a la Tarjeta de Crédito. EL CLIENTE podrá reportar previamente a la Banca Telefónica de LA FINANCIERA la realización de consumos en el extranjero con la Tarjeta de Crédito. En caso EL CLIENTE utilice el crédito que se le ha concedido en los establecimientos afiliados que se encuentren fuera del país, LA FINANCIERA emitirá un estado de cuenta expresando en nuevos soles o eventualmente en moneda extranjera, si así lo implementara, solamente, para todos los consumos efectuados en el extranjero y/o disponibilidad de efectivo que hubiera solicitado EL CLIENTE. El pago se podrá efectuar en moneda nacional o extranjera, al tipo de cambio venta vigente a la fecha del pago efectivo, debiendo pagarse en los mismos términos estipulados en el presente contrato para obligaciones expresadas en moneda nacional. Si por cualquier causa se impusieran restricciones a la adquisición de divisas, LA FINANCIERA solo aceptará pagos en la moneda en que se encuentren expresado el estado de cuenta, declarando EL CLIENTE que ellos provendrán de sus propias cuentas o ingresos en moneda extranjera o serán adquiridos sujetándose en todo, a las normas que fije o que haya fijado LA FINANCIERA Central de Reserva del Perú.

A efectos de preservar su seguridad, EL CLIENTE declara conocer que LA FINANCIERA podría bloquear temporalmente la Tarjeta de Crédito si considera que existen transacciones inusuales y/o sospechosas en el exterior, previo intento de contacto con EL CLIENTE, salvo que este último haya cursado un aviso a LA FINANCIERA sobre su viaje al exterior a fin que su Tarjeta de Crédito no sea bloqueada para tales consumos.

DÉCIMO TERCERA: Adquisición de bienes y/o servicios a través de Internet

EL CLIENTE deberá afiliar su celular a este servicio a través de CrediScotia en Línea, agencias u otros mecanismos que LA FINANCIERA pueda implementar para poder adquirir bienes y/o servicios a través de Internet. El celular deberá estar apto para recibir información y claves por mensajes de texto.

EL CLIENTE puede efectuar con la Tarjeta de Crédito consumos vía Internet, los cuales corresponderán a establecimientos afiliados, para lo cual, de ser el caso, EL CLIENTE deberá introducir la clave que se le proporcione por celular, el cual previamente haya registrado, a fin de adquirir el o los productos y/o servicios. EL CLIENTE reconoce que la clave que se le proporcione para poder realizar transacciones por los canales que la exigen, equivale a su identificación, por lo que se obliga a conservarla bajo un marco de estricta confidencialidad, no pudiendo revelarla a terceros.

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a cargar en la cuenta de la Tarjeta de Crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía Internet, salvo en aquellos casos que se compruebe que por dolo, culpa o negligencia de LA FINANCIERA la clave secreta haya sido vulnerada u obtenida fraudulentamente por terceros (hackers, crackers y similares) con el objetivo de efectuar consumos no autorizados o se haya producido algún delito informático con la Tarjeta de Crédito.

DÉCIMO CUARTA: Servicios Asociados a las Tarjetas de Crédito – Instrucciones

EL CLIENTE conoce que la Tarjeta de Crédito cuenta con servicios adicionales que le permiten:

- a) Disposición de efectivo con cargo a la línea de la tarjeta de crédito.
- b) Operaciones de compra, consumos o pagos de estas operaciones o de servicios por internet, a través de páginas web distintas a la de LA FINANCIERA.
- c) Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la tarjeta (de ser éste un servicio que corresponde a la Tarjeta de Crédito de acuerdo a lo señalado en la Hoja Resumen).
- d) Otros, previstos en el presente contrato o que LA FINANCIERA pueda ofrecer posteriormente.

Asimismo, EL CLIENTE podrá efectuar transacciones, solicitar créditos o contratar servicios, propios de LA FINANCIERA o que ésta ofrece, con cargo a la Tarjeta de Crédito en forma personal o empleando los diversos medios sean escritos, electrónicos, telefónicos, Internet, CrediScotia en Línea, Banca Móvil u otros que LA FINANCIERA ponga a disposición de EL CLIENTE y que éste reconoce como válidos para dichos efectos. Para efectuar las instrucciones u operaciones antes señaladas, EL CLIENTE reconoce que por seguridad deberá utilizar cuando así se lo solicite, la clave dinámica generada por el dispositivo TOKEN de forma adicional a la clave secreta que le permite acceder a los canales virtuales. LA FINANCIERA entregará el dispositivo TOKEN a EL CLIENTE al momento que suscriba los términos y condiciones de su uso. El dispositivo TOKEN sólo aplica para personas naturales.

EL CLIENTE podrá solicitar la afiliación/desafiliación, la supresión o reactivación de estos servicios cuando LA FINANCIERA habilite dichas opciones lo cual constará en la Solicitud/HOJA RESUMEN.

DÉCIMO QUINTA: Contratación por Mecanismos distintos al escrito

LA FINANCIERA podrá contratar con EL CLIENTE de manera no presencial, esto es, a través de llamadas telefónicas o empleando distintos medios electrónicos como: correos electrónicos, banca por Internet, cajeros automáticos, mensajes de texto (SMS), entre otros, que LA FINANCIERA pueda implementar para tal fin, de conformidad con las normas legales aplicables.

De realizarse esta modalidad de contratación, dentro de los quince (15) días calendario posteriores, EL CLIENTE podrá acceder a la documentación contractual correspondiente. EL CLIENTE acuerda con LA FINANCIERA, que la entrega de esta documentación se realizará mediante acceso a la web de LA FINANCIERA o envío por algún medio electrónico.

DÉCIMO SEXTA: Plazo

El plazo de vigencia del presente contrato es de un año contado a partir de la fecha de su suscripción, renovable automáticamente por periodos iguales, independientemente de la vigencia de la(s) tarjeta(s) plástica(s) que podrán emitirse con un plazo de validez diferente, no siendo necesario que EL CLIENTE suscriba un nuevo contrato de Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito. LA FINANCIERA realizará evaluaciones constantes en función al comportamiento crediticio de EL CLIENTE y/o del USUARIO para la vigencia del contrato y sus sucesivas renovaciones.

Sin perjuicio del plazo antes señalado, tanto EL CLIENTE como LA FINANCIERA podrán, en cualquier momento, dar por resuelto el presente contrato, o comunicar su intención de no renovar el contrato a su vencimiento con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación. Para ello, EL CLIENTE se comunicará a través de Banca Telefónica y/o cualquier otro mecanismo que LA FINANCIERA ponga a su disposición. En tanto LA FINANCIERA deberá comunicar la resolución a EL CLIENTE de acuerdo a las causales de la cláusula décimo octava del contrato, a través de comunicación escrita dirigida a su domicilio. En cualquier caso es obligación de EL CLIENTE cancelar el monto total del saldo deudor que LA FINANCIERA liquide, así como devolver todas las tarjetas emitidas a su solicitud, en forma inmediata, incluyendo las adicionales autorizadas, asumiendo todas las responsabilidades civiles y/o penales que se produjeran por el uso irregular que pueda darse a cualquiera de dichas tarjetas.

De acuerdo al artículo 32° del Reglamento de Transparencia, LA FINANCIERA le otorgará a EL CLIENTE un plazo no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario para que encuentre algún otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario. Queda expresamente convenido por las partes que la terminación del contrato conforme a lo estipulado en la presente cláusula, constituye el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente.

En el caso de terminación de la relación contractual, fuere por vencimiento del plazo o por resolución, LA FINANCIERA está facultada para conciliar y cobrar a EL CLIENTE las operaciones que se encuentren pendientes de pago, débito y/o contabilización. Por otro lado, si EL CLIENTE a la terminación del contrato tiene saldo a favor en la cuenta respectiva, LA FINANCIERA lo pondrá a su disposición en sus agencias u oficinas.

En tanto existan obligaciones a cargo de EL CLIENTE que se encuentren pendientes de pago según los estados de cuenta correspondientes, seguirán siendo de aplicación las disposiciones del presente contrato. No obstante, independientemente de la vigencia o subsistencia de las cuentas de EL CLIENTE en LA FINANCIERA, si con posterioridad se presentaran cargos sobre cualquiera de las Cuentas incluyendo las adicionales autorizadas, por cualquier causa, la responsabilidad de EL CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas.

DÉCIMO SÉTIMA: Consecuencias del no pago de los montos de las operaciones

Si EL CLIENTE no cumpliera con pagar el monto de las operaciones o el pago mínimo o de acuerdo a las cuotas expresamente pactadas con LA FINANCIERA, en las fechas previstas para el pago, LA FINANCIERA podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

- a. Suspender (temporal o definitivamente) el uso de la Tarjeta de Crédito y de las Tarjetas de Crédito adicionales.
- b. Cobrar en forma parcial o total el monto adeudado por EL CLIENTE, aplicando los fondos o activos en general que EL CLIENTE tenga o pudiese tener en cuentas, depósitos o bajo cualquier otra modalidad en LA FINANCIERA (sea que se entienda el ejercicio en virtud y aplicación del presente acuerdo y/o en concordancia con el Derecho de Compensación recogido en el numeral 11 del artículo 132 de la Ley N° 26702). Una vez efectuada la compensación, LA FINANCIERA enviará una comunicación al CLIENTE indicando la ejecución.

- c. Dar por concluido el presente contrato (resolver), en cuyo caso EL CLIENTE tendrá que pagar en forma inmediata el total del monto de la deuda que tuviera con LA FINANCIERA según la liquidación actualizada correspondiente.
- d. Disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito de la Tarjeta de Crédito.
- e. Abrir a nombre de EL CLIENTE una o más cuentas corrientes especiales, en las que se registrará el importe de las operaciones efectuada con la Tarjeta de Crédito.

Serán de aplicación a esta(s) cuenta(s) las cláusulas generales de contratación y la legislación vigente. En consecuencia, LA FINANCIERA podrá proceder a cerrarla(s) con las formalidades de ley, procediendo a girar la correspondiente letra de cambio a la vista por el monto de la deuda registrada en esta(s) cuenta(s), más los intereses correspondientes de acuerdo a lo establecido en la cláusula vigésimo del presente contrato.

DÉCIMO OCTAVA: Causales de Resolución

Sin perjuicio de otras causales de resolución expresamente previstas en este documento, LA FINANCIERA podrá resolver de pleno derecho el presente contrato y en consecuencia cerrará la Cuenta y anulará las Tarjetas de Crédito emitidas al amparo del mismo, en los siguientes casos:

- a. Cuando EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS no cumplan con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito vigente, así como en las disposiciones establecidas en el presente contrato y/o cualquier otra obligación frente a LA FINANCIERA;
- b. Cuando a EL CLIENTE y/o a LOS USUARIOS autorizados se les haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella sin la correspondiente provisión de fondos, sea en LA FINANCIERA o en cualquier entidad del Sistema Financiero, conforme a la publicación que realice la SBS;
- c. Cuando EL CLIENTE no registre transacciones ni saldo deudor en su línea de crédito durante un plazo de seis (6) meses contados desde la última transacción;
- d. Cuando EL CLIENTE y/o LOS USUARIOS se someten o son sometidos a cualquier procedimiento concursal o declarados en insolvencia;
- e. Cuando EL CLIENTE disponga de sus activos de tal manera que afecte de manera considerable su situación patrimonial o solvencia económica a criterio de LA FINANCIERA.
- f. Asimismo, LA FINANCIERA procederá a cancelar las Tarjetas de Crédito y a resolver el presente contrato en caso la SBS suspenda la autorización para operar con tarjetas de crédito;
- g. Si LA FINANCIERA considera que no resulta conveniente mantener relaciones comerciales con EL CLIENTE i) por conducta intolerable del CLIENTE frente al personal de LA FINANCIERA y/u otros clientes, realizada en las oficinas de LA FINANCIERA o a través de otros canales disponibles; o ii) si LA FINANCIERA, su casa matriz o sus afiliadas se vieran expuestas a contingencias regulatorias, contractuales o de cualquier tipo frente a autoridades locales o foráneas de mantener la relación comercial con EL CLIENTE.
- h. Cuando medie disposición legal o mandato de autoridad competente que así lo autorice u ordene;
- i. Cuando se verifique que EL CLIENTE ha proporcionado información inexacta, incompleta, inconsistente o falsa a LA FINANCIERA contraviniendo lo establecido en el artículo 179° de la Ley N° 26702, así como lo señalado el artículo 3° de la Circular SBS N° 2197-2011 o en las normas que las modifiquen o sustituyan;
Cuando en aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, LA FINANCIERA detecte que en la cuenta se han realizado o se vienen realizando operaciones inusuales, irregulares y/o sospechosas o que puedan ocasionar perjuicio a LA FINANCIERA o a sus clientes y siempre que EL CLIENTE no haya acreditado la procedencia legal de sus fondos u operaciones en el plazo que establezca;
- k. Cuando LA FINANCIERA tome conocimiento que EL CLIENTE está siendo investigado por lavado de activos, delitos precedentes y/o financiamiento del terrorismo por las autoridades competentes o EL CLIENTE sea vinculado con personas naturales o jurídicas relacionados con el lavado de activos, delitos precedentes y/o financiamiento del terrorismo;
- l. Cuando en aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS referidas a la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, LA FINANCIERA identifique que el nivel de endeudamiento o comportamiento de pago de EL CLIENTE hagan presumir el potencial deterioro de su calidad crediticia.

La resolución del contrato conlleva la obligación de pago del saldo deudor de la línea de crédito y la correspondiente anulación de la(s) tarjeta(s) por las causales señaladas en el presente contrato.

En las causales de resolución establecidas en los literales a) al g), la resolución de pleno derecho operará conforme a la comunicación de la decisión a EL CLIENTE. En las causales de resolución establecidas en los literales h) al l), LA FINANCIERA podrá comunicar de la resolución de manera posterior a EL CLIENTE. Este aviso posterior se efectuará mediante comunicación por medio directo en un plazo no mayor a los siete (7) días calendario de producidas la resolución.

DÉCIMO NOVENA: Sanciones

Con arreglo a las disposiciones legales vigentes, los titulares de las Tarjetas de Crédito anuladas por la causa señalada en el literal b) de la cláusula anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema

financiero, durante el plazo de un (1) año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. Asimismo, sin perjuicio del cobro de las deudas correspondientes, LA FINANCIERA anulará las Tarjetas de Crédito de las personas que figuren en la relación de tarjetas de crédito anuladas que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP difunde mensualmente.

En caso de reincidencia por primera vez en la causal de anulación prevista en el párrafo precedente, se procederá a la anulación de las Tarjetas de Crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años.

VIGÉSIMA: Cierre de Cuenta

Si EL CLIENTE no cumple con realizar los pagos en la forma establecida según el estado de cuenta, LA FINANCIERA podrá disponer el bloqueo temporal o la suspensión o la anulación de la tarjeta, sin necesidad de aviso previo, debiendo EL CLIENTE devolver las tarjetas emitidas y cancelar el saldo deudor de la Cuenta. En caso se decida resolver el contrato y proceder con el cierre de la cuenta corriente especial, si EL CLIENTE no cancela la deuda total dentro del plazo de quince (15) días hábiles de requerido el pago, LA FINANCIERA tendrá el derecho -conforme a la Ley N° 26702- de girar una letra de cambio a la vista a cargo de EL CLIENTE por el saldo deudor liquidado en la Cuenta, la misma que protestada por falta de pago dará lugar a la respectiva acción de ejecución, la cual se hará extensiva al cobro de los intereses compensatorios, comisiones, penalidades y gastos que figuran en LA HOJA RESUMEN, más las costas y costos que se pudiesen generar de la cobranza judicial.

Asimismo, LA FINANCIERA queda facultada ante cualquier evento de incumplimiento, a cerrar las demás cuentas corrientes que EL CLIENTE mantenga en LA FINANCIERA, pudiendo este último centralizar en una sola cuenta todos los saldos de las cuentas de EL CLIENTE.

VIGÉSIMO PRIMERA: Seguro de Desgravamen

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a cargar en la Cuenta el costo de la Póliza de Seguro de Desgravamen que pueda contratar LA FINANCIERA en una Compañía de Seguros de su elección y según las condiciones que dicha compañía y LA FINANCIERA establezcan, cubriendo el riesgo de pago del saldo deudor que EL CLIENTE mantenga a favor de LA FINANCIERA, en caso de muerte o invalidez total y permanente por enfermedad o accidente de EL CLIENTE, con la cobertura establecida en la HOJA RESUMEN, de modo tal que una vez ocurrido el evento, será la Compañía de Seguros quien atienda los pagos por hasta el importe del seguro, correspondiente al saldo deudor de la Cuenta. Si LA FINANCIERA toma conocimiento del fallecimiento del CLIENTE a través de sus familiares u otros medios, LA FINANCIERA deberá comunicar a los beneficiarios o herederos sobre la existencia del seguro, para que los mismos presenten la documentación solicitada por la Compañía de Seguros correspondiente para la aplicación del Seguro de Desgravamen.

En caso EL CLIENTE elija contratar la Póliza de Seguro de Desgravamen ofrecida por LA FINANCIERA, será ésta última quien tenga la obligación de renovar la misma.

Sin embargo, si EL CLIENTE no desea contar con el seguro ofrecido por LA FINANCIERA, tendrá la opción de contratar uno por su cuenta y endosarlo a favor de LA FINANCIERA, siempre que el mismo reúna las condiciones y características requeridas que han sido previamente informadas; asumiendo el costo de la comisión correspondiente que se encuentra señalado en la Hoja Resumen.

En caso LA FINANCIERA acepte una Póliza de Seguro de Desgravamen endosada, que brinde cobertura y plazo similares o mayores a la ofrecida por LA FINANCIERA, EL CLIENTE se compromete a mantener vigente dicha póliza hasta que cumpla con pagar el íntegro de las obligaciones asumidas con LA FINANCIERA. LA FINANCIERA se reserva el derecho de aceptar el endoso, previo pago de los gastos y/o comisiones que por la evaluación de póliza endosada o conceptos similares pudiera establecer LA FINANCIERA en la Hoja Resumen.

El Seguro de Desgravamen no será aplicable si EL CLIENTE no se encuentra al día con el pago de su cuota mensual mínima. EL CLIENTE declara tener acceso a las condiciones y exclusiones de la Póliza de Seguro de Desgravamen que LA FINANCIERA contrata, a través de la página Web de LA FINANCIERA. En cuanto a las condiciones y exclusiones referidas a la edad máxima para la cobertura del seguro así como la edad máxima para la permanencia en el mismo, éstas se encuentran señaladas en la HOJA RESUMEN que EL CLIENTE declara conocer y aceptar.

Cuando LA FINANCIERA acepte una Póliza de Seguro de Desgravamen endosada, la falta de contratación y/o renovación de tal seguro por parte de LA FINANCIERA no conllevará ninguna responsabilidad para ésta última.

Del mismo modo, EL CLIENTE asume la obligación de informarse de los alcances y condiciones de la Póliza de Seguro una vez recepcionado el Certificado correspondiente. Las condiciones y alcances del Seguro se encuentran en la página web de LA FINANCIERA y en los canales señalados por la Compañía de Seguros. Adicionalmente, EL CLIENTE podrá contratar a su elección otro tipo de seguros optativos que LA FINANCIERA pudiera ofrecerle y/o comercializar en su calidad de canal de comercialización. Las condiciones de dichos seguros serán puestos en conocimiento a través de folletos cuya información proviene de la Compañía de Seguros.

VIGÉSIMO SEGUNDA: Legislación y Competencia

Este contrato se rige en forma complementaria por lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Reglamento de Cuenta Corriente y Ley N° 26702. Para todos los efectos del presente contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de esta ciudad, sin perjuicio de lo cual, LA FINANCIERA podrá recurrir a la del domicilio de

EL CLIENTE o la del lugar de ubicación de bienes de su propiedad dentro o fuera de la República Peruana según lo estime conveniente para el cobro de sus acreencias.

VIGÉSIMO TERCERA: Domicilio

Las partes fijan como sus domicilios los que aparecen consignados en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. Cualquier modificación en la dirección consignada por EL CLIENTE deberá ser comunicada a LA FINANCIERA por escrito, requisito sin el cual se tendrán por bien notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección o anterior.

VIGÉSIMO CUARTA: Dirección de envío de correspondencia

EL CLIENTE señala como dirección de envío de correspondencia la que aparece consignada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. Cualquier modificación a la misma deberá ser comunicada a LA FINANCIERA, por escrito, requisito sin el cual se tendrán por bien notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección anterior.

VIGÉSIMO QUINTA: Actualización de Datos

Todos los datos de EL CLIENTE que este consigne en la Solicitud de Tarjeta se consideran como vigentes y en tal sentido sustituirán y/o actualizarán los datos que a la fecha mantengan registrados en LA FINANCIERA, de ser el caso. Las posteriores actualizaciones de los datos de EL CLIENTE podrán ser efectuados mediante comunicación escrita dirigida a LA con cargo a recepción o mediante los formatos físicos que LA FINANCIERA ponga a su disposición en la red de agencias.

EL CLIENTE declara y se compromete a brindar en todo momento a LA FINANCIERA información completa y verdadera. Si parte de su información personal, financiera o crediticia cambia, pasa a ser inexacta o pierde actualidad, EL CLIENTE está obligado a dar aviso a LA FINANCIERA inmediatamente para que se proceda a la actualización de sus registros.

VIGÉSIMO SEXTA: De la Cesión

LA FINANCIERA queda autorizada a ceder los créditos y demás derechos provenientes de este contrato o su posición contractual en el mismo, total o parcialmente, para lo cual EL CLIENTE presta desde ya su conformidad por adelantado. La comunicación de la cesión se efectuará mediante un documento de fecha cierta.

VIGÉSIMO SÉTIMA: Autorización para manejo de Base de datos

LA FINANCIERA es una institución financiera que forma parte del grupo económico internacional de The Bank of Nova Scotia (en adelante el "Grupo Scotiabank"). El Grupo Scotiabank ejerce el control sobre un conjunto de empresas del sistema financiero, seguros y de AFP, así como sobre empresas vinculadas al mercado de valores, entre otras, tanto en el Perú como en el extranjero, las cuales, por razones de sinergias, mayor eficiencia y calidad de servicios, comparten procesos de negocio, estructuras gerenciales y sistemas tecnológicos de alcance transfronterizo, dentro de los alcances permitidos por la ley.

