



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0002-2017/CC1**

**PRESENTADO POR
DAMARIS TESSIS CAMPOS AGUADO**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado(a)

Informe Jurídico de Expediente Administrativo N° 0002-2017/CC1

Materia : PROTECCION AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Demandante (Denunciante) : HENRY VIDAL CORILLA CUSE

Demandad (Denunciado) : BANCO FALABELLA PERU S.A

Bachiller : CAMPOS AGUADO DAMARIS TESSIS

Código : 2013144116

LIMA – PERÚ

2021

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo en materia de consumidor por la vulneración a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa al Consumidor. En la tarjeta de crédito del señor Henry Vidal Corilla Cuse se habían efectuado 7 consumos ascendentes a la suma de S/.14232.92 los días 27,28,29 de abril del 2016, sin su consentimiento. El señor Corilla presentó su reclamo ante la entidad Bancaria en la cual a través de la carta del 5 de agosto del 2016 le indicaron que los consumos cuestionados fueron realizados por comercios virtuales afiliados al sistema de autenticación Verifies By Visa, por lo que estos habían sido debidamente acreditados mediante la impresión de la pantalla CONSULTA LOG, la entidad le declaró improcedente el reclamo, motivo por el cual, el 2 de enero del 2017, decide denunciar este hecho contra el Banco Falabella Perú S.A ante el Indecopi, solicitando una medida correctiva que el Banco devolviera el importe total de los consumos no reconocidos y el pago de costas y costos del procedimiento. El 27 de marzo de 2017 el Banco mediante escrito hizo constar que los consumos realizados fueron acreditados mediante la impresión de la pantalla Consulta Log donde se reporta el uso de los datos contenidos en el plástico de la tarjeta de crédito del denunciante y en las fechas de realizarse dichos consumos la tarjeta no fue denunciada por pérdida o robo. La resolución de la primera Instancia N° 1722-2017 La Comisión de Protección al consumidor, declaró infundada la denuncia por las presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa al consumidor, ya que los 7 consumos efectuados eran con su consentimiento conforme a las medidas de seguridad brindada por la proveedora denunciada para tal fin y denegó la medida correctiva y el pago de los costos y costas del procedimiento. El 4 de agosto de 2017 el Sr. Corilla interpuso un recurso de apelación contra la resolución emitida por el Órgano de la primera instancia, solicitando que se revoque la referida resolución y se sancione al banco por el hecho cuestionado, ya que los consumos relativos a la compra de celulares habían sido efectuados con una tarjeta presuntamente clonada en España y los pagos de impuestos pagados para el señor Rafael Enrique Mendez Pinedo fue realizado por dicha persona, como siguiente punto argumenta que el banco no le brindó seguridad en todo momento respecto al uso de tarjetas de créditos, teniendo en cuenta que estos consumos no eran habituales, debiéndole haber informado oportunamente antes de desembolsar el dinero y hace énfasis que el Banco debió haber agotado todos los medios de investigación para resolver su caso, debiéndole reembolsar la suma total de los consumos no reconocidos más los intereses y gastos correspondientes. En segunda y última Instancia El 14 de marzo de 2018, la sala Especializada en Protección al Consumidor, revocó la resolución N° 1722-2017 y declaró fundada la denuncia por las infracciones a los artículos 18° y 19° del código de Protección al Consumidor, en la medida que no quedó acreditada la validez de las operaciones, de tal forma sancionó al Banco con una multa de (2) UIT y ordenó al banco, en calidad de medida correctiva que cumpliera con dejar sin efecto los importes cargados a la línea de la tarjeta de crédito del Sr. Corilla por conceptos de las operaciones no reconocidas, más los respectivos intereses, gastos y comisiones, también ordenó el pago de costas y costos del procedimiento y finalmente dispuso la inscripción del Banco en el registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción acreditada por la Segunda Instancia.