La información sobre la identificación del CLIENTE, o datos que permitan hacerlo identificable (p.e. datos biométricos), así como sobre la información personal, financiera, crediticia, incluyendo información calificada como datos sensibles por la ley, proporcionada, de forma oral, escrita o electrónica, por EL CLIENTE u obtenida a través de otras personas, sociedades y/o instituciones (públicas o privadas, nacionales o extranjeras) es considerada como Datos Personales. Cuando el CLIENTE sea persona jurídica o patrimonio autónomo, LA FINANCIERA podrá acceder a los Datos Personales respecto de cada persona autorizada, socio, o integrante según corresponda.

EL CLIENTE, de forma libre, informada, previa y expresa, consiente que LA FINANCIERA pueda dar tratamiento a los Datos Personales, es decir podrá acceder, recopilar, registrar, organizar, almacenar, conservar, elaborar, modificar, bloquear, suprimir, extraer, consultar, utilizar, transferir o procesar de cualquier otra forma prevista por la ley.

EL CLIENTE consiente que LA FINANCIERA podrá dar tratamiento a los Datos Personales, de manera directa o por intermedio de terceros, lo cual incluye el tratamiento necesario para: (i) la ejecución directa o por intermedio de terceras personas de los Servicios Bancarios contratados, incluyendo la evaluación de la capacidad de pago y comportamiento crediticio en el sistema financiero, (ii) el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a LA FINANCIERA, (iii) enviar a EL CLIENTE ofertas comerciales, publicidad e información en general por cualquier medio, sobre otros productos o servicios que brinde LA FINANCIERA y/o terceros vinculados, lo que se podrá realizar a través de terceras personas; (iv) gestionar el cobro de deudas, de ser el caso; y (v) usar, compartir o transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales, o terceros (por ejemplo: otros bancos, imprentas, empresas de mensajería, auditoría, entre otros), tanto dentro como fuera del país, nacionales o extranjeros, públicos o privados, con la finalidad de realizar las acciones indicadas en los puntos precedentes o con la finalidad que éstos puedan directamente ofrecer o informar a EL CLIENTE, por cualquier medio, acerca de cualquier producto o servicio que comercialicen o puedan poner en su conocimiento publicidad comercial o institucional o comunicarle promociones comerciales.

EL CLIENTE conviene en que LA FINANCIERA podrá conservar en sus registros los Datos Personales y darle tratamiento a éstos en los términos antes expuestos de forma indefinida, aun cuando EL CLIENTE pierda su condición como tal. Los Datos Personales serán almacenados en LA FINANCIERA de datos de clientes del cual LA FINANCIERA es titular o cualquier otro que en el futuro podamos establecer. LA FINANCIERA declara que ha adoptado las medidas necesarias para mantener segura la información.

Adicionalmente EL CLIENTE declara que se le ha informado que tiene derecho de oposición, acceso, rectificación cancelación así como a no proporcionar los Datos Personales. De no proporcionar sus datos, no se podrá dar tratamiento a los mismos tal como se señala de forma precedente. Finalmente EL CLIENTE puede revocar el consentimiento para tratar sus Datos Personales o el ejercicio de los otros derechos que la ley otorga en cualquier momento. Para ejercer este derecho o cualquier otro que la ley establezca relacionado a Datos Personales deberá presentar una solicitud escrita en nuestras oficinas. Se podrán establecer otros canales para tramitar estas solicitudes, lo que será informado oportunamente por LA FINANCIERA a través de la página Web.

VIGÉSIMO OCTAVA: Mecanismos de información autorizados

EL CLIENTE autoriza a que LA FINANCIERA pueda de manera directa o por intermedio de terceros, poner en conocimiento de EL CLIENTE, por cualquier medio existente, publicidad comercial sobre productos y servicios, o institucional o comunicarle promociones comerciales de LA FINANCIERA, de sus empresas vinculadas o pertenecientes al Grupo Scotiabank y de cualquier otra empresa con la que LA FINANCIERA mantenga una asociación comercial. EL CLIENTE podrá manifestar su voluntad de no recibir la publicidad antes señalada bastando para ello una comunicación expresa y por escrito en dicho sentido, dirigida a LA FINANCIERA.

VIGÉSIMO NOVENA: Atención de reclamos

LA FINANCIERA atenderá cualquier reclamo que tenga EL CLIENTE con respecto a las operaciones o condiciones derivadas del presente contrato a través de su red de agencias o de Banca Telefónica. Los reclamos relacionados a los establecimientos afiliados se dirigirán directamente a los mismos, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula décima; asimismo, adicionalmente al reclamo que pudiera presentar, EL CLIENTE podrá acudir también a otras instancias tales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, INDECOPI, entre otros.

TRIGÉSIMA: Tributos

Los tributos creados y por crearse que afecten los servicios materia del presente contrato serán de cargo de EL CLIENTE. Los aspectos de los tributos que actualmente son de cargo de EL CLIENTE constan en la HOJA RESUMEN.

EL CLIENTE declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del presente contrato y de haber leído, suscrito y recibido el presente documento y la HOJA RESUMEN al momento de la suscripción de los mismos.



LA FINANCIERA
Felipe Bedoya
Gerente de Desarrollo Comercial

1-E

000019

Movimientos		Respuestas Pendientes	
Movimientos de Cuenta			
071	Tarjeta	0004220520007434908	
Periodo		Actual	Anterior
Fecha			
		Procesar	Salir
		Inicializar	
Efec Post	Planes	Descripción de la Trx.	Importe Autor Merchant
2506 2706	00136DBIG HEAD		5,350.22 068828 502485035 5655 434908
2506 2706	00136DBIG HEAD		5,350.22 068850 502485035 5655 434908
		Imp Cue	MoOr Imp-O TipC

Saldos de Cuenta		Datos de Tarjeta-Informes		Pendientes	
Tarjeta					
Nro. de Tarjeta	0004220520007434908	Nombre Plastico	MIRIAM ALIAGA LOPEZ	Bloqueo	<input checked="" type="checkbox"/> TITULAR
Entrega plastico	AV. LOS EUCALIPTOS 371 URB. SANTA GENOVEVA	Distrito	LURIN	F.bloqueo	25/06/2017
Informes por Fechas					
Fecha Apertura	12/06/2017	Fecha Membresia	12/06/2018	Ultimo Estado Cuenta	24/05/2017
Proximo Pago	//	Ultimo Dia Pago	21/07/2017	Ultima Compra	25/06/2017
Inicio de Morosida	//	Entro a Cobranza	//	Fecha Bloqueo Cuenta	12/06/2017
Fecha expiración	6/22				
Informacion adicional de la Deuda					
Mantenimiento	0.00	Seguro de Vida	0.00	Intereses de cuotas	0.00

1-F

000021

CONSULTA RUC: 20345211404 - BIG HEAD S.A. EN LIQUIDACION			
Número de RUC:	20345211404 - BIG HEAD S.A. EN LIQUIDACION		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	16/04/1997	Fecha Inicio de Actividades:	16/04/1997
Estado del Contribuyente:	BAJA DEFINITIVA	Fecha de Baja:	21/09/2012
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. WASHINGTON NRO. 1206 INT. 213 LIMA - LIMA - LIMA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4641 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	NINGUNO		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

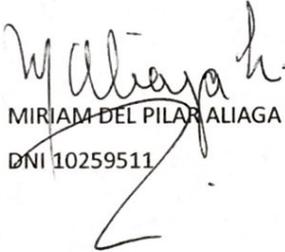
A-G

000022

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Miriam del Pilar Aliaga López**, identificada con DNI N° 10249511, **DECLARO BAJO JURAMENTO** QUE EL DÍA DOMINGO 25 DE JUNIO DEL 2017 PERMANECÍ EN MI DOMICILIO UBICADO EN AV. MARIANO MELGAR 425 SANTA CLARA ATE, EN COMPAÑÍA DE MI SEÑORA MADRE REYNA LOPEZ PIZARRO, DE MI HERMANO JUAN JOSE ALIAGA LÓPEZ Y DE MIS MENORES HIJAS DE 12 Y 8 AÑOS, HABIENDO SALIDO DE MI PREDIO EN COMPAÑÍA DE MI HERMANO SOLO PARA FORMULAR DENUNCIA EN LA COMISARIA DE SANTA CLARA, LUEGO DE RECIBIDA LA LLAMADA DE LA SRTA. CLAUDIA ARANDA DE CREDISCOTIA FINANCIERA, A EFECTOS DE QUE SE INVESTIGUEN LOS HECHOS COMUNICADOS POR LA SRTA ARANDA, RELACIONADAS A LA TARJETA DE CREDITO N°4220520007434908.

Lima, 26 de julio del 2017



MIRIAM DEL PILAR ALIAGA LÓPEZ
DNI 10259511



A-H

POLICIA NACIONAL DEL PERU	COMISARIA PNP
REGPOL - LIMA	SANTA CLARA
Fecha Imp : 25/07/2017 15:50 Hrs	O.P Imp. : SO2.PNP MARIANA SAAVEDRA AGUILAR

Nro de Orden : 9694677 Clave : MjepAYHd

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.L 1246

EL SR MAYOR PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : SANTA CLARA

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

Tipo	DENUNCIA	Fecha y Hora Registro	25/06/2017 20:42:17 Hrs.	
Formalidad	VERBAL	Fecha y Hora Hecho	25/06/2017 20:00:00 Hrs.	
Condición de la Denuncia	[DENPOL] DENUNCIA DIRECTA DELITO Nro : 335			

Código QR

TIPIFICACION

- FUERO COMUN/PATRIMONIO (DELITO)/ESTAFA Y OTRAS DEFRAUDACIONES/ESTAFA

LUGAR DEL HECHO

LIMA / LIMA / ATE / OTROS AV. MARIANO MELGAR NRO.425 SANTA CLARA ATE 0

DENUNCIANTE

- 1) MIRIAM DEL PILAR ALIAGA LOPEZ(41), CON FECHA DE NACIMIENTO 25/10/1975 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 10249511, DIRECCION : ANCASH / HUARAZ / HUARAZ : JR. ALEJANDRO DEXTRE 662 INT. 668 BARRIO SNA FRANCISCO

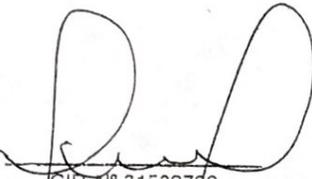
CONTENIDO

- o SIENDO LAS 20.00 HORAS DEL 25JUN2017, SE PRESENTÓ A ÉSTA CÍA. PNP LA PERSONA DE: ALIAGA LOPEZ, MIRIAM DEL PILAR (41), LIMA, SOLTERO, SUPERIOR, ADMINISTRADORA, CON DNI NRO. 10249511, DOM. EN LA AV. MARIANO MELGAR NRO.425 SANTA CLARA ATE; QUIEN DENUNCIA PRESUNTA ESTAFA POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA SCOTIABANK, REFIRIENDO QUE CON FECHA 13JUN2017, LA FINANCIERA CREDISCOTIA, LE ENTREGO LA TARJETA DE CRÉDITO VISA SCOTIABANK, QUE CON FECHA 19JUN2017, SE APERSONÓ A LA OFICINA DEL REFERIDO BANCO EN LURÍN. PARA COMUNICAR, QUE EL DÍA ANTERIOR, TRAS INTENTAR USARLA EN REAL PLAZA SANTA CLARA, LE FUE RECHAZADA, CONFIRMANDO LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO LE CONFIRMARON LA VALIDEZ DE SU TARJETA, Y QUE PROBAMENTE SE DEBÍA A UN ERROR DEL POS DE PLAZA VEA, Y QUE PODÍA USAR SU TARJETA SIN PROBLEMAS, PERO QUE CON FECHA 23JUN2017, SE COMUNICARON CON SU PERSONA TRABAJADORES DEL CREDISCOTIA, DEL CELULAR NRO. 934143996, MANIFESTÁNDOLE QUE POR ERROR LE HABÍAN ENVIADO LOS FORMATOS DEL CONTRATO DE UNA LEY BANCARIA ANTERIOR, Y QUE DEBÍAN PROCEDER AL CAMBIO POR EL NUEVO CONTRATO Y RENOVAR LA NUEVA DOCUMENTACIÓN, , PARA LOS CUAL SE ACERCARÍAN A SU DOMICILIO A HORAS 18.00, LO QUE EFECTIVAMENTE HABRÍA OCURRIDO, ENTREGANDO DICHA TARJETA Y EL CONTRATO, PREGUNTÁNDOLE POR LA CLAVE SECRETA, MANIFESTÁNDOLE QUE POR SEGURIDAD, AUTOMÁTICAMENTE CAMBIABA LA CLAVE DE LAS TARJETAS, PERO SE LE HABRÍA ENTREGADO A DICHO TRABAJADOR; TRAS LOS HECHOS EL DÍA DE HOY SE COMUNICÓ CON SU PERSONA LA STA. CLAUDIA ARANDA, PARA PREGUNTARLE SI RECONOCÍA UNA COMPARA DE S/5.300.00 NUEVOS SOLES EN LA TIENDA DEPORTIVA BIG HEAD, MANIFESTÁNDOLE QUE NO RECONOCÍA LA MISMA, PUESTO QUE SUS TRABAJADORES HABÍAN RECOGIDO TODA LA DOCUMENTACIÓN EL 23JUN2017, INCLUIDA LA TARJETA, SEÑALANDO ADEMÁS QUE SERÍAN SUS PROPIOS TRABAJADORES LOS QUE HABRÍAN REALIZADO ESTE HECHO, PUESTO LOS QUE LA LLAMARON TENÍAN CONOCIMIENTO DE QUE RECIÉN HABÍA RECIBIDO LA TARJETA Y QUE NO HABÍA HECHO NINGÚN MOVIMIENTO CON ELLA, POR LO QUE PRESUME, QUE EL ILÍCITO, HABÍA SIDO COMETIDO POR FUNCIONARIO O EX FUNCIONARIOS DE LA MENCIONADA ENTIDAD FINANCIERA, SOLICITANDO REGISTRAR SU RECLAMO, MANIFESTÁNDOLE LA STA. QUE NO PODÍA HACERLO POR ESE MEDIO, SINO QUE DEBERÍA APERSONARSE PERSONALMENTE A UNA OFICINA; PERO QUE REGISTRÓ EL BLOQUEO NRO. 278914, SEGÚN REFIERE.-LO QUE PONE EN CONOCIMIENTO DE LA PNP PARA LOS FINES DEL CASO.-TLF.945574869.-

RESOLUCION

- OFICIO TRANSCRITORIO NRO : 902-2017-REGPOL-LIMA/DIVTER ESTE 2-CSC-DEINPOL , FECHA : 25/06/2017 , AUTORIDAD : JEFE DE LA DIVIEOD-DIRINCRI PNP-LIMA. , OFIC. ATENCION : CORONEL PNP , ASUNTO : TRANSCRIBE [DEINPOL] DENUNCIA DIRECTA DELITO Y NRO DE LIBRO 385. POR MOTIVO DE PATRIMONIO (DELITO) Y N° ESTAFA Y OTRAS DEFRAUDACIONES ESTAFA , FORMULADO POR : COMISARÍA SANTA CLARA - REGPOL - LIMA
-

Fdo EL INSTRUCTOR .- Fdo EI DENUNCIANTE .- IMPRESION DIGITAL



CIP. N° 31532769
Mariana Saavedra Aguilar
SO. PNP



DA 295823
HON R CARDENAS GALLARI
MAYOR PNP
COMISARIO SANTA CLARA

El código QR impreso en la parte superior de esta denuncia, sirve para verificar el contenido de la misma contrastándola con la que se encuentra en la base de datos. Para visualizar dicho resultado, se debe utilizar la app para teléfonos móviles llamada QRSIDPOL disponible en Play Store.

*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 71716540 0048

Banco de la Nación
SERVICIO RECAUDACION

000025
21/07/2017

CHEQUEANTE DE PAGO
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000738
DENUNCIA PROCED. SUMARISIMO PROTECCION AL CONSUMIDOR
DOCUMENTO: DNI 1024951

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

0537283 000000 569900014 9120 0048 08:53:05
98DEDE9

8565459-5-D **Banco de la Nación** **Banco de la Nación**

2017 AGO 16 PM 4 23

FOU: 96

112842

EXP. N° : 1341-2017/PS2
ESCRITO N° : 01
SUMILLA: CONTESTAMOS DENUNCIA

LO TESTADO
NO VALE



AL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS N° 2 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI LIMA:

CREDISCOTIA FINANCIERA S.A., identificada con RUC N° 20255993225, debidamente representada por su apoderado José Morales Ramírez, con DNI N° 10419737, con domicilio real en Av. Paseo de la República Nro 3587, San Isidro, señalando como domicilio procesal en calle Monte Rosa N° 284, oficina 502, Chacarilla, distrito de Santiago de Surco, en el procedimiento seguido por la señora MARIA DEL PILAR ALIAGA LOPEZ (en adelante la señora Aliaga), nos presentamos y atentamente decimos:

Que, hemos sido notificados con la Resolución N° 01 de fecha 7 de agosto del 2017, mediante la cual se nos corre traslado del admisorio del procedimiento iniciado contra nuestra entidad, por la presunta infracción a las normas de protección al consumidor prescritas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, tal como se indica a continuación:

- (i) Los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto autorizo la realización de dos (2) operación de consumo con cargo a la cuenta de la tarjeta de crédito N° *****4908 de la denunciante las cual no reconoce en la medida que
 - a. Autorizo dichas operaciones en un establecimiento que se encuentra en liquidación y con baja definitiva desde el 2° de septiembre de 2012.
 - b. permitio que se realizó el segundo consumo a pesar que se realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito y

Fecha de Operación	Descripción	Importe S/
24/06/2017	BIG HEAD	5.350.00
25/06/2017	BIG HEAD	5.350.00

- (ii) el artículo 44° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto no atendió de manera adecuada el Reclamo N° 010-R-2017-000273 que la denunciante presentó el 26 de junio de 2017, pues se denota la falta de investigación.

Que, por convenir a nuestro derecho, cumplimos con contestar la referida denuncia NEGANDO Y CONTRADIENDO la misma en todos sus extremos de acuerdo al siguiente detalle:

I.- RESPECTO DE LOS CONSUMOS NO RECONOCIDOS QUE GENERARON LOS SUPUESTOS CARGOS INDEBIDOS MATERIA DE DENUNCIA

[Escriba texto]



**LO TESTADO
NO VALE**



- 1.1. Conforme lo indica la señora Aliaga en su denuncia, se cuestiona los cargos efectuados en su tarjeta de crédito con fecha 7 y 9 de diciembre del 2017 realizadas mediante el uso de su tarjeta de crédito, conforme el siguiente detalle:

Fecha de Operación	Descripción	Importe S/
25/06/2017	BIG HEAD	5 350,22
25/06/2017	BIG HEAD	5 350,22

- 1.2 Cabe indicar que los consumos denunciados han sido realizados siguiendo el circuito operativo normal previsto para este tipo de operaciones, de acuerdo al siguiente detalle:

Establecimiento comercial ordena el cargo a la TC



Visa procesa el cargo



El cargo se registra en la TC operada por Crediscotia

- 1.3 En efecto, el establecimiento comercial gestionó el cargo de la tarjeta que, en el momento de la operación, se encontraba activa y Visa lo procesó con cargo a la tarjeta de crédito del cliente. Apreciando que Crediscotia no tiene mayor intervención pues sólo sirve como operador de la tarjeta de crédito, es decir, como medio de pago.
- 1.4 La OPS ha imputado una supuesta infracción al deber de idoneidad regulada en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los consumos denunciados se habrían efectuado sin la participación de su persona como titular de la tarjeta.
- 1.5 Al respecto el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. El proveedor es el encargado de acreditar y de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio brindado colocado en el mercado o el servicio prestado, debiendo para ello sustentar que actuó conforme a Ley o que existen elementos externos ajenos a la relación que lo eximen de responsabilidad.

[Escriba texto]

**LOTESTADO
NO VALE**



- 1.6 Para que la autoridad administrativa determine si el proveedor es responsable por la falta de idoneidad de un producto y/o servicio, es necesario que el consumidor acredite el defecto en los mismos. En efecto, la carga probatoria recae en el consumidor que deberá acreditar primero la existencia de un defecto en el producto adquirido o servicio contratado, para luego analizar si dicho defecto le es imputable al proveedor
- 1.7 Lo anterior tiene sustento en lo regulado en el artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹ y el artículo 196° del Código Procesal Civil²—aplicable supletoriamente a los procedimientos administrativos— que establecen que la carga de la prueba corresponde a quien alega un hecho o los contradice. En ese sentido, la norma impone al consumidor la obligación de acreditar la existencia del hecho denunciado, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
- 1.10 Sobre el particular, de acuerdo con la doctrina, el contrato de tarjeta de crédito es un contrato complejo con características propias, que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera; y, que posibilita al primero la adquisición de los bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, previa deducción de las comisiones que se hayan estipulado entre ambos.
- 1.11 Las relaciones contractuales que se establecen como consecuencia del uso de tarjetas de crédito son múltiples: Una primera, entre la entidad financiera y el titular de la tarjeta; una segunda, entre el titular de la tarjeta y el establecimiento que acepta la transacción con dicho medio de pago; y, una tercera, entre la entidad financiera y el establecimiento. Lo expuesto determina que la responsabilidad de cada uno de los sujetos que intervienen en las relaciones de

¹ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.- Artículo 162.- Carga de la prueba**
162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

² **CODIGO PROCESAL CIVIL.- Carga de la prueba.-**
Artículo 196 - Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

[Escriba texto]



consumo que involucra el uso de la tarjeta de crédito sea igualmente diferenciada, tal como lo reconoce el propio Reglamento de Tarjetas de Crédito.

- 1.12 La Sala de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI ha determinado a través de diversa jurisprudencia que, en relación a la esfera de responsabilidad de las empresas financieras operadoras de las tarjetas de crédito, éstas mantienen la obligación de garantizar que el instrumento utilizado para las transacciones –plástico– sea seguro, el respeto de las líneas de crédito otorgadas a los usuarios, establecer sistemas de seguridad y mecanismos que permitan a los usuarios comunicar en forma inmediata el extravío o sustracción de sus tarjetas de crédito, evitando su indebido uso por terceras personas, así como, transacciones no autorizadas por los titulares.

- 1.13 Crediscotia ha cumplido con su deber de implementar medidas de seguridad. Veamos:

i. **Características de Seguridad de las Tarjetas de crédito**

Anverso de la Tarjeta

- Número de la Tarjeta (BIN) + Secuencia
- Debajo del número de tarjeta, cuatro primeros dígitos identificador del BIN
- Fecha de Emisión y Fecha de vencimiento
- Nombre del Tarjetahabiente.
- Logo

Reverso de la tarjeta:

- Banda Magnética; El formato y estructura de datos de estas pistas están regulados por los estándares internacionales ISO7813 (para las pistas 1 y 2) e ISO4909 (para la pista 3).
- El CVC2 es un código de seguridad de tres dígitos que se encuentra impreso al dorso de las tarjetas de crédito. Este código se utiliza para determinar que el Cliente está en posesión de la tarjeta empleada para el pago. Todas las tarjetas MasterCard, tanto de crédito como de débito, han de incluir el CVC2 desde el 1 de enero de 1997.
- Panel de Firma del Cliente
- Zona de Holograma.

Adicionalmente se incluye como parte de seguridad de la tarjeta el PIN (Personal Identification Number) el cual identifica adicionalmente al tarjetahabiente al momento de realizar consumos.

ii. **Definición de los Parámetros de Seguridad (Crédito-Débito)**

Los parámetros de seguridad se han establecido utilizando en principio los parámetros base del sistema de prevención de fraudes cargados y recomendados por el proveedor del sistema y en segundo lugar el análisis de fraudes según tipología que afectan el mercado local e internacional y finalmente el comportamiento de los clientes por el uso de los medios de pago.

iii. **Definición monitoreo de Tarjetas de Crédito**

La financiera cuenta con los servicios de la Procesos de Medio de Pago el cual brinda el servicio de rol emisor dentro del cual está generar las alertas por consumos inusuales o catalogados de riesgo, el proceso de monitoreo

[Escriba texto]

transaccional considera el contacto efectivo con los usuarios titulares de las tarjetas de crédito a fin de asegurar la autenticidad de las transacciones o detectar oportunamente las no reconocidas.

El proceso contempla el bloqueo preventivo de las tarjetas de crédito, según la criticidad de la alerta.

000051
**LO TESTADO
NO VALE**



iv. Recomendaciones de Seguridad de los puntos de venta

- 1) Solicite la tarjeta y verifique la fecha de vencimiento
- 2) Verifique que el nombre del tarjetahabiente en la tarjeta sea igual al del Documento de identidad.
- 3) No acepte tarjeta rotas, vencidas o adulteradas.
- 4) Examine el Holograma y el grabado para cerciorarse que no han tenido alteraciones
- 5) Verifique que los cuatro primeros dígitos al relieve coincidan con los que están impreso en la parte superior o inferior del número grabado.
- 6) Verifique la firma que aparece en el reverso de la tarjeta con la firma del tarjetahabiente en el comprobante de ventas, en el caso de tarjetas personalizadas se encuentra en el frente de la misma.
- 7) No fraccione las ventas, utilice solo un voucher para el total de las compras.
- 8) Registre en el comprobante, la fecha de ventas y totalice su valor antes de obtener la firma del comprador.
- 9) En caso de no poseer punto de venta electrónico, para elaborar los comprobantes de ventas, utilice la maquina troqueladora.
Al momento de realizar el resumen de ventas por el total de consumos efectuados con tarjetas deberá tomar en consideración, el monto sujeto a retención.
- 10) Cuando sospeche alguna irregularidad comuníquese con la Central para pedir más información solicitando una autorización.
- 11) Solicite autorización llamando a nuestro central de autorizaciones.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que la medida de seguridad más importante es el cuidado que debe tener el propio cliente con su Tarjeta de Crédito, tarjeta que está en posesión del cliente, es por ello que reciben una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad a través de videos, folletos e información que aparece en la página Web³ de la financiera, y que además se encuentra disponible en nuestra red de agencias; esto con el fin de que los consumidores tomen ciertas medidas necesarias para evitar fraudes, robos de identidad y/o de tarjeta, entre otros.

- 1.14 **Por otro lado, el órgano superior ha establecido que la responsabilidad de los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito como medios de pago está determinada principalmente por la obligación de verificar la identidad de los portadores de las tarjetas de crédito evitando que éstas sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas.** De este modo, garantizan la seguridad en las transacciones comerciales y la confianza en el mercado en general.

³ Cabe precisar, que mediante Resolución N° 1639-2009/SC2-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, consideró al internet como un medio idóneo para informar a los consumidores.

[Escriba texto]

LOTESTADO
NO VALE



1.15 Conforme lo indicado, las entidades financieras son responsables en todo aquello que coadyuve a mantener la seguridad del medio de pago, así como, la activación o bloqueo del medio de pago; y, por su parte, los establecimientos comerciales afiliados lo son respecto a la adecuada identificación de quienes portan las tarjetas de crédito.

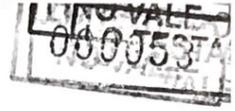
1.16 Las transacciones cuestionadas por el denunciante se realizaron con total normalidad en nuestros sistemas, puesto que se efectuaron con el ingreso de los datos exigidos que figuran en la tarjeta de crédito plástica que sólo el titular puede conocer. En efecto, a continuación presentamos los print de pantallas de nuestros sistemas de los movimientos de la tarjeta que registraron la transacción. Veamos:

```
PROCESOS MC PERU 15/08/17 18:02:29
VPPI015 CS2089
DETALLE DE TRANSACCION
ORG : 071 LOGO : 500 CUENTA : 4220-5200-0743-4908
NR DE TARJETA : 4220-5200-0743-4908 MIRIAM ALIAGA LOPEZ
FECHA DE TXN : 25/06/2017 FECHA JULIANA: 17/176 HORA : 17:49:32
IMPORTE DE TXN: 5,350.22 MONEDA : 604 VCTO: 22/06 AA/MM
CODIGO DE RPTA:
CODIGO DE AUTORIZACION: AUD.TRACE: 379649
CODIGO COMERCIO: 502485035 MCC : 5655 TCC : R
DESCRIPCION : BIG HEAD LIMA PE
MODO DE ENTRADA: 050 -
DATOS DE CUOTA:
DIFERIDO : 0 NR DE CUOTAS : 00
VALOR DE CUOTA: .00 FEC.1R CUOTA : 00000000
```

```
PROCESOS MC PERU 15/08/17 18:02:53
VPPI015 CS2089
DETALLE DE TRANSACCION
ORG : 071 LOGO : 500 CUENTA : 4220-5200-0743-4908
NR DE TARJETA : 4220-5200-0743-4908 MIRIAM ALIAGA LOPEZ
FECHA DE TXN : 25/06/2017 FECHA JULIANA: 17/176 HORA : 17:50:02
IMPORTE DE TXN: 5,350.22 MONEDA : 604 VCTO: 22/06 AA/MM
CODIGO DE RPTA:
CODIGO DE AUTORIZACION: AUD.TRACE: 379649
CODIGO COMERCIO: 502485035 MCC : 5655 TCC : R
DESCRIPCION : BIG HEAD LIMA PE
MODO DE ENTRADA: 050 -
DATOS DE CUOTA:
DIFERIDO : 0 NR DE CUOTAS : 00
VALOR DE CUOTA: .00 FEC.1R CUOTA : 00000000
```

1.17 Según lo expuesto, se evidencia que las operaciones se procesaron satisfactoriamente con el ingreso de todos los datos necesarios regulados en el reglamento de Tarjeta de Crédito y de Débito publicado por la SBS con la

[Escriba texto]



finalidad de reforzar las medidas vigentes sobre expedición, administración y seguridad en el uso de dichos instrumentos de pago.

1.18 Cabe señalar además que, conforme la misma señora Aliaga indica en su escrito de denuncia, nuestra empresa cumplió con advertir al usuario respecto de los consumos materia de la presente denuncia, generándose el bloqueo preventivo de la tarjeta conforme se puede apreciar a continuación:

PROCESOS MC PERU		CONSULTA DE BLOQUEO DE TARJETAS		4/07/17 12:52:02			
VPPI024				CS2089			
OPCIONES :		5: CONSULTA DE BLOQUE DE CUENTA					
TARJETA :							
OPC	ORG	NRO DE TARJETA	BL.ANT	BL.DES	USUARIO	FEC.PROCESO	RENOV
-	071	0004220520007434908	R	N	ATUD	2017/06/20	
-	071	0004220520007434908	N	T	S5850913	2017/06/25	

Dicha alerta generó el bloqueo de la tarjeta, evitando cargos adicionales a los efectuados.

1.19 Ahora bien, sobre el segundo consumo cuestionado, es de resaltar que se realizó antes del bloqueo, y no después como el denunciante señala.

En efecto, el bloqueo de la tarjeta se efectuó con posterioridad al segundo consumo, por lo que corresponde desestimar la denuncia en relación a que se habría permitido el segundo consumo cuando la tarjeta se encontraba bloqueada.

Como se aprecia de los prints de pantalla presentados líneas arriba, el segundo consumo fue registrado a las 17:50:02 horas, mientras que el bloqueo preventivo se registró a las 17:58 horas y el definitivo a pedido del denunciante a las 18:00 horas. A continuación presentamos los prints de pantalla que lo acreditan:

[Escriba texto]

LOGESTADO
NO VALE

000053
Código de Procedimientos de
N.º 2

Interfaz Cliente Servidor - [Consultas Administrativas] Time_Out Ayuda

Consulta Pendientes

Org: 001 Tipo de consulta: TARJETAS Código tra: 0001-Bloqueo de tarjeta

Del: 21/06/2018 Al: 21/06/2018 Tarjeta: 0004220520007434908 Proceso: Inicializar Salir

TOTAL TARJETAS : 2

Cuenta	Nº de Tarjeta	Apellido	Código Mod	Estado Inicial	Estado Final
0004220520007434908	0000000000000000	ALÍAGA LOPEZ, MIRIAM DEL DELAR	000001	BLOQ TARJETA	X

Bloqueo definitivo:

Tarjeta	Cuenta	Renovaciones	Pendientes
<input checked="" type="radio"/> Tarjeta	<input type="radio"/> Documento de Identidad	<input type="radio"/> Apellidos	
Org: 001 Tarjeta: 0004220520007434908 P LE/Diri 000010249512 MIRIAM ALIAGA LOPEZ			
Nombre: ALIAGA LOPEZ, MIRIAM DEL DELAR	Cuenta: 0004220520007434908		
Dirección: AV. MARINO MELGAR 425 UPB SANTA CLARA	Documento: 000010249512		
Fecha nacimiento: 25/10/1975	Tipo de bloqueo: <input checked="" type="radio"/> Activación <input type="radio"/> Otros	Teléfono: 000000000000	
Bloqueo actual: <input checked="" type="checkbox"/> Nuevo bloqueo: <input type="checkbox"/>	Motivo: 05 [TRANSACC. ALERTADA NO RECONOCIDA]		
Nombre:	Usuario: 0000000000		
Documento:	Nro. Bloqueo: 0000000000		
Teléfono:	Fecha bloqueo: 25/06/2018		
Parentesco:	Hora bloqueo: 18:00:48		

1.20 Asimismo, en relación a las operaciones cuestionadas, el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS Nro. 264-2008, señala en su artículo 23 lo siguiente:

"Artículo 23.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones

[Escriba texto]



5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.
 6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
 7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.
 8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.
- En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente. "

En el presente caso, en atención a los medios probatorios presentados en la denuncia y conforme a los considerandos desarrollados en el el presente escrito, la señora Aliaga no ha acreditado encontrarse en ninguno de estos supuestos, por lo que no cabe atribuir responsabilidad a Crediscotia.

- 1.21 El análisis antes referido ha sido recogido por la Sala de Protección al Consumidor, la misma que ha resuelto excluir la responsabilidad de las entidades financieras en caso de consumos no reconocidos en una situación idéntica a la denunciada, por lo que solicitamos a la OPS, en virtud al principio de predictibilidad, tomar en cuenta dichos pronunciamientos.

Téngase por ejemplo las tres resoluciones siguientes:

- Resolución N° 932-2010/SC2-INDECOPI (Clonación)
- Resolución N° 410-2015/PS2 (Ver fundamentos del 11 al 13)
- Resolución N° 1578-2015/CC1 (Ver fundamento 64)

En ellas se considera que la empresa financiera no es responsable en tanto las características de los consumos no evidencian que se tratarían de casos de clonación o consumos fraudulentos.

- 1.22 Igual criterio ha sido recogido por la autoridad administrativa a cargo de resolver conflictos referidos a los derechos del consumidor en los Lineamientos de Protección al Consumidor publicados en la página web del INDECOPI, que señala lo siguiente:

“3.2.7 ¿El titular de la tarjeta de crédito es responsable por su uso?

Si. Se considera que el titular de la tarjeta de crédito será responsable de la conservación de su tarjeta y de su clave de identificación personal. El consumidor debe comunicar a la entidad financiera respecto de cualquier situación de potencial riesgo de uso ilícito de su tarjeta, tales como la pérdida o sustracción,

[Escriba texto]

que podría posibilitar su uso por un tercero no autorizado. Una vez efectuada dicha comunicación, la entidad financiera bloqueará la tarjeta, de modo que los titulares y usuarios no asumirán el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad al mencionado bloqueo.

JURISPRUDENCIA: • El denunciante señaló que bloqueó su tarjeta de crédito el 14 de abril de 2012 a las 13:19:43 horas, pero la entidad financiera permitió que posteriormente a dicho bloqueo se efectuara un consumo por el importe de S/2 012,00. La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto quedó acreditado que el consumo cuestionado se realizó a las 11:10 horas, es decir, con anterioridad al bloqueo de la tarjeta de crédito. (el subrayado es agregado)



1.24 Sin perjuicio de ello, conforme lo desarrollado por el Tribunal del INDECOPI, vuestra autoridad deberá determinar la responsabilidad de los establecimientos comerciales en la presente denuncia, toda vez son ellos quienes tienen la obligación de verificar la identidad de los portadores de las tarjetas de crédito evitando que éstas sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas y la responsabilidad de los consumidores en corroborar el monto efectuado con el monto cargado a la cuenta de la tarjeta de crédito.

1.25 En efecto, tal como podemos apreciar de los documentos presentados, son los establecimientos que ofertan los productos y/o servicios adquiridos, según el denunciante, de manera fraudulenta, a los que les corresponde validar la operación efectuada con la tarjeta de crédito, solicitando los datos necesarios que permitan identificar al verdadero titular de la misma, verificando además la identidad del usuario portador de la tarjeta, siendo que a nuestra entidad corresponde mantener la seguridad del medio de pago, así como, la activación o bloqueo del medio de pago, situación que en el presente estarían siendo cuestionados por el denunciante.

1.26 Es por ello que los Lineamientos de Protección al Consumidor respecto de la responsabilidad de los establecimientos comerciales en relación al uso de la tarjeta de crédito en dichos establecimientos establece lo siguiente:

"3.2.9 ¿El establecimiento afiliado a una tarjeta de crédito es responsable frente a los consumos que realicen personas diferentes al titular de la tarjeta?

Sí. Los establecimientos afiliados serán responsables de verificar la validez de la tarjeta, la identidad del usuario y, en el caso que sea aplicable, que la firma

[Escriba texto]



consignada en la orden de pago coincida con la que figura en el reverso de la tarjeta presentada por el usuario y el documento de identidad.

No es exigible que las firmas sean iguales o idénticas, en tanto los empleados de los establecimientos comerciales no son peritos que puedan determinar su autenticidad, sino que la obligación de los establecimientos es verificar que la firma del portador de la tarjeta guarde similitud a la que figura en el documento de identidad.

JURISPRUDENCIA: • El denunciante sostuvo que el establecimiento comercial no había cumplido con su deber de verificar la identidad del usuario de la tarjeta de crédito, pues las firmas contenidas en las órdenes de pago diferían de la registrada en su DNI. La Comisión comprobó que el establecimiento comercial no cumplió con su deber de verificar la identidad del usuario de la tarjeta de crédito, permitiendo de tal forma que se realice un consumo fraudulento en perjuicio del denunciante. En ese sentido, sancionó al establecimiento comercial y dispuso la devolución de los montos cargados a su tarjeta de crédito, incluyendo los intereses legales, gastos, comisiones y otros conceptos generados por el consumo no reconocido.

- 1.27 Finalmente cabe señalar en relación a la liquidación de la empresa titular del establecimiento y la baja de oficio de la misma, que dicha situación no impide que el establecimiento comercial continúe comercializando los bienes ofrecidos al público en el mercado, siendo además que, conforme se puede apreciar de los medios probatorios referidos en el presente escrito, el POS en el que se efectuó el cargo producto del consumo se encontraba activo.
- 1.28 En todo caso dicha situación es imputable al establecimiento comercial, más no a la financiera cuya obligación está referida al correcto funcionamiento de la tarjeta de crédito entregada al usuario.
- 1.29 Por todo lo antes expuesto, solicitamos a la OPS declare INFUNDADA la solicitud.

II. RESPECTO DE LA ATENCIÓN AL RECLAMO DE LA SEÑORA ALIAGA

- 2.1 La OPS imputa como presunta infracción que nuestra entidad financiera no habría atendido adecuadamente el reclamo presentado por el denunciante, puesto que no habría cumplido con investigar adecuadamente el hecho denunciado, lo que implicaría una transgresión al artículo 88.1 del Código de

[Escriba texto]

LO TESTADO
NO VALE



Protección y Defensa del Consumidor. Al respecto el referido artículo señala lo siguiente:

LEY N° 29571: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 38: Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

38.- 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 de derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

2.2 **Conforme lo señala el artículo materia de la imputación, el mismo hace referencia únicamente al plazo en el que se debe contestar los reclamos interpuestos por los usuarios, sin precisar el contenido de dicha contestación.**

2.3 En el presente caso, nuestra empresa cumplió con atender el reclamo interpuesto dentro del plazo de 30 días al que hace referencia el código, precisando además que, de acuerdo al contrato de tarjeta de crédito firmado por el usuario, él mismo es el responsable del uso de dicha tarjeta. Veamos:

2.4 Este reclamo surge del uso de tarjeta de crédito emitida por la entidad reclamada, y conforme al artículo 38 de la Ley N° 29571, el reclamante tiene el deber de proporcionar la información necesaria para la resolución del reclamo, en este caso, el reclamante no ha proporcionado la información necesaria para la resolución del reclamo, en este caso, el reclamante no ha proporcionado la información necesaria para la resolución del reclamo.

2.5 La reclamación se fundamenta en el incumplimiento de las obligaciones de la entidad reclamada, en este caso, el reclamante no ha proporcionado la información necesaria para la resolución del reclamo.

2.6 En este caso, el reclamante no ha proporcionado la información necesaria para la resolución del reclamo, en este caso, el reclamante no ha proporcionado la información necesaria para la resolución del reclamo.

[Escriba texto]

NO TESTADO
LO TESTADO
NO VALE

000058
Número de Procedimientos Administrativos

1-C

Scotia

San Isidro, 18 de Julio de 2017

Req 010-R-2017000278 / Carta 29853

SEÑOR(A):
ALLAGA LÓPEZ MIRIAM DEL PILAR
malaga1@ymail.com.pe

De nuestra consideración:

Damos respuesta a su reclamo presentado ante la Financiera con fecha 26.06.2017 mediante el cual nos manifiesta no reconocer transacción(es) efectuada(s) con su tarjeta de crédito N° 4220520007434908.

Al respecto, debemos señalar que de acuerdo a las cláusulas del contrato de tarjetas de crédito de la Financiera, el titular mantiene bajo el directo cuidado y custodia dicha tarjeta de crédito, quien con la debida diligencia asume la obligación de establecer los mecanismos de seguridad mínimos que eviten que terceros tengan acceso y/o utilicen la misma, señalando de forma específica lo siguiente:

"...b) Conservar adecuadamente su tarjeta de crédito con el objeto de impedir el uso indebido de terceros personas.
c) No divulgar a terceros personas su clave secreta y otros códigos o claves de seguridad a fin de evitar el mal uso del servicio a través de la página web de La Financiera, Banca Telefónica, cajero automático y otros medios a los que pudiera acceder..."

Cabe señalar que nuestra institución resguarda y utiliza la información proporcionada por nuestros clientes dentro del marco legal vigente y con la debida diligencia. Financiera Crediscotia no hace mal uso de la información de sus clientes ni la comparte con terceros, las infracciones a esta norma son denunciadas por Crediscotia e investigadas ante las autoridades competentes.

Finalmente, adjuntamos a la presente el cargo de entrega de su tarjeta de crédito debidamente firmado en señal de aceptación, conformidad y declarando haber tomado conocimiento del mensaje de seguridad que precisa lo siguiente: **"IMPORTANTE: La Financiera nunca le pedirá devolver su Tarjeta, clave secreta y/o código de seguridad"**.

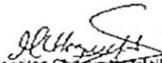
Por lo expuesto, le informamos que en esta oportunidad no es posible atender favorablemente su reclamo.

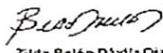
Para cualquier consulta adicional, le invitamos a comunicarse con nuestros Asistentes de Servicio del Call Center, marcando el 211-9000 desde Lima y 0-801-1-9000 desde provincia a costo de llamada local, quienes gustosamente le atenderán.

Si otro particular, aprovechamos para recordarle nuestra especial consideración.

Atentamente,

CREDESCOTIA FINANCIERA S.A.