ÍNDICE

I. RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO.....	2
Denuncia.....	2
Resolución admisorio.....	4
Descargos.....	4
Resolución de primera instancia.....	6
Recurso de apelación.....	6
Resolución de segunda instancia.....	7
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	9
La incorrecta notificación de las cédulas correspondientes a las Resoluciones N° 2 y 3 de fechas 28 de marzo y 1 de setiembre de 2017, las cuales se encontraban dirigidas al Banco y al señor Corilla, respectivamente.....	9
El análisis efectuado por la Sala sobre la graduación de la sanción impuesta al Banco.....	10
La carga de la prueba correspondiente a las partes del procedimiento administrativo.....	13
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	15
A. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados.....	15
B. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas.....	22
IV. CONCLUSIONES.....	25
V. BIBLIOGRAFÍA.....	26
VI. ANEXOS.....	26

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

DENUNCIA

El 2 de enero de 2017, el señor Henry Vidal Corilla Cuse (en adelante, el señor Corilla) interpuso una denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. (en adelante, el Banco) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- El 27 de abril de 2016, en su tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401 se realizó siete (7) consumos ascendentes a la suma de S/ 14 232,92, conforme se puede apreciar en el siguiente cuadro:

FECHA	HORA	CONCEPTO	IMPORTE
27/04/2016	11:49:01	Apple Iphone 6S 128 GB Rosa Dorado (Compra en España)	S/ 1 074,26
28/04/2016	01:00:18	Apple Iphone 6S 128 GB Dorado (Compra en España)	S/ 1 081,13
29/04/2016	01:24:05	Samsung Galaxy S7 128 GB Dorado (Compra en España)	S/ 931,90
29/04/2016	01:45:14	Apple Iphone 6S 128 GB Edge Dorado (Compra en España)	S/ 1 083,48
29/04/2016	17:49:15	Efectuada en Sunat-Lima / Corresponde al RUC 10053929481 de Rafael Enriquez Méndez Pinedo	S/ 206,00
29/04/2016	17:59:15	Efectuada en Sunat-Lima / Corresponde al RUC 10053929481 de Rafael Enriquez Méndez Pinedo	S/ 29,00

29/04/2016	18:02:28	Efectuada en Sunat-Lima / Corresponde al RUC 10053929481 de Rafael Enriquez Méndez Pinedo	S/ 26,00
------------	----------	---	----------

- Ante su reclamo interpuesto, la entidad bancaria a través de la carta del 5 de agosto de 2016 le indicó que los consumos cuestionados fueron realizados en comercios virtuales afiliados al sistema de autenticación VERIFIED BY VISA, la cual constató la información de la tarjeta CMR Visa N° 4474****-****-9401 y la validación de la clave Verifies By Visa, por lo que, en tanto estos habían sido debidamente acreditados mediante la impresión de la pantalla “consulta log”, su reclamo era improcedente.
- Si bien dichas compras fueron realizadas con su tarjeta de crédito, lo cierto era que: (a) él se encontraba trabajando como servidor técnico ese día, brindando seguridad por 48 horas en el establecimiento penitenciario de Cañete; y, (b) de la revisión de sus movimientos migratorios, se apreciaba que no había realizado ningún viaje al extranjero.
- Se había comunicado con Vipmóvil, empresa donde habría adquirido diversos equipos de teléfonos, a efectos de tomar conocimiento si realizaban ventas por internet con tarjetas de créditos para remitir el producto al Perú, siendo que dicha empresa le respondió que los envíos de equipos celulares únicamente se realizaban en Europa.
- Asimismo, no había efectuado, ni autorizado ningún pago a favor del señor Rafael Enrique Méndez Pinedo (en adelante, el señor Méndez), siendo presuntamente posible que dicha persona sea el autor de los referidos consumos no reconocidos en su tarjeta de crédito, supuesto que no había sido considerado en ningún momento por el Banco.
- Solicitaba como medida correctiva que la entidad financiera devolviera el importe total de los consumos no reconocidos, en la medida que estos eran parte de una refinanciación de su deuda, la cual pagaba oportunamente al Banco.

Fundamento de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución de la SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, y sus modificatorias.