Mónica Chocoma Hernández
Supervisora de Soluciones al Cliente


Zilda Belén Dávila Duz
Bastor Senior de Soluciones al Cliente

- 2.4 Dicho documento ha sido presentado como anexo 1-C en la presente denuncia, y, conforme se aprecia de la misma, nuestra entidad cumplió con informar al cliente el resultado del reclamo en atención a la información dada por nuestros sistemas y de acuerdo a lo regulado en el contrato de tarjeta de crédito.
- 2.5 La respuesta al reclamo fue elaborada luego de las debidas validaciones efectuadas con la Procesadora. El denunciante señala que no fue así sin aportar ninguna prueba al respecto.
- 2.6 Por tanto, a diferencia de lo señalado en la imputación, nuestra entidad sí cumplió con atender adecuadamente el reclamo presentado, el mismo que fue entregado dentro del plazo legal y contenía el resultado de lo solicitado

[Escriba texto]



por el cliente, por lo que corresponde declarar INFUNDADA la denuncia presentada en este extremo.

POR TANTO:

Solicitamos al ORPS del INDECOPI tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora Aliaga en todos sus extremos.

III REQUERIMIENTO DE INFORMACION

- (i) Al respecto adjuntamos copia del contrato solicitado y anexos.
- (ii) Se adjunta el manual de seguridad de las transacciones de la financiera
- (iii) Se adjunta la impresión de nuestro sistema respecto al consumo.
- (iv) Se adjunta la impresión respecto al bloqueo efectuado.

IV. MEDIOS PROBATORIOS Y ANEXOS:

- (i) DNI de nuestro apoderado.
- (ii) Copia del contrato de tarjeta de crédito y anexos
- (iii) Copia del manual de seguridad
- (iv) Print de Pantalla del registro de los consumos en nuestro sistema
- (v) Print de Pantalla del bloqueo de la tarjeta de crédito en nuestro sistema.

PRIMER OTROSÍ: Que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 80° del Código Procesal Civil, otorgo poder al abogado José Morales Ramírez con Registro del Colegio de Abogados del Callao N° 7000, a efectos de que pueda representarnos con las facultades generales y especiales establecidas en los artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil. Para tal efecto, declaro estar instruido de las facultades de representación otorgadas y dejo constancia de que nuestro domicilio es el indicado en el encabezado del presente escrito.

SEGUNDO OTROSÍ: Que, otorgamos autorizamos a los señores Ítalo Alan Santayana Carrascal identificado con DNI N° 72726058 y al señor Walter Castillo Quispe con DNI Nro 41228121 a efectos de que puedan acceder a la lectura del presente expediente, solicitar copia de los actuados, recibir notificaciones en

[Escriba texto]

LOTE 1
NO VALIÓ

representación de nuestra empresa y en general poder efectuar todos aquellos actos que supongan un impulso al presente procedimiento.



Lima, 16 de agosto de 2017.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'José Morales Ramírez'.

JOSE MORALES RAMIREZ
Abogado
C.A.C. 7000

[Escriba texto]

LO TESTADO
000062

000062

PROCESAMIENTO Y ENTREGA DE RESULTADOS DEL PLAN DESEÑO ANTI-ROBOS Y SEGURIDAD PARA LA UCA

Nuestro objetivo es evaluar el nivel de seguridad con el que se está desarrollando el sistema de gestión de información de la UCA, para lo cual se ha diseñado un plan de pruebas de penetración que busca identificar vulnerabilidades que permitan a un atacante acceder a información sensible de la UCA y realizar acciones de fraude o robo de identidad. Este plan de pruebas de penetración se describe en el documento adjunto.

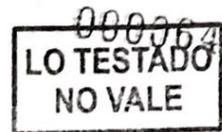
Este documento describe el alcance de las pruebas de penetración, los objetivos, el método de trabajo, los resultados obtenidos y las recomendaciones para mejorar la seguridad del sistema.



- Descripción de la actividad
- Descripción de los objetivos de las pruebas de penetración
- Descripción de los métodos de trabajo
- Descripción de los resultados obtenidos

Resultados de las pruebas

- Descripción de los resultados de las pruebas de penetración, incluyendo los hallazgos de vulnerabilidades y las recomendaciones para mejorar la seguridad del sistema.
- Descripción de los resultados de las pruebas de penetración, incluyendo los hallazgos de vulnerabilidades y las recomendaciones para mejorar la seguridad del sistema.
- Descripción de los resultados de las pruebas de penetración, incluyendo los hallazgos de vulnerabilidades y las recomendaciones para mejorar la seguridad del sistema.
- Descripción de los resultados de las pruebas de penetración, incluyendo los hallazgos de vulnerabilidades y las recomendaciones para mejorar la seguridad del sistema.



PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS DE SEGURIDAD QUE EMPLEA CREDISCOTIA ANTE POSIBLES OPERACIONES FRAUDULENTAS

Nuestra entidad ha establecido muchos sistemas de seguridad, como son los que se detallaran a continuación. Sin embargo, el principal es el debido cuidado que debe tener el propio cliente sobre su Tarjeta de Débito y Clave Secreta (ya que si tal cuidado NINGUNA medida de seguridad funcionará), tarjeta que está en posesión del cliente y clave que solamente es conocida por el cliente, las mismas que son de su responsabilidad de acuerdo con el contrato suscrito.

Así, como quiera que las operaciones no reconocidas fueron realizadas en cajeros automáticos – como más adelante detallamos - las medidas de seguridad vigentes a la fecha de la operación no reconocida eran las siguientes:

Al respecto, cumplimos con indicar lo siguiente:

1. Características de Seguridad de las Tarjetas de crédito Anverso de la Tarjeta

- Número de la Tarjeta (BIN) + Secuencia
- Debajo del número de tarjeta, cuatro primero dígitos identificador del BIN
- Fecha de Emisión y Fecha de vencimiento
- Nombre del Tarjetahabiente.
- Logo

Reverso de la tarjeta

- Banda Magnética; El formato y estructura de datos de estas pistas están regulados por los estándares internacionales ISO7813 (para las pistas 1 y 2) e ISO4909 (para la pista 3).
- El CVC2 es un código de seguridad de tres dígitos que se encuentra impreso al dorso de las tarjetas de crédito. Este código se utiliza para determinar que el Cliente está en posesión de la tarjeta empleada para el pago. Todas las tarjetas MasterCard, tanto de crédito como de débito, han de incluir el CVC2 desde el 1 de enero de 1997.
- Panel de Firma del Cliente
- Zona de Holograma.



Adicionalmente se incluye como parte de seguridad de la tarjeta el PIN (Personal identificación Number) el cual identifica adicionalmente al tarjetahabiente al momento de realizar consumos.

2. Definición de los Parámetros de Seguridad (Crédito-Débito)

Los parámetros de seguridad se han establecido utilizando en principio los parámetros base del sistema de prevención de fraudes cargados y recomendados por el proveedor del sistema y en segundo lugar el análisis de fraudes según tipología que afectan el mercado local e internacional y finalmente el comportamiento de los clientes por el uso de los medios de pago.

3. Definición monitoreo de Tarjetas de Crédito

La financiera cuenta con los servicios de la Procesos de Medio de Pago el cual brinda el servicio de rol emisor dentro del cual está generar las alertas por consumos inusuales o catalogados de riesgo, el proceso de monitoreo transaccional considera el contacto efectivo con los usuarios titulares de las tarjetas de crédito a fin de asegurar la autenticidad de las transacciones o detectar oportunamente las no reconocidas. El proceso contempla el bloqueo preventivo de las tarjetas de crédito, según la criticidad de la alerta.

4. Características de Seguridad de los puntos de venta

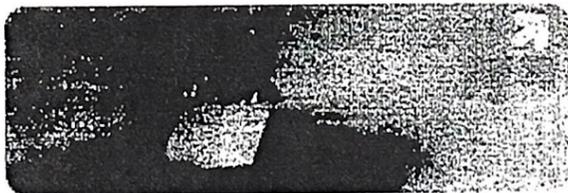
- Solicite la tarjeta y verifique la fecha de vencimiento
- Verifique que el nombre del tarjetahabiente en la tarjeta sea igual al del Documento de identidad.
- No acepte tarjeta rotas, vencidas o adulteradas.
- Examine el Holograma y el grabado para cerciorarse que no han tenido alteraciones
- Verifique que los cuatro primeros dígitos al relieve coincidan con los que están impreso en la parte superior o inferior del número grabado.



- Verifique la firma que aparece en el reverso de la tarjeta con la firma del tarjetahabiente en el comprobante de ventas, en el caso de tarjetas personalizadas se encuentra en el frente de la misma.
- No fraccione las ventas, utilice solo un voucher para el total de las compras.
- Registre en el comprobante, la fecha de ventas y totalice su valor antes de obtener la firma del comprador.
- En caso de no poseer punto de venta electrónico, para elaborar los comprobantes de ventas, utilice la maquina troqueladora.
- Al momento de realizar el resumen de ventas por el total de consumos efectuados con tarjetas deberá tomar en consideración, el monto sujeto a retención.
- Cuando sospeche alguna irregularidad comuníquese con la Central para pedir mas información solicitando una autorización.
- Solicite autorización llamando a nuestro central de autorizaciones.

Asimismo, nuestra entidad ha establecido muchos sistemas de seguridad, como son los que se detallaran a continuación. Sin embargo, el principal es el debido cuidado que debe tener el propio cliente sobre su Tarjeta de Crédito y Clave Secreta (ya que si tal cuidado NINGUNA medida de seguridad funcionará), tarjeta que está en posesión del cliente y clave que solamente es conocida por el cliente, mismas que son de su responsabilidad de acuerdo con el contrato suscrito.

Seguridad



CrediScotia tiene el compromiso de brindar a sus clientes los más altos estándares y tecnologías de seguridad, que les permitan realizar transacciones con absoluta confianza a través de nuestros distintos canales de atención. Lea acerca de lo que hacemos y lo que usted también puede hacer para lograr este cometido.



Tipos de Fraude

Para evitar el Fraude primero hay que conocerlo. Entérate de las nuevas modalidades de Fraude y ayúdanos a cuidarte.

Virus Troyano

Los virus troyanos son programas malintencionados capaces de alojarse en tu computador y permitir el acceso a usuarios externos, a través de una red local o de Internet, con el fin de recabar información.

Suele ser un programa alojado dentro de una aplicación, una imagen, un archivo de música u otro elemento de apariencia inocente, que se instala en el sistema al ejecutar el archivo que lo contiene. Una vez instalado parece realizar una función útil (aunque cierto tipo de troyanos permanecen ocultos y por tal motivo los antivirus o anti troyanos no los eliminan) pero internamente realiza otras tareas de las que el usuario no es consciente.

Clonación

Los estafadores copian la banda magnética de tu tarjeta pasándola por un SKIMMER (Dispositivo que almacena los datos de la banda magnética) y se encargan de visualizar también tu clave secreta utilizando estos datos para generar una nueva tarjeta idéntica a la tuya con la cual podrán realizar una serie de fraudes.

Cablazo

Los estafadores al ver que vas a retirar dinero en el cajero automático se acercan a ti, ofreciéndote ayuda o haciéndote alguna pregunta, confundiéndote y así logrando cambiar tu tarjeta por otra del mismo banco que ya es inservible (Lo más probable de otra víctima) luego de haberte cambiado la tarjeta se encargan de observar tu clave secreta y de esta manera obtienen tus datos y realizan los retiros de dinero de tu cuenta.

LO TESTADO
NO VALE



Phishing

Los facinerosos te envían un correo electrónico, haciéndose pasar por nuestro banco donde te solicitan que ingreses tus datos personales, Numero de Tarjeta, Clave secreta, Segunda clave, ingresando a un link que te lleva a la pagina web fraudulenta donde son copiados tus datos con los cuales pueden realizar transferencias o compras por Internet.

Modalidad de Pirámide

Promociones de sistemas calificadas por la SBS como posibles delitos de estafa, tales como el "Sistema de Mutuo de Apoyo" conocido también como Pirámide.

Qué puede hacer por su seguridad

CrediScotia toma una serie de medidas para garantizar la seguridad y confidencialidad de su información. Sin embargo, es importante que usted conozca qué medidas adicionales debe tener en cuenta para asegurar su información personal.

- **Uso Seguro de su Computadora**

Qué debería hacer para proteger su información en línea

- **Prácticas Generales de Seguridad**

Información adicional que debe tener en cuenta para salvaguardar su información personal y financiera.

- **Otros canales**

Lo que le recomendamos tener en cuenta para evitar ser víctima de los más conocidos tipos de fraudes existentes en la actualidad.



Glosario

- **Browser:**
Navegador internet: Internet Explorer, Netscape/Mozilla/FireFox, Opera, etc.
- **Caballo de Troya (Troiano):**
Código malicioso camuflado dentro de otro programa aparentemente útil e inofensivo. Los troyanos pueden ir incluidos dentro de programas conocidos, de forma que es necesario controlar la fuente de donde se obtiene el software.
- **Código malicioso:**
Es un programa que luego de descargarse en la PC sin conocimiento del usuario, se ejecuta automáticamente. El programa descargado, por lo general, tiene varios fines maliciosos: - Robo de información. - Espionaje. - Usar la PC del usuario como instrumento para atacar a otros servicios Internet. - Capturar las teclas digitadas con el teclado de la PC
- **Contraseña:**
Conjunto de letras, números y símbolos, o incluso frases, utilizadas para autenticar usuarios en un sistema informático. Para que el uso de contraseñas sea efectivo es necesario escogerlas de manera que sean difíciles de adivinar para un atacante.
- **Cookie:**
Información que, remitida por un servidor de internet al navegador, es devuelta posteriormente en cada nueva conexión. Pueden utilizarse con intenciones legítimas, como la identificación de usuarios, o malévolas, como el almacenamiento no consentido de pautas de navegación.
- **Correos encadenados:**
Son mensajes de correo electrónico donde se solicita que el mensaje sea reenviado a otras personas para que éstas a su vez los reenvíen. Es una de las



posibles fuentes de problemas con el correo electrónico, ya que a veces contienen noticias falsas, pueden ser portadores de virus, etc.

- **Criptografía:**

Disciplina que se ocupa de la seguridad de la transmisión y el almacenamiento de la información.

- **Denegación de servicio:**

Ataque informático que, sin afectar a la información contenida en un sistema, lo deja incapacitado para prestar servicio. La denegación puede conseguirse mediante la saturación o el bloqueo de las máquinas.

- **Encriptación:**

Es el proceso o método matemático que transforma cualquier tipo de mensaje de datos ininteligible para más tarde recuperarlo en formato original. Esto significa que cuando un texto legible es transformado en uno cifrado, no podrá ser leído por ningún individuo, que pretenda interceptar la transmisión del mensaje. Además, aún si fuese modificado, invalidaría el documento electrónico porque automáticamente se comprobaría que ha sido alterado.

- **Engaño Telefónico:**

Pueden hablar haciéndose pasar por un ejecutivo del Banco o de algún otro lado conocido para pedir información confidencial, número de tarjeta, contraseña, números de seguridad que aparecen al reverso de tu tarjeta.

- **Firewall (servidor de seguridad):**

El software de firewall se puede instalar en computadoras personales y en sistemas informáticos de empresas y actúa como una barrera contra los piratas informáticos (o hackers) y los virus. Los servidores de seguridad se utilizan para filtrar información que pueda ser destructiva o para impedir el acceso no autorizado. Esto tiene particular importancia en las computadoras que usan conexión de banda ancha para acceder a Internet (módems por cable o DSL), ya que este tipo de conexión está activo siempre que su computadora está encendida. Tres de los proveedores más populares de protección de firewall.

LO ESTADO
NO VALE



- **Firewall personal:**

Firewall instalado como un programa en una máquina que controla exclusivamente los accesos a ésta. Suele emplearse en ordenadores domésticos con conexión directa a internet.

- **Firma electrónica:**

Información digital asociada a una operación en particular realizada en internet que, junto con los certificados, permite garantizar la identidad de los participantes en una transacción.

- **Gusano:**

Un gusano es un pequeño programa que se encuentra en las redes en busca de brechas de seguridad para reproducirse de máquina en máquina. Los gusanos usan el tiempo, el espacio y la velocidad de las computadoras al reproducirse, con el objetivo de reducir la velocidad de los sistemas o colapsar los servidores de Internet y detener así el uso de la red.

- **Ingeniería social:**

Técnicas que intentan atacar la seguridad de los sistemas informáticos engañando a sus usuarios y administradores. La mayoría de las técnicas de ingeniería social son similares a los timos.

- **Intrusión:**

Intrusión informática en la que el atacante consigue obtener un control completo sobre la máquina. Durante una intrusión el atacante puede obtener y alterar todos los datos de la máquina, modificar su funcionamiento e incluso atacar a nuevas máquinas.

- **Keylogger (registrador de teclas):**

Es un software que se encarga de registrar las pulsaciones que se realizan sobre el teclado.

Es un método utilizado para capturar tu información personal confidencial realizado por los programas Key Logger. Luego de hacer 'click' en un link a un sitio web o abrir un archivo adjunto, secretamente se instala un software en tu



computador. Una vez instalado, graba todo lo que escribas, inclusive identificación de usuario, contraseñas e información personal y/o de tu cuenta. Las personas inescrupulosas que realizan estas actividades, saben cómo recuperar ésta información e inclusive pueden lograr que dicha información les sea enviada automáticamente! El riesgo que esto ocurra, es mucho mayor cuando utilizas computadores públicos o compartidos tales como los que se encuentran en Cabinas Internet o cafés Internet.

- **Phishing:**

El phishing consiste en el envío de correos electrónicos que, aparentando provenir de fuentes fiables (por ejemplo, entidades bancarias), intentan obtener datos confidenciales del usuario. Para ello, suelen incluir un enlace que, al ser pulsado, lleva a páginas web falsificadas. De esta manera, el usuario, creyendo estar en un sitio de toda confianza, introduce la información solicitada que, en realidad, va a parar a manos del estafador.

- **Políticas de privacidad:**

En la actualidad, muchas compañías publican una Política de Privacidad para brindar a los clientes información sobre el modo en que mantienen privada la información, qué criterios se emplean para su divulgación y para qué se la recopila. Se recomienda siempre leer la Política de Privacidad de la compañía con la que realiza operaciones de cuentas o transacciones financieras.

- **Red Inalámbrica (Wireless):**

Es una red sin cables. Se basa en un punto central, conocido como "punto de acceso" (Access Point) que es el que tiene la conexión física a una red, y desde el cual se emiten señales que son captadas por otros dispositivos, como laptops o PDAs, para integrarse a la misma red. Permite una gran flexibilidad y movilidad, pero dado el uso del aire como medio de propagación puede permitir también el ingreso de intrusos a la red, si no se toman las medidas de seguridad necesarias.

- **Sesiones de seguridad:**

La tecnología de Capa de sockets seguros (Secure Socket Layer, SSL) cifra su información personal antes de que ésta salga de su computadora, garantizando

LO TESTADO
NO VALE



así que ninguna otra persona pueda leerla. Sabrá que está en una página "segura" cuando vea el prefijo "https://" antes de la dirección Web. Verá también el símbolo de un candado en la esquina inferior derecha de la ventana de su explorador. Un candado cerrado indica que su sesión de Internet está "asegurada" por un cifrado para proteger su información personal.

- **Spam (correo no deseado):**

Se llama spam, correo basura o sms basura a los mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en cantidades masivas que perjudican de una u otra manera al receptor. Aunque se puede hacer por distintas vías, la más utilizada entre el público en general es la basada en el correo electrónico.

- **Spyware:**

Los programas espía o spyware son aplicaciones maliciosas o engañosas que se instalan inadvertidamente junto con otros programas descargados por el usuario. Este tipo de programas pueden ejecutar distintas acciones: algunos se dedican a recopilar información del sistema en el que se encuentran instalados para enviarla a través de internet; otros se dedican a mostrar continuamente publicidad no deseada o a modificar las páginas visualizadas para incluir enlaces no existentes en el original. Todas estas acciones se enmascaran tras confusas autorizaciones, por lo que rara vez el usuario es consciente de ello.

- **Virus:**

Un virus es un programa que se reproduce de manera autónoma y sin el conocimiento del usuario, y que crea problemas en el sistema o impide la ejecución correcta de los programas. Se propagan al compartir archivos y descargar programas y, por lo general, se envían en archivos adjuntos de correo electrónico. Nunca abra el archivo adjunto de un mensaje de correo electrónico sin haberlo examinado primero con un software anti-virus.

- **Vishing (Phishing telefónico):**

Un phishing telefónico es un correo electrónico fraudulento que se hace pasar por un correo electrónico legítimo de una organización, en el que los clientes son persuadidos a llamar a una línea telefónica directa.



Al realizar la llamada el usuario es dirigido a un sistema automático donde una grabación le pide "confirmar" su identidad, digitando su número de cuenta bancaria y tarjeta de crédito. De esta forma, los estafadores obtienen pleno acceso a saquear la cuenta el desprevenido usuario. Asimismo, se puede persuadir al cliente a llamar por teléfono mediante el uso de mensajes de texto o llamadas a celulares o teléfonos fijos. Se trata entonces de una forma avanzada de fraude, donde el mensaje grabado es prácticamente idéntico al usado por el propio banco.

Preguntas Frecuentes – Seguridad en Internet

Correos electrónicos fraudulentos y Página(dirección) Web falsa

1. ¿La Financiera envía correos electrónicos solicitando que ingrese mis claves, número de tarjetas o número de mi cuenta?

No, La Financiera no envía y jamás solicitará mediante correos electrónicos o páginas web diferentes a nuestra institución, que ingreses información confidencial como números de tarjetas, claves secretas, o número de cuenta a través de este medio, podría tratarse de un correo fraudulento o de una dirección Internet falsa.

Te recordamos que la dirección oficial de la página web de nuestra institución es la que se indica a continuación:

<http://www.CrediScotia.com.pe>

Ejemplo de algunas direcciones falsas:

- Caso 1: "Para actualizar tus datos ingresar a www.Credi-Scotia.com.pe"
- Caso 2: "Para mejorar nuestro servicio ingresa con tu tarjeta y clave a: www.Scotia.com.pe"

Los ejemplos mencionados harán que visites una página ficticia o mencionas nuestra dirección web pero trasladándote a un website falso, técnica utilizada como "Phishing"



Si deseas saber más sobre este tipo de fraudes, recomendamos ingresar a:

- Panda Software (www.pandasoftware.es) y seleccionar el rubro que indica como título "Phishing":

(http://www.pandasoftware.es/virus_info/Phishing/?sitepanda=particulares)

- McAfee (<http://www.mcafee.com/es/>)

- Symantec (http://www.symantec.com/home_homeoffice/security_response) y seleccionar el rubro que indica como título "Phishing"

- Trend Micro (<http://www.trendmicro.com/en/products/global/malware-demo.htm>).

En caso de recibir una comunicación de este tipo, por favor contáctate inmediatamente con nuestro servicio de Banca Telefónica:

- Desde Lima: 211-9000

- Desde Provincias: 0-801-1-9000 (A costo de llamada local)

- Desde Extranjero: (511)211-9000

Escríbenos a nuestro correo: CrediScotiaenlinea@CrediScotia.com.pe

No respondas al correo electrónico y/o no ingreses a la dirección que indiquen en el correo electrónico y comunícate con nuestra Banca Telefónica.

¿Qué debo hacer si recibo un correo fraudulento?

Debes hacer caso omiso a cualquier correo electrónico en el que se te solicite ingresar cualquiera de tus claves secretas o cuando te pidan o te recomienden ingresar a una dirección Internet ficticia o extraña.

No debes ingresar a la dirección o a los links que se muestren en el correo electrónico y comunicarte inmediatamente con nuestro servicio Banca Telefónica.



000075

¿A quién le informo?

Contactar inmediatamente con nuestro servicio Banca Telefónica:

- Desde Lima: 211-9000
- Desde Provincias: 0-801-1-9000 (A costo de llamada local)
- Desde Extranjero: (511)211-9000

Escríbenos a nuestro correo: CrediScotiaenlinea@CrediScotia.com.pe

Si consideras y crees que estas siendo víctima de un fraude por Internet o deseas reportar que están mencionando a Crediscotia para un acto que consideres fraudulento, comunicalo inmediatamente.

También te recomendamos, que si tienes tarjetas de crédito o débito en otra institución, comunicalo a la institución financiera correspondiente.

2. ¿Qué buscan con estos correos o páginas web fraudulentas?

Robar tu información confidencial (información sensible) para cometer actos dolosos o hacerte pasar un mal momento, enviándote correos electrónicos solicitándote actualizar tus datos, o avisándote que te has hecho ganador a un premio pero que previamente necesitan que ingreses tus datos personales en una dirección Internet fraudulenta.

Este tipo de correo fraudulento, busca capturar principalmente la información de los siguientes datos:

- Clave de cajero automático (PIN).
- Código para validación de tarjetas de crédito.
- Número de tarjeta de débito o crédito.
- Número de documento de identidad.
- Número de cuenta personal.
- Dirección de Correo electrónico.



Aunque no proveas la información que te piden, un simple 'click' en un link dentro de un correo electrónico fraudulento puede disparar secretamente la instalación de software que graba la actividad de tu teclado (key logging - Ver punto #7) o la instalación de un programa o código malicioso en tu PC (virus, caballos de troya, spywares, keyloggers, etc).

En caso de recibir una comunicación de este tipo, por favor contáctate inmediatamente con nuestro servicio de Banca Telefónica:

- Desde Lima: 211-9000
- Desde Provincias: 0-801-1-9000 (A costo de llamada local)
- Desde Extranjero: (511)211-9000

Escribenos a nuestro correo: CrediScotiaenlinea@CrediScotia.com.pe

3. ¿Cómo identifico si un correo electrónico o dirección web es falso?

No hay una regla exacta pero sí podemos darte algunas pautas que debes tener en consideración para determinar si se trata o no de un correo fraudulento:

- Puede que encuentres errores ortográficos. Esto ayuda a los mensajes de correos a evitar los filtros para correos no deseados (spam) que los proveedores (Speedy, Terra, Emax, etc.) de Internet utilizan.
- Siempre indican un hipervínculo oculto que aparecen como si fueran legítimos. Estos links pueden conducirte a direcciones Internet fraudulentas en el que piden que ingreses o confirmes u actualice información personal y/o confidencial. Para verificar el link que ocultan, con el botón derecho del Mouse haz 'click' sobre el link falso. Podrás apreciar que la dirección que se ve en el correo es totalmente diferente al que está oculto. Luego presiona la tecla ESC para no ejecutar el link.
- También pueda que te transmitan una sensación de urgencia. Ejemplo: "Su cuenta será



cerrada o temporalmente suspendida. En caso que no responda, le será cobrada una tarifa. Para evitarlo, haga un simple 'click' en la dirección."

- Los sitios o páginas web fraudulentas, pueden ser en algunos casos, difíciles de detectar porque hasta la barra de dirección y candado que se muestran en su ventana de navegación pueden ser imitados. Para asegurarte que te encuentras en un sitio seguro, escribe en la barra dirección de tu navegador web, nuestra dirección web: www.CrediScotia.com.pe

En caso de recibir una comunicación de este tipo, por favor contáctate inmediatamente con nuestro servicio de Banca Telefónica:

- Desde Lima: 211-9000
- Desde Provincias: 0-801-1-9000 (A costo de llamada local)
- Desde Extranjero: (511)211-9000

Escribenos a nuestro correo: CrediScotiaenlinea@CrediScotia.com.pe

4. Otras modalidades de fraude o estafa

Otras modalidades son las llamadas Telefónicas de terceros en el que indican a la potencial víctima, de haberse hecho acreedor a un premio pero para hacer efectivo la entrega, solicitan previamente un depósito en una cuenta Bancaria.

Ante este hecho, te recomendamos lo siguiente:

- No hagas ningún depósito. Mantente tranquilo. No muestres nerviosismo.
- Solicita datos de la persona que te llama (nombres, apellidos y un número telefónico, de preferencia que sea un número de teléfono fijo).
- Pide la dirección de la oficina donde supuestamente te entregarán el premio.
- Toma nota de la cuenta a la cual supuestamente harás el depósito.



- Responde cortésmente que harás lo indicado.

- Inmediatamente contáctate con nuestro servicio de Banca Telefónica:

Desde	Lima:	211-9000
Desde Provincias:	0-801-1-9000 (A costo de llamada local)	
Desde	Extranjero:	(511)211-9000

Escribenos a nuestro correo: CrediScotiaenlinea@CrediScotia.com.pe

Seguridad - preguntas y respuestas

1. Qué medidas de seguridad se toman para prevenir que la Información confidencial que está en línea sea interceptada?

Desde el momento en que sale la información de tu computador e ingresa al computador central de CrediScotia, éste sigue varios pasos para mantener tu información segura en el ciberespacio.

Todas las sesiones de home banking en Internet son cifradas, dicho en otros términos, están encriptadas. Esto significa que tu clave secreta, así como toda la información relacionada a ti y a tus cuentas, emplean las tecnologías más poderosas de criptografía que están comercialmente disponibles para Internet.

2. ¿Cómo trabaja la encriptación?

Toda la información que viaja a través del ciberespacio, durante una sesión de CrediScotia en Línea, se convierte en una cadena de códigos antes de ingresar a Internet. La computadora y el browser* que usas para navegar en la Web comprenden fórmulas matemáticas, llamadas algoritmos (SSL 128 bits), que cambian tu información en un código numérico que sólo el computador central del Banco puede decodificar, y luego la convierten nuevamente a información significativa.

00048
**LO TESTADO
NO VALE**

000079
Credito Scotiabank
C. A. S. C. R. L.

SSL-128 bits, es el Standard para encriptación de la información, que asegura que la información que viaja desde la PC del usuario hacia una institución sea segura, previniendo que terceras personas puedan leer la información que viaja.

Estos algoritmos sirven como "candado" de tu información. Cada vez que empiezas una sesión en CrediScotia en Línea personas o empresas, tu computador y el sistema acuerdan y utilizan automáticamente un número aleatorio (al azar) que sirve como la clave para el resto de la sesión. ¿Cuál es el número aleatorio? Depende en gran parte del nivel de encriptación que tu browser utiliza.

TimeOut. Recuerda que siempre que estés dentro de CrediScotia en Línea realizando una operación o consultando tus saldos, el sistema cerrará automáticamente la sesión si no se registra actividad alguna luego de transcurrir 10 minutos. Es importante que cierres tu sesión utilizando el botón FINALIZAR, cada vez que tengas que retirarte a realizar otra actividad.

*Browser: navegador internet: Internet Explorer, Netscape/Mozilla/FireFox, Opera, etc.

3. ¿Cómo puedo saber si mi sesión de CrediScotia en Línea está encriptada?

Los datos de tu sesión de home/office banking están encriptados cuando: aparece la "llave" en la esquina inferior izquierda o en la barra de estado, en la ventana del browser* Netscape, o cuando aparece el "candado" en un navegador Microsoft Explorer, en la parte inferior derecha del monitor.

Haciendo 'doble click' sobre el candado amarillo o llave que aparece en la parte inferior derecha o en la barra de estado del navegador, luego de haber ingresado a CrediScotia en Línea. Se desplegará el certificado de autenticidad del CrediScotia, emitido por Entrust.net, que asegura la identidad del sitio.

Cuando no es una sesión segura, Netscape/Mozilla o FireFox muestra una "llave quebrada" y Microsoft Explorer no muestra el candado.

000080
LO QUE ESTÁ
NO VALE

000080
Sistema de Procedimientos
Z. N. COOPER

Navegador		Protegido	No Protegido
Microsoft Internet Explorer			
Netscape Navigator			
Netscape Communicator, Mozilla, FireFox			
Opera			

CrediScotia asegura que todas las sesiones vía Internet sean encriptadas. Si por alguna razón tu sesión segura finaliza, tu sesión de CrediScotia en Línea también termina.

Asegúrate que el browser* tenga instalado o cuenta con las últimas actualizaciones de seguridad. Por ejemplo que el navegador Internet cuente con encriptación de 128 bits. Te sugerimos consultes con la página web del fabricante del navegador Internet que utilizas.

*Browser: navegador internet: Internet Explorer, Netscape/Mozilla/FireFox, Opera, etc.

4. ¿Cómo sé que estoy tratando con CrediScotia y no con alguien que dice ser el CrediScotia?

Al momento de entrar a una página segura la comunicación entre tu computadora y el Banco está protegida con tecnología de encriptación llamada SSL (Socket Secure Layers). Esta tecnología permite intercambiar información sin que personas ajenas puedan visualizarla. SSL ofrece el beneficio adicional de permitir que estés plenamente seguro de que estás accediendo a los servicios del Banco. Esto se logra a través de un certificado de identidad. Siempre que se accede a una página segura se valida la dirección de la página contra el certificado. Si estos datos no concuerdan, tu navegador te mandará un aviso de seguridad.



Si recibes este aviso te recomendamos no continuar, y revisar que tu browser* tenga configurados correctamente los protocolos de seguridad SSL para poder acceder al servicio.

Te recordamos que la dirección oficial de la página web de nuestra institución es la que se indica a continuación:

<http://www.CrediScotia.com.pe>

*Browser: navegador internet: Internet Explorer, Netscape/Mozilla/FireFox, Opera, etc.

5. ¿Cuál es la diferencia entre direcciones de páginas seguras y direcciones de páginas no seguras?

Las direcciones típicas de páginas inician con el identificador " http:// ".

Esto es parte de la dirección completa de una página. Ejemplo: " <http://www.CrediScotia.com.pe> ", que es la dirección de la página principal de la web del CrediScotia. Como en esta página no se proporcionan datos confidenciales no se requiere de seguridad adicional. Existen algunos websites, como es en nuestro caso, se incluye un área segura (OPERACIONES EN LINEA). Para verificarlo, basta con hacer un 'click' con el botón derecho del Mouse sobre OPERACIONES EN LINEA, mostrándose el prefijo HTTPS://

Las direcciones de páginas seguras inician con el identificador " https:// ". De esta manera tu navegador puede conectarse a la dirección con la seguridad necesaria.

Te recordamos que la dirección oficial de la página web de nuestra institución es la que se indica a continuación:

<http://www.CrediScotia.com.pe>

Escríbelo en la barra de dirección de tu navegador Internet. Evita hacer caso a los links que te envían.

**LO TESTADO
NO VALE**



6. ¿Qué otros mecanismos de seguridad ha implantado CrediScotia en Internet que protegen mi información?

En CrediScotia existen sistemas avanzados de seguridad llamados firewalls (barreras de fuego) que protegen el acceso a la red del Banco desde el exterior, todo esto, en adición a los protocolos de seguridad SSL y a la solicitud de claves personales a través de un teclado virtual variable, para evitar que las claves sean capturadas. Las claves solicitadas son dos: la clave de acceso y una clave adicional para realizar transacciones llamada "Clave CrediScotia en Línea". Las claves se bloquean al tercer intento de ingreso errado, para evitar el ingreso al sistema adivinando claves.

7. ¿Cómo creo la "2da. clave"?

Para crear esta clave debe utilizar cualquier Cajero Automático disponible en la Red de Agencias de SCOTIABANK PERU, y seguir la siguiente secuencia:

- Selecciona el menú "CAMBIO DE CLAVES Y REGISTRO DE TELÉFONOS".
- Selecciona la opción "Cambio de 2da. Clave".
- Ingresa 4 dígitos.
- Ingresa nuevamente la clave que digitaste.

Esta te permitirá realizar transferencias a cuentas de terceros, compra de tarjetas prepago, virtuales, programación de operaciones, pago de servicios e instituciones, compras en las tiendas virtuales afiliadas y envío de remesas a nivel nacional mediante Órdenes de Pago en Efectivo vía CrediScotia en Línea.

Si la 2da.Clave de tu tarjeta de débito esta por vencer, puedes cambiar tu clave ingresando a CrediScotia en Línea siguiendo la siguiente secuencia:



Servicios al Cliente > Cambio 2da.Clave

Recomendaciones para el manejo de claves: Para que tus claves se mantengan seguras te recomendamos

- Nunca reveles tu clave a ninguna persona.
- Nunca escribir tus claves detrás de tus tarjetas o en lugares visibles a otras personas.
- Verificar que nadie observe cuando ingreses tus claves.
- Cambiar las claves de tus tarjetas por lo menos cada 3 meses.
- Luego de haber ingresado a CrediScotia en Línea desde una cabina Internet, te recomendamos te acerques a un cajero automático de la red Scotiabank Perú y procedas con el cambio de la(s) clave(s) que utilizaste.

Recomendaciones para una navegación segura: Cuando visites un lugar en internet, te recomendamos lo siguiente:

- Actualizar su navegador a la última versión y niveles de seguridad.
- Instale un Antivirus en su equipo y manténgalo actualizado.
- Evaluar la opción de utilizar otro navegador alternativo y más seguro que el Internet Explorer y Netscape/Mozilla/FireFox.
- Utilizar el servicio desde una PC segura (tu casa u oficina). Si utilizas las PC en cabinas públicas, recomendamos que cambies tus claves con más frecuencia, de ser posible cada vez que utilices una cabina.
- Antes de visitar cualquier página web de un sitio seguro (tal como la página de CrediScotia en Línea), se recomienda cerrar todas las ventanas de navegación y activar el Browser* solo para la sesión con el sitio seguro.



*Browser: navegador internet: Internet Explorer, Netscape/Mozilla/FireFox, Opera, etc.

Otras consideraciones: Ten en cuenta las siguientes consideraciones

¿Qué debo hacer?

- Mantente informado de nuevas prácticas de seguridad.
- Destruir las tarjetas de debito o crédito que estén viejas o caducadas.
- Tritura los documentos que contengan información confidencial que ya no necesites.
- Destruye los sobres, y papel autocopiativo que puedan contener tus claves.
- Reporte inmediatamente a la institución si has perdido o te han robado tu tarjeta llamando a Banca Telefónica 211-9000 o 0-801-1-9000, en ambos casos marca opción 1.
- Coloca tu firma al reverso de tarjeta.

¿Qué NO debo hacer?

- No respondas a correos electrónicos no deseados que soliciten ingresos la clave secreta, número de tarjeta, número de DNI, tu dirección de correo electrónico, o número de cuenta, o fecha de nacimiento.
- No abras los correos electrónicos no deseados.
- Nunca reveles a un tercero la clave secreta de tu tarjeta.
- Nunca escribas tus claves en un papel y menos, tenerlo en la billetera.
- Nunca dejes tus estados de cuenta a vista de cualquier persona.



- Evita hacer operaciones bancarias por Internet desde una PC en una cabina Internet o CiberCafés.

Siga las recomendaciones mencionadas en los anteriores puntos de esta sección y recuerda siempre:

Recuerda, que CrediScotia jamás te invitará que Ingreses a una página web fraudulenta o jamás te enviará un correo electrónico preguntándote por tu clave secreta, el PIN de tu tarjeta de crédito, el número de tu tarjeta de crédito o débito, número de cuenta, o dirección de correo electrónico.

En caso de recibirlo, contáctate inmediatamente con nuestro servicio de Banca Telefónica:

- Desde Lima: 211-9000
- Desde Provincias: 0-801-1-9000 (A costo de llamada local)
- Desde Extranjero: (511)211-9000

No respondas al correo electrónico y/o no Ingreses a la dirección que indiquen en el correo electrónico y comunícate con nuestra Banca Telefónica.

Token



¿Qué es el TOKEN?

El Token es un dispositivo creado para prevenir el riesgo de fraude electrónico cuando realices operaciones con la financiera vía Internet (Crediscotia en Línea).



Adicionalmente, te permitirá operar tus fondos con mayor flexibilidad y entre otros beneficios hacer transferencias a cuentas de terceros por montos de hasta US\$ 10 mil dólares diarios.

¿Cuándo se debe utilizar la Clave TOKEN?

Cada vez que requieras realizar tus operaciones bancarias por Internet, deberás contar con tu dispositivo Token.

La clave de seguridad dinámica te será solicitada, cada vez que hagas transferencias o pagos a través de Crediscotia en Línea.

¿Cómo se utiliza el TOKEN?

- 1) Mantén presionado el botón de tu dispositivo hasta que aparezca en pantalla el código de 8 dígitos (clave Token), luego suelta el botón.
- 2) Digita el código en la ventana que aparecerá en la pantalla de tu computadora solicitando la clave Token.
- 3) Presiona el botón INGRESAR.

Recuerda, si no estás afiliado al servicio de Clave Token, sólo podrás ingresar a Crediscotia en Línea para consultar tus saldos.

PRINT DE PANTALLA DEL BLOQUEO DEE TARJETA



Interfaz Cliente Servidor - (Consultas Administrativas)

Time Out Avuda

Consulta Pendientes

Org: 071 Tipo Consulta: TARJETAS Criterio: 0001-Bloqueo de tarjeta

Del: 2017/06/20 Al: 2017/06/20 Tarjeta: 0004220520007434908

TOTAL TARJETAS : 2

Org	Org	Nro. Tarjeta	Estado	Fecha Bloqueo	Usuario	Motivo Bloqueo	Fecha Inicio	Fecha Fin
071	071	0004220520007434908	R	2017/06/20	S5850913	TRANSACC. ACEPTADA NO RECONOCIDA		
071	071	0004220520007434908	N	2017/06/20	S5850913			

Bloqueo definitivo:

Tarjeta | Cuenta | Renovaciones | Pendientes

• Tarjeta Documento de Identidad Apellidos

Org: 071 Tarjeta: 0004220520007434908 P LE/DNI: 000010249511 APELLIDOS: MIRIAM ALIAGA LOPEZ

Nombre: ALIAGA LOPEZ, MIRIAM DEL PILAR Cuenta: 0004220520007434908

Dirección: AV. MARIANO MELGAR 425 UPS. SANITA CLARA Documento: 000010249511

Fecha nacimiento: 25/10/1978 Tipo de bloqueo: Activación Otros Teléfono: 000000000000

Bloqueo actual: Nuevo bloqueo Motivo: 25 TRANSACC. ACEPTADA NO RECONOCIDA

Nombre: Usuario: S5850913

Documento: Nro. Bloqueo: 278914

Telefono: Fecha bloqueo: 25/06/2017

Parentesco: Hora bloqueo: 18:00:48

PROCESOS MC PERU		4/07/17 12:52:02			
VPPI024	CONSULTA DE BLOQUEO DE TARJETAS		CS2089		
OPCIONES :	5: CONSULTA DE BLOQUEO DE CUENTA				
TARJETA :	_____				
OPC	ORG	NRO DE TARJETA	BL.ANT BL.DES USUARIO	FEC.PROCESO	RENOV
-	071	0004220520007434908	R N ATUD	2017/06/20	
-	071	0004220520007434908	N T S5850913	2017/06/25	



PRINT DE PANTALLA DEL REGISTRO DE LOS CONSUMOS CUESTIONADOS

```
PROCESOS MC PERU 15/08/17 18:02:29
VPPI015 CS2089
DETALLE DE TRANSACCION
ORG : 071 LOGO : 500 CUENTA : 4220-5200-0743-4908
NR DE TARJETA : 4220-5200-0743-4908 MIRIAM ALIAGA LOPEZ
FECHA DE TXN : 25/06/2017 FECHA JULIANA: 17/176 HORA : 17:49:32
IMPORTE DE TXN: 5,350.22 MONEDA : 604 VCTO: 22/06 AA/MM
CODIGO DE RPTA:
CODIGO DE AUTORIZACION: AUD.TRACE: 379649
CODIGO COMERCIO: 502485035 MCC : 5655 TCC : R
DESCRIPCION : BIG HEAD LIMA PE
MODO DE ENTRADA: 050 -
DATOS DE CUOTA:
DIFERIDO : 0 NR DE CUOTAS : 00
VALOR DE CUOTA: .00 FEC.1R CUOTA : 00000000
```

```
PROCESOS MC PERU 15/08/17 18:02:53
VPPI015 CS2089
DETALLE DE TRANSACCION
ORG : 071 LOGO : 500 CUENTA : 4220-5200-0743-4908
NR DE TARJETA : 4220-5200-0743-4908 MIRIAM ALIAGA LOPEZ
FECHA DE TXN : 25/06/2017 FECHA JULIANA: 17/176 HORA : 17:50:02
IMPORTE DE TXN: 5,350.22 MONEDA : 604 VCTO: 22/06 AA/MM
CODIGO DE RPTA:
CODIGO DE AUTORIZACION: AUD.TRACE: 379649
CODIGO COMERCIO: 502485035 MCC : 5655 TCC : R
DESCRIPCION : BIG HEAD LIMA PE
MODO DE ENTRADA: 050 -
DATOS DE CUOTA:
DIFERIDO : 0 NR DE CUOTAS : 00
VALOR DE CUOTA: .00 FEC.1R CUOTA : 00000000
```




	ALBERTO PEDRO MUCHA CASTILLO	41915221
	WALTER WULLIAMI CASTILLO QUISPE	41228121
IPARRAGUIRRE ASESORES EIRL	LUIS GUILLERMO ARELLANO GARCIA	4250201
	VIDAL CARAZA FUENTES	0769206
	DANIEL ARTURO MONZON MAYURI	40540546
	ROLAND ALEX IPARRAGUIRRE VARGAS	07966083
RAYET, REY, CAUVI, PEREZ ABOGADOS	LUIS RODRIGO FABINES MATTA	45642366
	MILCO IGNACIO PUTZ GONZALEZ	70100492
	MIGUEL LEONARDO ASPAZUA GARCIA	46836477
	BRICK DALAO VIZCARRO	46166423
	JOSE MIGUEL MOLINA CAYO	46416049

SEGUNDO.- EN USO DE LAS FACULTADES INSCRITAS EN EL ASIENTO 090418 Y EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE CREDISCOTIA FINANCIERA S.A., LA DÑA. KEIRA RAFFET CASTILLO RAFAEL, LEGNDA LAS SIGUIENTES FACULTADES PROCESALES A LAS PERSONAS MENALADAS EN LA CLAUDULA ANTERIOR:

1. REPRESENTAR A CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES POLITICAS, JUDICIALES, MUNICIPALES, COLECTIVALES, FISCALES, ADMINISTRATIVAS, MILITARES, PUBLICAS EN GENERAL, ASI COMO ANTE INSTITUCIONES, PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS, Y PRESENTAR TODA CLASE DE COMUNICACIONES, ESCRITOS, RECURSOS Y SOLICITUDES.