Medios probatorios:

- Copia de la hoja de reclamación N° 1689623 del 2 de mayo de 2016, interpuesta por el señor Corilla en el libro de reclamaciones del Banco.
- Copia de la Carta del 5 de agosto de 2016, remitida por el Banco en referencia al Incidente N° 1739694NP.
- Copia de la Constancia Laboral del 7 de octubre de 2016, emitida por el Jefe del Área de Recursos Humanos del Establecimiento Penitenciario de Cañete.
- Copia del Certificado de Movimiento Migratorio del señor Corilla, emitida el 5 de octubre de 2016 por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Copia del directorio de las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, la SBS).
- Copia de documentos de información relacionados al señor Méndez.
- Copia de los mensajes efectuados por Vipmóvil de Marbella-España y el señor Job Joel Capcha en noviembre de 2016.

RESOLUCIÓN ADMISORIA

Con Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia formulada por el señor Corilla contra el Banco, en la medida que la proveedora denunciada no habría empleado medidas de seguridad los días 27, 28 y 29 de abril de 2016, en tanto, se efectuaron siete (7) operaciones en la tarjeta de crédito del denunciante (N° 4474****-****-9401) sin su consentimiento, los mismos que ascendían a la suma total de S/ 14 232,92, calificándola como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para lo cual, corrió traslado de la denuncia al Banco, a efectos de que dicha denunciada presentara, en un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, sus descargos (argumentos de defensa).

DESCARGOS

Mediante escrito del 10 de marzo de 2017, el Banco se apersonó al procedimiento administrativo iniciado en su contra, solicitando una prórroga para la presentación de sus descargos.

El 27 de marzo de 2017, el Banco presentó un escrito, señalando los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Los consumos cuestionados por el señor Corilla habían sido debidamente acreditados mediante la impresión de las pantallas “Consulta Log”, las cuales registraban clara y expresamente en su sistema el uso de la información contenida en el plástico de la tarjeta de crédito del denunciante y el código de verificación de la misma.
- A la fecha de la realización de los referidos consumos, la tarjeta de crédito del denunciante no se encontraba bloqueada, por el contrario, estaba activa, motivo por el cual dichos consumos eran de entera responsabilidad del señor Corilla a menos que hubiese reportado el su robo o pérdida, lo cual guardaba congruencia por lo desarrollado en el artículo 23° de la Resolución de la SBS N° 6523-2013.
- En virtud del Principio de Predictibilidad, debía declararse infundada la denuncia pues, con anterioridad, el Indecopi ya había determinado que, en tanto una tarjeta de crédito se encontraba activa, cualquier operación era de responsabilidad del consumidor, más aún si es que para efectuar una compra era necesaria el completar todos los requerimientos de información de la tarjeta de crédito solicitados por la página web.
- Asimismo, bajo los alcances de los Principios de Veracidad y de Licitud, de la revisión de los medios probatorios ofrecidos por su representada, la Autoridad Administrativa debía presumir su falta de responsabilidad.
- Solicitaba que la primera instancia declarara la confidencialidad por un plazo indefinido del documento denominado “Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS”, correspondiente al sistema “Consulta Log”; ello, en tanto este procedimiento era de alta privacidad, cuyo conocimiento por parte de terceros podría causarle un enorme perjuicio.

Fundamento de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución de la SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, y sus modificatorias.

Medio probatorio:

- Copia del Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS, correspondiente a la “Consulta Log”.
- Copia del *print* del sistema “Consulta Log” de las operaciones realizadas por el señor Corilla.

RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Con Resolución N° 1722-2017/CC1 del 7 de julio de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Central N° 1 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Corilla en contra del Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que las siete (7) operaciones bancarias realizadas de la tarjeta de crédito del denunciante (N° 4474****_****-9401) los días 27, 28 y 29 de abril de 2016 fueron debidamente efectuadas con su consentimiento, conforme a las medidas de seguridad establecidas por la proveedora denunciada para tal fin.
- Denegó la medida correctiva y el pago de los costos y las costas del procedimiento, solicitados por el señor Corilla.

RECURSO DE APELACIÓN

El 4 de agosto de 2017, dentro del plazo legal establecido, el señor Corilla interpuso un recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano de primera instancia el 7 de julio de 2017, solicitando que se revoque la referida resolución y se sancione al Banco por el hecho cuestionado, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Los consumos cuestionados relativos a la compra de celulares habían sido efectuados con una tarjeta presuntamente clonada en España, siendo estos consumos no habituales en tanto no había realizado ningún viaje al exterior, ni tenía los conocimientos necesarios para hacer uso de los celulares.