2. REPRESENTAR A CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. EN LOS DIVERSOS PROCESOS JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS, E INVESTIGACIONES FISCALES Y POLICIALES EN LOS QUE LA FINANCIERA Y/O SUS FUNCIONARIOS SEAN PARTE O TENGAN INTERES.

3. REPRESENTAR A CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. EN TODA CLASE DE PROCESOS PENALES, CON LAS FACULTADES ESPECIALES PARA FORMULAR DENUNCIA PENAL, CONSTITUIRSE DE PARTE CIVIL Y DESISTIRSE, PRESTAR DECLARACIONES PREVENTIVAS, TESTIFICACIONES Y COMO DEFENSOR CIVILMENTE RESPONSABLE; ASI COMO EN LAS DILIGENCIAS ORDENADAS EN DICHO PROCESOS O INVESTIGACIONES, QUE SE REALICEN FUERA DEL JUZGADO, PERSONAL Y/O POLICIA NACIONAL PERU.

4. REPRESENTAR PROCESALMENTE A CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. EN PROCESOS CIVILES, PROCESOS ARBITRALES Y/O PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CON LAS ATRIBUCIONES CONTENIDAS EN LOS ARTICULOS 74 Y 75 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, Y TAMBIEN PARA INTERVENIR DEMANDAS Y SOLICITUDES, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES; ASISTIR A TODO TIPO DE AUDIENCIAS; DESISTIRSE DEL PROCESO; SOLICITAR ACUMULACION DE PROCESOS Y PRETENSIONES; SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES; OTORGAR CONTRACAUTELA MEDIANTE CAUCION JURATORIA COMO LO SEÑALA EL ARTICULO 615 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL; DESIGNAR DEPOSITARIOS, INTERVENTORES, CONTADORES O OTROS ORGANOS DE AUXILIO JUDICIAL, PRESTAR OPOSICION; PRECONECER DOCUMENTOS; OBRAR Y RETIRAR DEPOSITOS O CONSIGNACIONES JUDICIALES; CONCILIAR, DEBANDO INCLUIDAS LAS ATRIBUCIONES CUYOS ACTOS REQUIERAN DE FOLIO ESPECIAL EN EL CODIGO PROCESAL CIVIL, EL CODIGO PENAL, EL CODIGO DE PROCEDIMIENTOS PENALES O EN SU CASO EL CODIGO PROCESAL PENAL, LA LEY DE NORMAS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, EL TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY GENERAL DE MINERIA Y SUS REGLAMENTOS, LA LEY GENERAL DE HIDROCARBONOS Y SUS REGLAMENTOS, EL CODIGO TRIBUTARIO, LA LEY DE IMPUESTO A LA RENTA Y LAS DEMAS QUE REGULAN LOS IMPUESTOS INDIRECTOS, LA LEY GENERAL DE ADUANAS Y SUS REGLAMENTOS, EL REGLAMENTO UNICO DE LICITACIONES Y CONTRATOS DE OBRAS PUBLICAS (RUCOPI) Y EL REGLAMENTO UNICO DE ADQUISICIONES (RUA).

5. REPRESENTAR A LA FINANCIERA ANTE LAS DISTINTAS OFICINAS, DIRECCIONES, COMISIONES, ORGANOS Y DEMAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI), ASI COMO ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO (DCF) Y LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO (PAU) DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), PUJENDO INICIAR O SEGUIR CUALQUIER TIPO DE PROCEDIMIENTOS ANTE LA COMISION, ORGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS O SALA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; COMISION Y SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA, EL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL INDECOPI ASI COMO ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO Y LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO DE LA SBS, PRESENTAR CUALQUIER CLASE DE ESCRITOS INCLUYENDO CONTESTACION DE DENUNCIAS O RECLAMOS, RECURSOS IMPUGNATORIOS Y, EN GENERAL, EJERCER LA DEFENSA QUE CORRESPONDA EN CASO

CECILIA HIDALGO MORAN
Notaria de Lima



HIDALGO

TESTIMONIO OTORGADO NO VALE

CECILIA HIDALGO MORAN
Notaria de Lima

00009

EN PROCEDIMIENTOS REFERIDOS A LA LEGISLACION SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR, DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA, SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS O CUALQUIER OTRA REGULACION CUYO CUMPLIMIENTO O SUPERVISION ESTUVIERE A CARGO DE LAS ENTIDADES ANTES MENCIONADAS, CON PLENAS FACULTADES DE REPRESENTACION PARA ACTUAR EN TODAS LAS ETAPAS DE LOS CORRESPONDIENTES PROCEDIMIENTOS O INSTANCIAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITANDOSE A PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES Y ESCRITOS, CONCURRIR A AUDIENCIAS DE CONCILIACION CON CAPACIDAD PARA TRANSIGIR, DISPONER DE LOS DERECHOS MATERIA DE CONCILIACION Y FIRMAR LAS ACTAS O DOCUMENTOS QUE CONTENGAN EL ACUERDO, ACTUAR PRUEBAS, CONTESTAR PLIEGOS INTERROGATORIOS, SOLICITAR INSPECCIONES, NOMBRAR Y ACEPTAR EL NOMBRAMIENTO DE PERITOS, CONDUCCION DILIGENCIAS PREPARATORIAS Y, EN GENERAL, REALIZAR CUALQUIER OTRO ACTO VINCULADO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR LA SOCIEDAD O QUE SE INICIE CONTRA ELLA, YA SEA DE OFICIO O POR INICIATIVA DE TERCERO, QUEDAN IGUALMENTE FACULTADOS PARA APELAR O INTERPONER CUALQUIER OTRO RECURSO LEGITIMATIVO EN LA VIA ADMINISTRATIVA, INFORMAR ORALMENTE Y EFECTUAR CUALQUIER OTRO ACTO RELACIONADO CON LA TRAMITACION DE ESTOS PROCEDIMIENTOS ANTE LAS INDICADAS INSTANCIAS.

CON EL PROPOSITO DE QUE CUALQUIERA DE DICHAS PERSONAS REPRESENTEN EN FORMA INDIVIDUAL E INDISTINTA A CREDISCOTIA FINANCIERA S.A EN LOS DIVERSOS PROCESOS JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS, E INVESTIGACIONES FISCALES Y POLICIALES, EN LOS QUE LA FINANCIERA Y/O SUS FUNCIONARIOS SEAN PARTE O TENGAN INTERES

ES INTENCION QUE LAS FACULTADES PROCESALES QUE ANTECEDEN SEAN LAS MAS AMPLIAS Y SUFICIENTES PARA LA REPRESENTACION DE CREDISCOTIA CONFORME AL CODIGO PROCESAL CIVIL, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, CODIGO TRIBUTARIO, LEY GENERAL DE SOCIEDADES, LEY DE ARBITRAJE, CODIGO DE COMERCIO, LEY DE TITULOS VALORES, LEY GENERAL DE ADUANAS, CODIGO DE PROCEDIMIENTOS PENALES, CODIGO PENAL SI FUERE EL CASO Y DEMAS LEYES ESPECIALES, HACIENDOSE EXTENSIVAS A LAS FACULTADES DE REPRESENTACION QUE REQUIERAN O ESTABLEZCAN LOS DISPOSITIVOS LEGALES QUE MODIFIQUEN O SUSTITUYAN A LOS VIGENTES ANTERIORMENTE MENCIONADOS.

AGREGUE USTED, SEÑOR NOTARIO, LO QUE SEA DE LEY Y BREVES A ESCRITURA PUBLICA LA PRESENTE MINUTA.

CECILIA HIDALGO MORAN
Notaria de Lima

LIMA, 24 (VEINTICUATRO) DE MAYO DEL 2016 (DOS MIL DIECISEIS)

A CONTINUACION UNA FIRMA ILEGIBLE.

AUTORIZADA LA PRESENTE MINUTA POR EL DOCTOR BRUNO CALLIERGOS RAMIREZ, ABOGADO INSCRITO EN EL COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA CON EL NUMERO 35024, UNA FIRMA ILEGIBLE.

CONCLUSION:

FORMALIZADO EL INSTRUMENTO, LA NOTARIA ADVIRTIÓ A LA OTORGANTE SOBRE SUS EFECTOS LEGALES, DESPUES DE LO CUAL LE DIO LECTURA, DESPUES DE LO CUAL SE AFIRMO Y RATIFICO EN SU CONTENIDO, DECLARANDO QUE SE TRATA DE UN ACTO VALIDO Y NO SIMULADO, MANIFESTANDO IGUALMENTE CONOCER LOS ALCANES, ANTECEDENTES REGISTRALES Y/O TITULOS QUE ORIGINAN EL PRESENTE INSTRUMENTO Y DECLARANDO RECONOCER COMO SUYA LA FIRMA DE LA MINUTA QUE LA ORIGINA.

INSERTO.

ARTICULO 74° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.

FACULTADES GENERALES. - LA REPRESENTACION JUDICIAL CONFIERE AL REPRESENTANTE LAS ATRIBUCIONES Y POTESTADES GENERALES QUE CORRESPONDEN AL REPRESENTADO, SALVO AQUELLAS PARA LAS QUE LA LEY EXIJE FACULTADES EXPRESAS. LA REPRESENTACION SE ENTIENDE OTORGADA PARA TODO EL PROCESO INCLUIDO 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.

INSERTO.

ARTICULO 75° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.

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 RECONVERSIONES, 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

LO TESTADO
000085
000092
2.N. 2016

EXPLICITAMENTE.-----
CONSTANCIA SE DEJA CONSTANCIA QUE SE HA EFECTUADO LAS MINIMAS ACCIONES DE CONTROL Y DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, DECLARANDO BAJO RESPONSABILIDAD LOS INTERVINIENTES QUE LOS FONDOS, BIENES O ACTIVOS INVOLUCRADOS EN EL ACTO JURÍDICO FORMALIZADO MEDIANTE LA PRESENTE ESCRITURA PÚBLICA, NO PROVIENEN DE NINGUNA DE LAS ACTIVIDADES A QUE HACE REFERENCIA EL LITERAL F) DEL ARTÍCULO 58 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1072 QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO DEL NOTARIADO.-----
LA PRESENTE ESCRITURA PÚBLICA SE INICIA EN LA FOJA CON NÚMERO DE SERIE 552247 Y TERMINA EN LA FOJA CON NÚMERO DE SERIE 552247 VUELTA, DE LO QUE DA FE. FIRMA E IMPRESIÓN DACTILAR DE ERIKA LYNETT CASTILLO RAFAEL EL DÍA SEIS DE JUNIO DE DOS MIL DIECISEIS ESTA ESCRITURA SE FIRMO EL DÍA SEIS DE JUNIO DE DOS MIL DIECISEIS, ANTE MI: CAROLA CECILIA HIDALGO MORAN, NOTARIA DE LIMA, SUSCRIBIÉNDOSE EN LA FECHA.-----
ES TRANSCRIPCIÓN DE LA ESCRITURA QUE CORRE EN EL REGISTRO CON FECHA TRES DE JUNIO DE DOS MIL DIECISEIS, A FOJAS 8,236-8,237 VUELTA Y A SOLICITUD DE PARTE
PRESENTE EXPIDO EL PRESENTE, DE ACUERDO A LEY EL QUE RUBRICO EN CADA UNA DE SUS HOJAS, SELLO, STICO Y FIRMO EN LIMA, EL SEIS DE JUNIO DE DOS MIL DIECISEIS -----



[Signature]
CECILIA HIDALGO MORAN
NOTARIA DE LIMA

CERTIFICO QUE LA PRESENTE COPIA FOTOSTATICA ES IGUAL AL TESTIMONIO TENIDO A LA VISTA Y QUE CONSTA DE 04 FOJAS UTILES LAS QUE SELLO Y RUBRICO DE ACUERDO A LEY
LIMA ----- DE 13 JUN. 2016 ----- DE -----



[Signature]
CECILIA HIDALGO MORAN
Notaria de Lima



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO NO VALE

000112

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 1848-2017/PS2

EXPEDIENTE : 1341-2017/PS2
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)
DENUNCIANTE : MIRIAM DEL PILAR ALIAGA LÓPEZ
DENUNCIADO : CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR PROTECCIÓN DE INTERESES ECONÓMICOS IDONEIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN DE RECLAMO MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 17 de noviembre de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 del 07 de agosto de 2017, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra Crediscotia Financiera S.A.1 (en adelante, la Financiera) por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) Los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en tanto autorizó la realización de dos (2) operaciones de consumo con cargo a la cuenta de la tarjeta de crédito N° *****4908 de la señora Miriam del Pilar Aliaga López (en adelante, la señora Aliaga), las cuales no reconoce, en la medida que: (a) autorizó dichas operaciones en un establecimiento comercial que se encuentra en liquidación y con baja definitiva desde el 21 de setiembre de 2012; y, (b) permitió que se realice un segundo consumo a pesar que realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito:

Table with 3 columns: Fecha de Operación, Descripción, Importe (S/). Rows show transactions on 25.06.2017 for 'BIG HEAD' with an amount of 5 350,22.

- (ii) el artículo 88.1° del Código, en tanto no atendió de manera adecuada el Reclamo N° 010-R-2017000278 que la señora Aliaga presentó el 26 de junio de 2017, pues se denota la falta de investigación.

2. El 11 de agosto de 2017, la señora Aliaga presentó un escrito mediante el cual reiteró los hechos materia de denuncia.

3. El 16 de agosto de 2017, la Financiera presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:

- (i) Los consumos no reconocidos fueron realizados de acuerdo al circuito operativo normal previsto para este tipo de operaciones, es decir, fueron gestionadas a través del establecimiento comercial con la tarjeta de crédito activa de la señora Aliaga;

Handwritten signature and number 3

RUC N° 20255993225

M-OPS-03/02

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

- (ii) corresponde al establecimiento donde se realizó la operación, identificar al portador de la tarjeta;
 - (iii) la propia denunciante reconoció que su entidad le advirtió sobre los consumos denunciados, ello permitió el bloqueo preventivo de su tarjeta, y evitó cargos adicionales a los efectuados;
 - (iv) aun cuando un establecimiento comercial se encuentre en liquidación y haya sido dado de baja de oficio, dicha condición no le impide realizar actividades comerciales;
 - (v) las operaciones cuestionadas se realizaron antes del bloqueo de la tarjeta de la señora Aliaga, pues el último consumo se realizó a las 17:50 horas y el bloqueo de la tarjeta a las 17:58 horas; y,
 - (vi) cumplió con atender el reclamo presentado por la señora Aliaga en el plazo de ley, mediante carta del 18 de julio de 2017, en la cual informó a su cliente sobre el resultado del reclamo interpuesto.
4. El 17 de agosto de 2017, la Financiera presentó copia de los documentos contractuales suscritos por la denunciante, conforme al requerimiento efectuado mediante Resolución N° 1.
 5. El 21 de setiembre de 2017, la señora Aliaga presentó un escrito donde manifiesta su disconformidad con los descargos presentados por el Banco.

ANÁLISIS

Marco Legal Aplicable

Protección de intereses económicos

6. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores². Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos³.

Deber de idoneidad

7. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁴ se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se



² **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.

³ **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:
 (...)
 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.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18°.- Idoneidad



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 0114

EXPEDIENTE Nº 1341-2017/PS2

le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, en atención a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

- 8. El artículo 19° del Código⁵ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
- 9. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser eximido de responsabilidad⁶.

Atención de Reclamo

- 10. El artículo 88. 1° del Código⁷ ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos por los proveedores de servicios financieros y precisó que éstos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente. Esto es, por la emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Presuntas infracciones a analizar

Sobre los consumos no reconocidos

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁵ LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19°. - Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁶ LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 104°. - Responsabilidad administrativa del proveedor
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



⁷ 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. (...)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



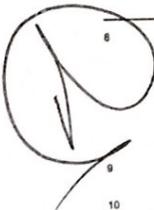
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

- 11. El artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento), señala que *"las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice (...) Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable"*⁸.
- 12. Así, para que una entidad financiera autorice y registre en la cuenta de su cliente el importe correspondiente al consumo, debe confirmar la existencia de un *voucher* con firma. Por consiguiente, corresponde analizar si los cargos efectuados por la Financiera se encontraban sustentados en las órdenes de pago debidamente suscritas.
- 13. En el presente caso, la señora Aliaga denunció que, el 25 de junio de 2017 la Financiera autorizó la realización de dos (2) operaciones de consumo con cargo a la cuenta de su tarjeta de crédito N° *****4908, las cuales no reconoce, en la medida que: (a) autorizó dichas operaciones en un establecimiento comercial que se encuentra en liquidación y con baja definitiva desde el 21 de setiembre de 2012; y, (b) permitió que se realice un segundo consumo a pesar que realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito:

Fecha de Operación	Descripción	Importe (S/)
25.06.2017	BIG HEAD	5 350.22
25.06.2017	BIG HEAD	5 350.22

- 14. En su defensa la Financiera manifestó, que los consumos fueron realizados con normalidad, es decir, fueron gestionadas a través del establecimiento comercial con la tarjeta de crédito activa de la denunciante. La obligación de verificar la identidad del portador de la tarjeta, corresponde al establecimiento comercial. Agregó que advirtió a la denunciante sobre los consumos que se realizaron, acción que le permitió efectuar el bloqueo de su tarjeta y evitar cargos adicionales. Asimismo, señaló que aun cuando un establecimiento comercial se encuentre en liquidación y sea dado de baja de oficio, dicha condición no le impide realizar actividades comerciales. Para acreditar sus argumentos, presentó copia de las impresiones de pantalla de su sistema⁹, en el que se aprecian los detalles de las transacciones materia de denuncia; así como los *prints* de pantalla de su sistema "Interfaz Cliente Servidor" en el que se registró la fecha y hora del bloqueo de la tarjeta de crédito de la señora Aliaga¹⁰.
- 15. De la revisión de los medios probatorios contenidos en el expediente, no se aprecia que la Financiera haya presentado los *vouchers* que sustentan las operaciones, que permitan acreditar la correcta autorización de las mismas.



RESOLUCIÓN SBS 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO y DÉBITO Artículo 9°. - Cargos

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice, el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia. (...)

Ver fojas 52 del expediente.

Ver fojas 54 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

16. En ese sentido, la Financiera no acreditó que se encontraba facultada a cargar los consumos cuestionados en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante y en consecuencia no ha demostrado la validez de las referidas operaciones, motivo por el cual corresponde declararlo responsable.
17. Cabe precisar que no se está equiparando la responsabilidad de la Financiera a aquella que corresponde a los establecimientos comerciales, pues únicamente le correspondía exhibir las órdenes de pago para validar la autorización de los consumos materia de denuncia, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9° del Reglamento; no obstante, no lo realizó.
18. Asimismo, de la revisión del *print* del sistema "Interfaz Cliente Servidor", se verifica que el bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito N° *****4908 se realizó el 25 de junio de 2017 a las 17:58:13 horas, en tanto el bloqueo definitivo se realizó a las 18:00:49 horas, sin embargo, la señora Aliaga adjuntó el *print* de pantalla "Datos de Tarjeta-Informes¹¹", de cuya revisión se aprecia que su cuenta se encontraba bloqueada desde el 12 de junio de 2017. En ese sentido, la Financiera no acreditó fehacientemente que las operaciones fueron realizadas con una tarjeta activa.
19. Por otro lado, la señora Aliaga cuestionó que la Financiera haya permitido la realización de consumos en un establecimiento comercial que se encontrara en liquidación y con baja definitiva (en referencia a su baja ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT) desde el 21 de setiembre de 2012.
20. Al respecto, debe precisarse que, la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, permite que una persona jurídica en liquidación continúe con sus operaciones con la finalidad de que se realice el pago de sus acreencias pendientes. En el caso en particular, no existe prueba que acredite que el establecimiento comercial se encontraba impedido de realizar su actividad, motivo por el cual no corresponde amparar el argumento de la parte denunciante.
21. Finalmente, en lo que respecta al hecho de que el RUC del establecimiento comercial fuera dado de baja de oficio ante SUNAT, en la medida que el referido argumento está relacionado con la actividad comercial de una persona jurídica distinta a las partes intervinientes en el presente procedimiento y con la emisión de documentos con efectos tributarios, esta autoridad administrativa no tiene competencia de emitir pronunciamiento al respecto.
22. Por estas consideraciones, corresponde declarar responsable al Banco por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código; en tanto no acreditó la correcta autorización de las operaciones cuestionadas, ni acreditó fehacientemente que aquellas se hayan realizado con la tarjeta activa de la denunciante. Asimismo, corresponde disponer el archivo del procedimiento, respecto de la autorización de dos consumos realizados en un establecimiento comercial en liquidación y dado de baja de la SUNAT.

Sobre atención del reclamo

¹¹

Ver fojas 46 del expediente.

M-OPS-03/02

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

23. La señora Aliaga denunció que la Financiera no atendió de manera adecuada el Reclamo N° 010-R-2017000278 que presentó el 26 de junio de 2017, pues se denota la falta de investigación al haber atendido desfavorablemente su solicitud, referida a los consumos cuya validez cuestionó. Con la finalidad de acreditar sus argumentos, presentó copias de la respectiva Hoja de Reclamación¹², del formato denominado "Operaciones No Reconocidas"¹³, de la "Carta de Instrucciones del Cliente"¹⁴ y de la carta de respuesta del reclamo del 18 de julio de 2017¹⁵.
24. En su defensa, el Banco manifestó que cumplió con atender el reclamo presentado por la señora Aliaga dentro del plazo de ley, mediante carta del 18 de julio de 2017, en la cual informó a su cliente sobre el resultado del reclamo interpuesto.
25. De la revisión de los medios probatorios contenidos en el expediente, se observa que la señora Aliaga mediante su Reclamo N° 010-R-2017000278 de fecha 26 de junio de 2017 y documentos anexos, manifestó su inconformidad con el cargo de una operación de S/ 350,00 en su tarjeta de crédito.
26. Del contenido de la carta de respuesta del reclamo, se aprecia que la Financiera, cumplió con informarle a su cliente que su reclamo no era procedente en atención a que la operación se había realizado con su tarjeta de crédito; y, de acuerdo con el contrato de crédito suscrito debía de haber resguardado la información confidencial de su tarjeta a efectos de evitar que dicho medio de pago sea mal utilizado por terceros.
27. De lo expuesto se observa que, si bien la respuesta no fue favorable a la denunciante, ello no determina la responsabilidad de la Financiera, pues el deber de atender reclamos implica emitir una respuesta a sus clientes y no que estas deban ser favorables.
28. Asimismo, cabe precisar que la tutela en materia de reclamos persigue que el consumidor no se encuentre en incertidumbre sobre cada punto de su reclamo, lo cual no se aprecia en el presente caso, pues con la respuesta emitida por la Financiera, la denunciante conoció los motivos por los cuales su reclamo no era procedente. Por tanto, se concluye que la atención que se brindó a los reclamos del denunciante fue coherente y completa.
29. En ese sentido, corresponde archivar el procedimiento administrativo iniciado contra la Financiera, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 88.1 del Código.

Medida Correctiva

30. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹⁶—las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

¹² Ver fojas 06 y 07 del expediente.

¹³ Ver fojas 08 del expediente.

¹⁴ Ver fojas 09 a 10 del expediente.

¹⁵ Ver fojas 11 del expediente.

¹⁶ 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.



M-OPS-03/02

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

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior- y complementarias¹⁷-que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

31. En el presente caso, se ha verificado que la Financiera ha incurrido en una infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar a la cuenta de la denunciante el importe de S/ 10 750,44 correspondiente a los consumos no reconocidos, a ello deberá agregar los intereses y

- 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 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 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 modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

17 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:

- 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.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO
NO VALE

000119

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2**

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.

32. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹⁸.
33. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
34. Finalmente, en lo que respecta a las medidas correctivas solicitadas por la señora Aliaga referentes a la eliminación del establecimiento comercial donde se realizaron las operaciones cuestionadas de la lista de establecimientos activos donde se puedan efectuar compras con tarjetas de crédito, así como se ordene a la denunciada la actualización de todos los establecimientos afiliados en los que se puedan realizar consumos, debe precisarse que no corresponde conferir dichas medidas correctivas, debido a que toda entidad financiera tiene libertad para celebrar convenios con los proveedores que considere, en atención al servicio que desee ofrecer a sus clientes. En ese sentido, corresponde desestimar los referidos pedidos.

Graduación de la sanción

35. En el artículo 112°¹⁹ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa, en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutorio 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.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

M-OPS-03/02

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

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO NO VALE

00012

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

Daño al consumidor

- 36. El daño al consumidor está materializado por el cargo de los consumos en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, y corresponde al monto total de S/ 10 700,44 que equivale a aproximadamente 2,64 UIT.

Probabilidad de detección

- 37. La probabilidad que la autoridad administrativa detecte la infracción es alta pues los administrados pueden tomar conocimiento de la realización de operaciones no reconocidas mediante sus estados de cuenta y denunciar este hecho, en tanto subsiste la necesidad que dichos importes sean extornados. Ello supone que todas las infracciones originadas por casos similares al que es materia del presente procedimiento serían de conocimiento de la autoridad administrativa. En este caso, dicha probabilidad se fija en 100%, que equivale a un factor de 1.

Multa base

- 38. La multa base se obtiene al dividir el daño al consumidor 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:

Daño al consumidor	Probabilidad de detección	Multa
2,64	1	2,64 UIT

Agravante

- 1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
- 2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- 3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
- 4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



M-OPS-03/02

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO
NO VALE

000121

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

39. En este caso, se considera como circunstancia agravante, el elevado importe cargado en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante y el hecho que el Banco incumplió las obligaciones a su cargo establecidas legalmente y que constituye una garantía legal de lo que implica la idoneidad de los servicios que presta en el mercado. Por tanto, corresponde incrementar la multa base y sancionar al Banco con 3 UIT.

Costas y costos del procedimiento

40. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²¹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
41. El proveedor deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00²².
42. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Crediscotia Financiera S.A. con 3 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor, en tanto no acreditó la correcta autorización de las dos operaciones cuestionadas, ni acreditó fehacientemente que aquellas se hayan realizado con la tarjeta activa de la denunciante. Asimismo, corresponde disponer el archivo del procedimiento, respecto de la autorización de dos consumos realizados en un establecimiento comercial en liquidación y dado de baja de la SUNAT.

SEGUNDO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Crediscotia Financiera S.A., por infracción al artículo 88°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que se ha verificado que atendió de manera adecuada el reclamo presentado por la denunciante.

TERCERO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa²³, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del

²¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.-Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

²² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²³ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS²⁴, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁵. El denunciado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁶.

CUARTO: Ordenar a Crediscotia Financiera S.A. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente, cumpla con extornar a la cuenta de la denunciante el importe de S/ 10 750,44 correspondiente a los consumos no reconocidos, a ello deberá agregar los intereses y penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.

Crediscotia Financiera S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Ordenar a Crediscotia Financiera S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

²⁴ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

²⁵ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

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

Artículo 113°. - Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2**

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁷, caso contrario la resolución quedará consentida²⁸.

SÉPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI²⁹, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Crediscotia Financiera 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 119³⁰ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

GARLA REYES FLORES

Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 2**

²⁷ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

V. Apelación

5.1. Plazos

5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.
(...)

²⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS

Artículo 220.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁹ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

³⁰ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus 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.

M-OPS-03/02

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

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

CEDULA DE NOTIFICACIÓN

INMEDIATA

Lima, 23 de noviembre de 2017

2 - 2017

Exp. 1341-2017/PS2

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE SU EXPEDIENTE USE
EL SIGUIENTE CÓDIGO: 17283034

Señor
ALIAGA LOPEZ, MIRIAM DEL PILAR
AV. MARIANO MELGAR N° 425,
SANTA CLARA (REF: ANTES EDIFICIO
ARTECO)
Ate Vitarte -

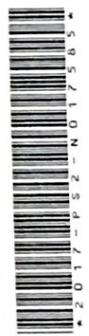
APELLIDO/ NOMBRE	<u>Reyes Flores</u> <u>LOPEZ PIZARRO</u>		
DNI	<u>07002170</u>		
VINCULO CON DESTINATARIO	<u>MADRE</u>		
FECHA	<u>23-11-17</u>	HORA	<u>13:40</u>
FIRMA	<u>[Firma]</u>		

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1848-2017/PS2 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, sede Lima Sur¹, con fecha 17 de noviembre de 2017².

Atentamente,


CARLA REYES FLORES
Jefe
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 2



CRF/ISP

Se Adjunta:

- Copia del documento indicado (12 fojas).

¹ Dirección del Indecopi Sede Lima Sur: Calle De La Prosa N° 104, San Borja.
El Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 4 y nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).

² La Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. De conformidad con lo dispuesto por el numeral 5.2. de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra la Resolución puede interponerse recurso de apelación, el mismo que de acuerdo con el numeral 5.1.1 de la citada Directiva, debe ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, que se empezará a computar a partir del día siguiente de notificada la resolución. Si la Resolución declina competencia a favor de otro órgano resolutivo, esta no es apelable de conformidad con lo dispuesto en el artículo 215.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el numeral 5.2.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI.

CARGO

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

**LO TESTADO
NO VALE**

000125
Resolución de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2

28/11/2017
CEDULA DE NOTIFICACIÓN

INMEDIATO

Lima, 23 de noviembre de 2017

Exp. 1341-2017/PS2



PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE SU EXPEDIENTE USE
EL SIGUIENTE CÓDIGO: 17283034

Señor
CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.
CALLE MONTE ROSA N° 284, OFICINA 502,
CHACARILLA
Santiago de Surco.-

CUM: 20170000010458¹

APELLIDO/ NOMBRE Pobles
Kathleen
DNI 47163218
VINCULO CON DESTINATARIO Administración
FECHA 23.11.17 HORA 11:10
FIRMA 

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1848-2017/PS2 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, sede Lima Sur², con fecha 17 de noviembre de 2017³.

Atentamente,

CARLA REYES FLORES
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 2

CRF/ISP
Se Adjunta:

- Copia del documento indicado (12 fojas).

- ¹ La Resolución adjunta obliga al destinatario de la misma al pago de una multa. En ese sentido, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se le requiere el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la Resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.
- ² Dirección del Indecopi Sede Lima Sur: Calle De La Prosa N° 104, San Borja.
El Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 4 y nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).
- ³ La Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. De conformidad con lo dispuesto por el numeral 5.2 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra la Resolución puede interponerse recurso de apelación, el mismo que de acuerdo con el numeral 5.1.1 de la citada Directiva, debe ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, que se empezará a computar a partir del día siguiente de notificada la resolución. Si la Resolución declina competencia a favor de otro órgano resolutivo, esta no es apelable de conformidad con lo dispuesto en el artículo 215.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el numeral 5.2.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0188

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 0556-2018/CC1

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)

DENUNCIANTE : MARÍA DEL PILAR ALIAGA LÓPEZ (SEÑORA ALIAGA)

DENUNCIADAS : CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. (CREDISCOTIA)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 7 de marzo de 2018

ANTECEDENTES

1. El 26 de julio de 2017, subsanado con escrito del 1 de agosto de 2017, la señora Aliaga denunció a Crediscotia por infracción de la Ley N° 29571¹, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente²:
 - (i) El 25 de junio de 2017, recibió una llamada del personal de Crediscotia informándole de la realización de una operación de consumo de S/ 5 350,00, con cargo a su tarjeta de crédito N° 4220-****-****-4908, en el establecimiento "Big Head", ante lo cual manifestó que no lo reconocía; por lo que procedió a efectuar el bloqueo de dicha tarjeta, con código N° 278914.
 - (ii) El 26 de junio de 2017, tomó conocimiento que se realizaron dos (2) operaciones de consumos con cargo a su cuenta de tarjeta de crédito por la suma total de S/ 10 700,44, los cuales no reconocía, conforme al siguiente detalle:

Fecha	Establecimiento	Importe S/
25.06.2017	Big Head	5 350,22
25.06.2017	Big Head	5 350,22

- (iii) Crediscotia autorizó indebidamente la realización de los consumos no reconocidos, en la medida que no verificó la identidad del titular de la tarjeta de crédito empleada; y, pese a que bloqueó oportunamente dicho medio pago antes de que se procesara el segundo consumo denunciado.
- (iv) La entidad financiera incumplió con su deber de idoneidad al momento en que permitió la realización de los consumos cuestionados, toda vez que el establecimiento comercial en el cual se efectuaron se encontraba en proceso de liquidación y con el estado de baja definitiva ante la Superintendencia Nacional de

¹ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2013.

² Si bien la señora Aliaga interpuso la denuncia contra Crediscotia, también, por la atención inadecuada del reclamo N° 010-R-2017000278, mediante Resolución Final N° 1848-2017/PS2, el OPS declaró infundado dicho extremo, el cual no fue apelado por la denunciante; motivo por el cual, el presente pronunciamiento versará solo sobre el hecho que fue materia de apelación por parte de la entidad financiera.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

0189

Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT), desde el 21 de diciembre de 2012.

2. La señora Aliaga solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a Crediscotia la anulación del cobro de la deuda generada por las operaciones no reconocidas. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 7 de agosto de 2017, el OPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Aliaga contra Crediscotia, por lo siguiente:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Crediscotia Financiera S.A. por presunta infracción a lo establecido en:

- (i) Los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto autorizó la realización de dos (2) operación de consumo (sic) con cargo a la cuenta de la tarjeta de crédito N° *****4980 de la denunciante, las cuales no reconoce en la medida que:
 - a. Autorizó dichas operaciones en un establecimiento que se encuentra en liquidación y con baja definitiva desde el 21 de setiembre de 2012;
 - b. permitió que se realice el segundo consumo, a pesar que se realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito;

Fecha de Operación	Descripción	Importe S/
25/06/2017	BIG HEAD	5 350,22
25/06/2017	BIG HEAD	5 350,22

(...)"

4. Por escrito del 11 de agosto de 2017, la señora reiteró los argumentos presentados en su denuncia.
5. El 16 y 17 de agosto de 2017, Crediscotia presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) Los consumos denunciados fueron realizados siguiendo el circuito operativo previsto para este tipo de operaciones, esto era, el establecimiento comercial ordenó el cargo a la tarjeta de crédito, Visa Internacional procesó dicho cargo y, finalmente, registró la operación en el mencionado medio de pago.
 - (ii) De la impresión de su sistema denominado "Detalle de Transacción", se verificaba que las operaciones materia de denuncia se efectuaron de forma válida, en tanto se registró la lectura del *chip* de la tarjeta de crédito de la denunciante, así como la fecha, hora y el comercio en donde se realizaron las mismas.
 - (iii) Al momento de realizarse las dos (2) operaciones cuestionadas, la tarjeta de crédito N° 4220-****-****-4908 se encontraba activa, ya que según su sistema, fue bloqueada preventivamente el 25 de junio de 2017 a las 17:58 horas, después de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

0190

procesarse la última operación (17:50 horas); siendo que el boqueo definitivo a pedido de la denunciante fue a las 18:00 horas.

- (iv) Correspondía al establecimiento donde se realizó las operaciones denunciadas, identificar al portador de la tarjeta; asimismo, que dicha empresa se encontraba en liquidación y con baja ante la SUNAT, no le impedía efectuar transacciones comerciales.
6. El 21 de setiembre de 2017, la señora Aliaga absolvió los descargos de la denunciada, señalando, entre otros, que conforme al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, la entidad financiera era responsable de demostrar que las operaciones denunciadas fueron autenticadas y registradas.
 7. Mediante Resolución Final N° 1848-2017/PS2 del 17 de noviembre de 2017, el OPS emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra Crediscotia por infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no acreditó la correcta autorización de las operaciones cuestionadas ni que se hayan realizado con la tarjeta de crédito activa de la denunciante; siendo que archivó el cuestionamiento referido a que el establecimiento se encontraba en liquidación y baja, toda vez que no se encontraba impedido de realizar actividad comercial.
 - (ii) Ordenó, como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, Crediscotia cumplieran con extornar a la cuenta de la denunciante el importe S/ 10 750,44 correspondiente a los consumos no reconocidos, a ello debería agregar los intereses y penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.
 - (iii) Sancionó a Crediscotia con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
 - (iv) Ordenó a Crediscotia el pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).
 8. El 19 de diciembre de 2017, Crediscotia apeló la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, señalando lo siguiente:
 - (i) Los consumos cuestionados se realizaron en el establecimiento comercial Big Head con la lectura del *chip* incorporado en la tarjeta de crédito de la denunciante, conforme quedó acreditado con la impresión de pantalla de su sistema; por lo que dichas operaciones fueron procesadas con las medidas de seguridad implementadas normativamente.
 - (ii) El OPS señaló que en atención al artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, se debía corroborar la existencia de un *voucher* con la firma del cliente para registrar el consumo en la cuenta de la denunciante; sin embargo, dicha obligatoriedad no se encontraba en los supuestos de la mencionada norma.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0191

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

- (iii) Si bien es cierto que la norma establecía que los cargos se realizaban de acuerdo a la "orden de pago" no señalaba que debía tratarse de *vouchers* o documentos suscritos por el cliente. El usuario autorizaba una orden de pago cuando entregaba su tarjeta de crédito a un tercero, en estos casos, al establecimiento comercial para que sea leída por el dispositivo POS (por sus siglas en inglés, *Point of Sale*).
 - (iv) Así, la norma exigía que las entidades financieras cargaran los importes que el tarjetahabiente pague utilizando su tarjeta de crédito, lo cual se acreditaba con la lectura del *chip* incorporado en la tarjeta; tal ocurrió en el presente caso.
 - (v) El establecimiento comercial era el obligado en verificar la identidad del tarjetahabiente y debió ser incluido en el procedimiento, en atención a su responsabilidad en el presente caso. Asimismo, solicitó a dicho comercio los *vouchers* de los consumos denunciados, siendo que no le fueron entregados manifestando que estas transacciones fueron procesadas a través del *chip* de la tarjeta de crédito.
 - (vi) Contrariamente a lo indicado por el OPS, la tarjeta de crédito de la denunciante fue bloqueada, de manera preventiva, a las 17:58 horas y de forma definitiva a las 18:00 horas, conforme se apreciaba en la impresión de sus sistemas; es decir, con posterioridad a la realización de los consumos no reconocidos. Añadió que la fecha en que la primera instancia consideró como la del bloqueo del mencionado medio de pago (17 de junio de 2017), correspondía a la de apertura de la cuenta de tarjeta de crédito.
9. El 14 de febrero de 2018, la señora Aliaga presentó un escrito, reiterando que ella no autorizó la realización de las operaciones no reconocidas ni Crediscotia ha cumplido con presentar las órdenes de pago suscritas; así como que su tarjeta de crédito se encontraba bloqueada desde el 12 de junio de 2017.
10. Por la Resolución N° 2 del 21 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica), incluyó en el procedimiento el Oficio N° 26791-2017, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, lo puso en conocimientos de las partes; y, solicitó a Crediscotia copia de las órdenes de pago de los dos (2) consumos no reconocidos materia de denuncia.
11. Por escritos del 26 y 27 de febrero de 2018, Crediscotia cumplió con atender el requerimiento de la Secretaría Técnica, y presentó copia de las dos (2) órdenes de pago de los consumos no reconocidos por la denunciante.
12. El 6 de marzo de 2018, la señora Aliga presentó un escrito, manifestando que las firmas contenidas en los *vouchers* presentados por Crediscotia no le pertenecían; por lo que dicha entidad financiera incumplió con lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:



M.CPC-05/01

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0192

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

(i) Sobre los extremos materia de apelación

13. En el presente caso, Crediscotia apeló la Resolución Final N° 1848-2017/PS2 en los extremos que le fueron desfavorables, estos eran, el cargo en la cuenta de tarjeta de crédito de la denunciante de dos (2) consumos sin contar con el sustento respectivo ni que quedara acreditado que dicha tarjeta se encontraba activa; así como la medida correctiva ordenada y la sanción impuesta.
14. De acuerdo a ello, esta Comisión solo se pronunciará sobre dichos extremos.

(ii) Sobre la solicitud de inclusión del establecimiento formulada por Crediscotia

15. Crediscotia solicitó la inclusión al procedimiento de Big Head en calidad de co-denunciado al tener responsabilidad en el presente procedimiento, en tanto que los consumos cuestionados se efectuaron en su establecimiento y que poseía los comprobantes de dichas operaciones.
16. Sobre el particular, es preciso señalar que la esfera de responsabilidad de las entidades financieras y de los establecimientos afiliados se encuentra diferenciada en función a las distintas relaciones contractuales y obligaciones que se entablan con el titular de la tarjeta de crédito.
17. Al respecto, el artículo 19° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013³ (en adelante, el Reglamento), establece que los establecimientos afiliados son responsables de verificar la validez de la tarjeta, la identidad del usuario y, en el caso que sea aplicable, que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en el reverso de la tarjeta presentada por el usuario y el documento de identidad, en la medida que constituyen mecanismos de seguridad que garantiza que la transacción sea realizada solo por el titular de la tarjeta, y así evitar las transacciones no autorizadas o fraudulentas.
18. En cambio, conforme se desarrollará en el apartado siguiente, las empresas emisoras de tarjetas tienen la obligación de cargar las operaciones realizadas con las tarjetas que el titular haya autorizado. En tal sentido, un cargo válido es aquel que cuenta con el sustento que acredite de manera indubitable la autorización realizada por el cliente.

³ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013

Artículo 19.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.
2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.
3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0193

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

19. Asimismo, el numeral 4.2.6 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 075-2017-INDECOPI/COD⁴, dispone que en casos de denuncia por consumos no reconocidos, el denunciante deberá precisar de manera expresa la voluntad de no denunciar al establecimiento comercial involucrado.
20. De la de la revisión del escrito de denuncia se verifica que la señora Aliaga denunció expresamente a Crediscotia debido a que habría cargado en la cuenta de su tarjeta de crédito dos (2) consumos que no reconocía haber realizado, es decir, cuestiona la validez del cargo dichas operaciones; siendo que manifestó su voluntad de no denunciar al comercio Big Head⁵.
21. En consecuencia, la Comisión considera que si se está evaluando la validez del cargo de las operaciones no reconocidas en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, la cual es administrada por Crediscotia, a efectos de determinar la existencia del hecho, la infracción y la respectiva responsabilidad, no correspondía incluir de oficio en el presente procedimiento al establecimiento Big Head cuya responsabilidad solo se circunscribía en verificar la identidad del tarjetahabiente; además, que no fue denunciado expresamente.
22. Por lo expuesto, corresponde desestimar la solicitud formulada por Crediscotia para incluir al procedimiento a Big Head como co-denunciado.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

23. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores⁶, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 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 mercado⁷.

⁴ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, vigente desde el 15 de mayo de 2017.

4.2. Requisitos de la denuncia

(...)

4.2.6. En caso se interponga una denuncia por consumos no reconocidos autorizados mediante la firma de una orden de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad financiera emisora de la tarjeta, como contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada, que tuvo a su cargo la verificación de la identidad del titular del medio de pago. Cada uno de los proveedores deberá ser identificado conforme a lo requerido en el literal b) del numeral 4.2.2 de la presente Directiva.

Si el denunciante desea excluir de su denuncia a algún proveedor, deberá indicarlo expresamente.

⁵ Ver foja 28 del expediente.

⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993

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.

⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 1.- Derechos de los consumidores





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

0194

24. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁸.
25. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
26. En el presente caso, el OPS declaró fundada la denuncia contra Crediscotia por infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto cargó en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante el importe de dos (2) operaciones de consumo que no se encontraba debidamente sustentadas ni que haya quedado acreditaron que se realizaron con dicha tarjeta activa:

Fecha	Establecimiento	Importe S/
25.06.2017	Big Head	5 350,22
25.06.2017	Big Head	5 350,22

27. En su apelación, Crediscotia manifestó que, si bien el artículo 9° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito establecía que los cargos se realizaban de acuerdo a la "orden de pago", no señalaba que debía tratarse de *vouchers* o documentos suscritos por el cliente, siendo que el cliente autorizaba una operación cuando entregaba su tarjeta de crédito al establecimiento comercial, para que el *chip* de dicha tarjeta sea leída por el dispositivo POS, tal ocurrió en el presente caso.

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

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0195

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

28. Asimismo, indicó que solicitó al establecimiento comercial los *vouchers* de los consumos denunciados, siendo que no le fueron entregados manifestando que estas transacciones fueron procesadas a través de la lectura del *chip* de la tarjeta de crédito.
29. Finalmente, señaló que la tarjeta de crédito de la denunciante fue bloqueada, de manera preventiva, a las 17:58 horas y de forma definitiva a las 18:00 horas, conforme se apreciaba en la impresión de sus sistemas; es decir, con posterioridad a la realización de los consumos no reconocidos.
30. Por tanto, corresponde primero analizar si la tarjeta de crédito empleada para la realización de los consumos cuestionados se encontraba activa y, posteriormente, si dichas operaciones fueron autorizadas correctamente.

(i) Sobre el bloqueo de la tarjeta de crédito de la denunciante

31. La señora Aliaga reconoció expresamente que el 25 de junio de 2017, recibió una llamada de la entidad financiera alertándole de la realización de los consumos no reconocidos, siendo que en dicha oportunidad procedió a efectuar el bloqueo de su tarjeta de crédito, proporcionándole un número de bloqueo (278914).
32. Al respecto, obra en el expediente la impresión de pantalla del sistema de Crediscotia, de cuyo contenido se puede advertir de la tarjeta de crédito N° 4220-****-****-4908, de la titularidad de la denunciante fue bloqueada en dos (2) momentos el 25 de junio de 2017; siendo que dicha entidad financiera a detallado que el primero corresponde al bloqueo preventivo realizado a las 17:58 horas y el segundo al definitivo hecho, por la propia denunciante, a las 18:00 horas, tal como se aprecia a continuación:

(Ver imagen en la página siguiente)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL 0196

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

Imagen N° 1: sistema de bloqueo de tarjetas⁹

Interfaz Cliente Servidor - (Consultas Administrativas)

Consulta Pendientes

Dip: 071 Tipo Consulta: TARJETAS Código Trx: 3301-Bloqueo de tarjeta

Del: 02/07/2017 Al: 24/08/2017 Tarjeta: 0004220520007434908 Procesar Inicializar Solo

TOTAL TARJETAS : 2

Fecha Mod.	Hora Mod.	Usuario	Código Mod.	Dato Inicial	Dato Final
25/06/2017	17:58:13	63859513	BLOC TARJET		
25/06/2017	18:00:45	63859513	BLOC TARJET		X

Bloqueo definitivo:
Tarjeta

Bloqueo "T": 17:58: horas
Bloqueo "X": 18:00: horas

Org: 071 Tarjeta: 0004220520007434908 P LE/Dm Documento de Identidad: 000010249511 Apellidos: MIRIAM ALIAGA LOPEZ

Nombre: ALIAGA LOPEZ, MIRIAM DEL PILAR Cuenta: 0004220520007434908

Dirección: AV. MARIANO MELGAR 425 URB. SA NTA CLARA Documento: 000010249511

Fecha nacimiento: 25/10/1975 Tipo de bloqueo: Activación Otros Teléfono: 0000000000

Bloqueo actual: Nuevo bloqueo Otros Motivo: 25 TRANSACC. ALERTADA NO RECONOCIDA

Nombre: _____ Usuario: 63859513

Documento: _____ Nro. Bloqueo: 478914

Teléfono: _____ Fecha bloqueo: 25/06/2017

Parentesco: _____ Hora bloqueo: 18:00:45

Hora de bloqueo definitivo

33. Asimismo, conforme al sistema "Detalle de Transacciones", el cual registró el detalle de los dos (2) consumos no reconocidos por la denunciante, estos fueron realizados con el empleo de la tarjeta de crédito N° 4220-****-****-4908, a las 17:49 y 17:50 horas, conforme se verifica en las siguientes imágenes:



Ver foja 87 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

0197

Imágenes N° 2: sistema Detalle de Transacciones¹⁰

PROCESOS MC PERU
VPP1015

DETALLE DE TRANSACCION

Hora de la primera operación

ORO : 071 LOGO : 500 CUENTA : 4220-5200-0743-4908
 → NO DE TARJETA : 4220-5200-0743-4908 MIRIAM ALIAGA LOPEZ
 FECHA DE TMA : 25/06/2017 FECHA DE TMA: 17/176 Hora : 17:49:32
 IMPORTE DE TMA: 5,350.22 MONEDA : 604 VOTO: 22/06
 CODIGO DE RPTA:
 CODIGO DE AUTORIZACION: AUD.TRACE: 379649
 CODIGO COMERCIO: 502485035 MCC : 5655 ICC : R
 DESCRIPCION : BIG HEAD LINA PE
 TIPO DE ENTRADA: 050 -

DATOS DE CUOTA:
 DIFERIDO : 0 NR DE CUOTAS : 00
 VALOR DE CUOTA: .00 FEC.IR CUOTA : 00000000

PROCESOS MC PERU
VPP1015

DETALLE DE TRANSACCION

Hora de la segunda operación

ORO : 071 LOGO : 500 CUENTA : 4220-5200-0743-4908
 → NO DE TARJETA : 4220-5200-0743-4908 MIRIAM ALIAGA LOPEZ
 FECHA DE TMA : 25/06/2017 FECHA DE TMA: 17/176 Hora : 17:50:02
 IMPORTE DE TMA: 5,350.22 MONEDA : 604 VOTO: 22/06
 CODIGO DE RPTA:
 CODIGO DE AUTORIZACION: AUD.TRACE: 379649
 CODIGO COMERCIO: 502485035 MCC : 5655 ICC : R
 DESCRIPCION : BIG HEAD LINA PE
 TIPO DE ENTRADA: 050 -

DATOS DE CUOTA:
 DIFERIDO : 0 NR DE CUOTAS : 00
 VALOR DE CUOTA: .00 FEC.IR CUOTA : 00000000

Cuadro Resumen

Fecha	Hora	Establecimiento	Importe S/
25.06.2017	17:49:32	Big Head	5 350,22
25.06.2017	17:50:02	Big Head	5 350,22

34. Por lo expuesto, y contrariamente a lo alegado por la señora Aliaga, las operaciones materia de análisis fueron realizadas cuando la tarjeta de crédito N° 4220-****-****-4908, se encontraba activa, siendo que fue bloqueada, de manera preventiva y, luego, definitiva, con posterioridad a dichas operaciones.



¹⁰ Ver foja 88 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

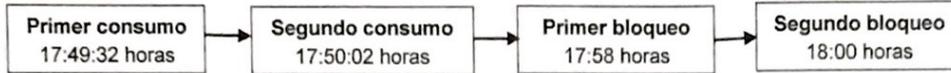
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0198

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

35. A manera de resumen de los hechos mencionados previamente, se muestra a continuación la siguiente línea de tiempo:



36. En tal sentido, habiéndose verificado que la tarjeta de crédito de la denunciante se encontraba activa, corresponde analizar si las dos (2) operaciones de consumo no reconocidas fueron correctamente autorizadas.

(ii) Sobre la autorización de las operaciones no reconocidas

37. La relación jurídica que se genera entre una entidad financiera y un consumidor como consecuencia de la entrega de una tarjeta de crédito o débito, crea deberes y derechos para ambas partes. Entre las obligaciones del consumidor, están la de custodiar adecuadamente su tarjeta, mantener la confidencialidad de su clave secreta, comunicar a la entidad financiera sobre el robo, hurto o extravío de la tarjeta, entre otros.
38. En cuanto a las obligaciones de las entidades financieras, una condición implícita en los servicios financieros ofertados en el mercado, integrada a su idoneidad, es la garantía otorgada por los proveedores de que adoptarán las medidas de seguridad que fueran necesarias para garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado. En ese sentido, debe entenderse que parte del servicio prestado por el Banco, implica la confianza que el consumidor deposita en los sistemas de seguridad con los que cuenta la institución financiera para la realización y aprobación de cualquier transacción comercial realizada a través de tarjetas de crédito o débito que afecte su patrimonio.
39. Por ello, en el marco de la relación comercial existente entre los consumidores y las entidades del sistema financiero, se exige a estas la implementación de mecanismos de seguridad destinados a proteger las transacciones que realizan sus clientes, evitando el uso indebido o fraudulento de las tarjetas de crédito o débito.
40. Así pues, el artículo 9° del Reglamento¹¹, establece que las entidades bancarias únicamente podrán cargar en las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de

¹¹ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014

Artículo 9°.- Cargos

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0199

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

acuerdo a las órdenes de pago que suscriban o autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

41. Del análisis de dicha norma, y contrariamente a lo señalado por Crediscotia, se desprende que lo que busca garantizar es que, en cualquiera de los escenarios en que se realice la operación de consumo, esta se haya efectuado en observancia de las medidas de seguridad correspondientes, por lo cual se exige a las entidades financieras contar con el sustento que acredite de manera indubitable la autorización realizada por el cliente, sea a través de la suscripción de una orden de pago, el ingreso de un código o la firma de manera electrónica y/o virtual (clave secreta, clave dinámica, CVV, etc.). Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, el Banco debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido debidamente autorizada por el cliente.
42. Ahora bien, en la dinámica común del mercado existen diversos tipos de operaciones que pueden realizarse con tarjetas de crédito o débito, siendo que para algunas se requiere la presencia física del medio de pago (plástico) y en otros casos no, por lo que pueden realizarse operaciones "con tarjeta presente" y "con tarjeta no presente". Para garantizar que este tipo de operaciones se realicen válidamente, con la autorización del tarjetahabiente, las entidades financieras deben adoptar medidas de seguridad específicas.
43. En tal sentido, para el caso de operaciones "con tarjeta presente", es necesario que, para poder realizar una transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la cual es pasada por los terminales de punto de venta (o POS, por sus siglas en inglés *Point of Sale*), requiriéndose, según el caso, la firma electrónica (clave secreta) o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal POS, pero sí el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones de efectivo a través de cajero automático.
44. Con relación a las operaciones "con tarjeta no presente"¹², no se requiere la presencia de la tarjeta de crédito física, solicitándose que la autorización se realice a través de medios electrónicos, como por ejemplo vía internet en el que se requiere el ingreso de datos impresos en el medio de pago, tales como fecha de vencimiento y el código CVV, con lo que se verifica la autorización del cliente.
45. En virtud a lo expuesto, para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada por las empresas del sistema financiero,

¹² Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-no-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta no presente de la siguiente manera: "Las compras con tarjeta no presente tienen lugar a distancia – a través de Internet, por teléfono o por correo postal. Las tarjetas (...) son especialmente adecuadas para este tipo de transacciones, al hacer más eficiente el proceso de compra, sustituyendo otros más engorrosos como el pago contra reembolso o mediante factura. (...). Código de Seguridad de la tarjeta.

El código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de cada tarjeta Visa. Su denominación técnica en inglés es Card Verification Code 2 (CVV2) o Código de Verificación de la Tarjeta 2. Visa Europe estima que verificar el código de seguridad de las tarjetas puede ayudar a recortar la tasa de fraude hasta en un 70%".



M-CPC-05/01

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0200

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

estas deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización dichas operaciones, para lo cual puede presentar las órdenes de pagos suscritas en los casos de consumos con tarjeta presente; o, las autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas para los consumos realizados con tarjeta no presente.

46. En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión¹³, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

*"(...) para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada la empresa emisora a favor del titular, esta debe contar con órdenes de pago suscritas o autorizadas por el titular. En la **contratación presencial** en establecimientos, en general, los terminales de punto de venta emiten un voucher por cada operación con tarjeta de crédito, la cual debe ser firmada por el cliente y consignar el número de su DNI, salvo que se trata de una operación de micropago.*

*Visto así, (...) **para su defensa la entidad financiera debe presentar el voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación**, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad del usuario.*

*Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por **canales no presenciales**, por ejemplo internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente.*

*En razón de lo expuesto, esta Superintendencia **no considera a la impresión de pantalla del sistema electrónico interno de la empresa, así como a la constancia emitida por el sistema de la empresa procesadora de pagos a la que pertenece la tarjeta, como autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas digitales en la contratación presencial en establecimientos.***

(...)"

(Énfasis y subrayado nuestro)

47. En este punto, cabe precisar que esta Comisión no niega el derecho de una entidad financiera de exigir el pago de una deuda generada por consumos con una tarjeta de crédito presente a pesar que no cuente con la orden de pago al momento de emitir el estado de cuenta correspondiente, ello en tanto comprende que en la práctica las transacciones se cargan a la línea de crédito una vez que la citada empresa recibe la orden del operador (entiéndase Visa o MasterCard, según corresponda). Sin embargo, esta funcionalidad no lo exonera del cumplimiento de las obligaciones y medidas de seguridad que debe adoptar según lo dispuesto en el Reglamento señalado, así como es independiente de las responsabilidades que se pudieran derivar como resultado de la realización de las operaciones no autorizadas.



Ver foja 745 al 747 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

- 48. Por otro lado, conforme a lo desarrollado en la cuestión previa de la presente resolución, cabe reiterar que no se exige a las entidades financieras que cumplan con verificar la identidad de los tarjetahabientes al momento de la realización del consumo, ya que esta obligación es atribuida a los establecimientos comerciales.
- 49. Atendiendo a lo desarrollado, en el presente caso corresponde verificar si Crediscotia contaba con una autorización expresa por parte de la señora Aliaga, por cualquiera de los medios antes señalados, para realizar los cargos materia de cuestionamiento.
- 50. Obran en el expediente las órdenes de pago suscritas de los consumos efectuados con tarjeta presente, correspondientes a las operaciones no reconocidos, que sustenta la autorización de los mismos, tal como se muestra a continuación¹⁴:

Consumo N° 1	Consumo N° 2

- 51. Los medios probatorios presentados precedentemente, permiten verificar que las operaciones denunciadas se realizaron con la presencia y lectura de la tarjeta de crédito, así como la fecha y la hora de realización, el importe y el nombre del comercio.
- 52. Del mismo modo, la suscripción de las órdenes de pago, acredita que Crediscotia contaba con la autorización para el cargo de las operaciones cuestionadas en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante.



Ver fojas 175 y 176 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0202

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

53. Si bien la denunciante alegó que la firma contenida en los *vouchers* no le corresponde, cabe reiterar que, conforme a lo expuesto (ver *supra*, numeral 17), es responsabilidad del establecimiento comercial —no del banco— la identificación del portador de la tarjeta de crédito, a través de la verificación de la firma contenida en las órdenes de pago con la registrada en el documento de identidad presentado al momento en que se realizó el consumo en cuestión.
54. En tal sentido, habiéndose verificado que las operaciones fueron debidamente autorizadas mediante la firma de las órdenes de pago respectivas, estas fueron correctamente cargadas en la cuenta de tarjeta de crédito de la señora Aliaga, conforme a lo establecido en el Reglamento.
55. En virtud a las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, y, reformándola, declararla infundada, por la presunta infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la tarjeta de crédito de la denunciante se encontraba activa al momento en que se realizaron las dos (2) operaciones de consumo no reconocidas y que las mismas fueron autorizadas válidamente.

De la medida correctiva, la sanción impuesta, el pago de costas y costos del procedimiento, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

56. En tanto no ha quedado acreditada la comisión de la infracción imputada a Crediscotia, corresponde dejar sin efecto la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, en el extremo que le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumplieran con extornar a la cuenta de la denunciante el importe S/ 10 750,44 correspondiente a los consumos no reconocidos, y a ello debería agregar los intereses y penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva, por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo.
57. Asimismo, corresponde dejar sin efecto la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, en los extremos que sancionó a Crediscotia con una multa de tres (3) UIT, ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el RIS, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.

RESUELVE

PRIMERO: revocar la Resolución Final N° 1848-2017/PS2 del 17 de noviembre de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Miriam del Pilar Aliaga López contra Crediscotia Financiera S.A.; y, reformándola, declararla infundada por la presunta infracción del literal c) del artículo 1°, y de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la tarjeta de crédito de la denunciante se encontraba activa al momento en que se realizó las dos (2) operaciones de consumo no reconocidas y que las mismas fueron autorizadas válidamente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0203

EXPEDIENTE N° 1341-2017/PS2

SEGUNDO: dejar sin efecto la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, en el extremo que ordenó a Crediscotia Financiera S.A., en calidad de medida correctiva, que cumplieran con extornar a la cuenta de la señora Miriam del Pilar Aliaga López el importe S/ 10 750,44, correspondiente a los consumos no reconocidos, y a ello debería agregar los intereses y penalidades que se hubieran cobrado por dichas operaciones, desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.

TERCERO: dejar sin efecto la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, en el extremo que sancionó a Crediscotia Financiera S.A. con una multa de tres (3) Unidades Impositiva Tributarias.

CUARTO: dejar sin efecto la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, en el extremo que ordenó a Crediscotia Financiera S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: dejar sin efecto la Resolución Final N° 1848-2017/PS2, en el extremo que dispuso la inscripción de Crediscotia Financiera S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa¹⁵. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17° de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo¹⁶.

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

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

¹⁶ LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, publicada el 7 de diciembre de 2001

Artículo 17.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

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

(...)





CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 13 de marzo de 2018



Expediente N° 0045-2018/CC1-APELACION
Expediente ORPS N° 1341-2017/PS2

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 1856634

15 MAR. 2018

Señores
CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.
CALLE MONTE ROSA N° 284, OFICINA 502, CHACARILLA
Lima, Lima, Santiago De Surco.-

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 0556-2018/CC1 emitida¹, en su sesión de fecha 7 de marzo de 2018².

Indecopi
Nombre: Katherine
Apellidos: Robles
DNI: 47163228
Vínculo: Administración
Fecha: 15/3/18 12:20

Atentamente,

EVELING ROA QUISPE
Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor 1

Ha sido multado con 0.00 UIT, equivalente a S/ 0.00 (valor aplicable a multas canceladas en el año 2018).

Para pagar utilice el Código Único de Multa (CUM) N° 20170000010458.

LOS ÚNICOS LUGARES DE PAGO SON:

- Agencias del BCP, indicando la cuenta "Indecopi-Multas" o por internet en www.viabcp.com (Pagos y Transferencias> Pagos de Servicios> Instituciones> Indecopi> Multas) o Banca móvil BCP o Telecrédito BCP.
- Agencias del Banco de la Nación, indicando la cuenta "Indecopi-Multas", el Código de Transacción "3711" y el CUM asignado.

CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

SELLO:



Adj: Copia de documento indicado (16 fojas).
FVA

¹ Dirección del Indecopi: Calle De La Prosa N° 104, San Borja. Es importante precisar que el Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 4 y nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).

² La presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308— agota la vía administrativa.

La presente resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17 de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 13 de marzo de 2018

Expediente N° 0045-2018/CC1-APELACION
Expediente ORPS N° 1341-2017/PS2

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 1856634

Señora
MIRIAM DEL PILAR ALIAGA LÓPEZ
AV. MARIANO MELGAR N° 425, SANTA CLARA (REF: ANTES EDIFICIO ARTECO)
Lima, Lima, Ate Vitarte.-

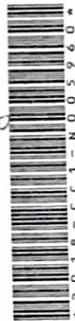
De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 0556-2018/CC1 emitida¹, en su sesión de fecha 7 de marzo de 2018².

Atentamente,

EVELING ROA GUISPE
Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor 1

REYNA
Copia de Resolución
Aliaga López
09062610
MADRE
15-03-18 11:30



Adj: Copia de documento indicado (16 fojas).
FVA

¹ Dirección del Indecopi: Calle De La Prosa N° 104, San Borja. Es importante precisar que el Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 4 y nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).

² La presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308— agota la vía administrativa.

La presente resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17 de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.