- El pago de impuestos efectuado para el señor Méndez fue realizado en Maynas por dicha persona, siendo que no contaba con ningún vínculo de parentesco y/o familiar con la misma.
- La resolución apelada le causaba agravio debido a que el Banco tenía la obligación de brindar seguridad en todo momento respecto al uso de las tarjetas de crédito, más aún si se trataba de consumos no habituales, debiendo haberlo llamado y confirmado las mencionadas transacciones.
- En la medida que en todo momento había contado con su tarjeta de crédito en su poder, no tuvo la necesidad de denunciar ninguna pérdida y/o robo de esta.
- El área de riesgo del Banco debió haber detectados los consumo inusuales cuestionados ya que sus compras no registraban un monto mayor a los S/ 1 000,00, debiéndole informar oportunamente, así como no debió haber desembolsado el dinero usado hasta el esclarecimiento de los hechos.
- El Banco debió haber agotado todos los medios de investigación para resolver su caso, debiéndole reembolsar la suma total de los consumos no reconocidos más los intereses y gastos correspondientes.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de la SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, y sus modificatorias.
- Código Penal.

Posteriormente, mediante Resolución N° 3 del 1 de setiembre de 2017, la Comisión concedió el recurso de apelación formulado por el señor Corilla y, en consecuencia, remitió el expediente al órgano resolutivo superior jerárquico.

RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

El 14 de marzo de 2018, con Resolución N° 0531-2018/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), emitió el siguiente pronunciamiento:

- Revocó la Resolución N° 1722-2017/CC1 del 7 de julio de 2017, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Corilla contra el Banco; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditada la validez de las siete (7) operaciones cuestionadas por el denunciante, esto es, que fueron realizados vía internet con cargo a la línea de su tarjeta de crédito (N° 4474****-****-9401).
- Sancionó al Banco con una multa de dos (2) UIT por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, constados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpliera con dejar sin efecto los importes cargados a la línea de la tarjeta de crédito del señor Corilla por concepto de las operaciones no reconocidas, más los respectivos intereses, gastos, comisiones y otros conceptos que se hubieran generado a consecuencia de las mismas.
- Condenó al Banco al pago de las costas y los costos del procedimiento en favor del señor Corilla.
- Dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción acreditada ante la segunda instancia.

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

Las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis son las detalladas a continuación:

- 1. La incorrecta notificación de las cédulas correspondientes a las Resoluciones N° 2 y 3 de fechas 28 de marzo y 1 de setiembre de 2017, las cuales se encontraban dirigidas al Banco y al señor Corilla, respectivamente.**

IDENTIFICACIÓN

De la revisión de las cédulas de notificación dirigidas al Banco y al señor Corilla sobre las Resoluciones N° 2 del 28 de marzo de 2017 y N° 3 del 1 de setiembre de 2017, se aprecian que estas no fueron debidamente diligenciadas en tanto no fueron remitidas al domicilio procedimental consignado por dichos administrados mediante escritos del 27 de marzo y 4 de agosto de 2017, respectivamente, contraviniendo de esta manera lo dispuesto en el artículo 21°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 3°.1 de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI.

Así la controversia gira en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Conforme lo establece el artículo 21°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, toda actuación administrativa deberá notificarse debidamente a las partes en el domicilio consignado a lo largo del procedimiento, a efectos de que estas puedan hacer uso de su derecho de defensa y debido procedimiento de manera oportuna.

Así, el numeral 3.1. de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y Otras Comunicaciones Emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi establece que la realización de la notificación personal deberá efectuarse en el

domicilio que conste en el expediente respectivo, siendo que, de lo contrario, dicha notificación sería inválida.

Por su parte, el numeral 3.2 de la mencionada Directiva, señala que la notificación personal se realizará con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio consignado por el mismo, siendo que en dicha diligencia se deberá dejar constancia, previa identificación, de la siguiente información: (i) Nombre y apellidos completos, firma y DNI de quien recibe la notificación. De ser el caso la persona podrá identificarse, en lugar del DNI, a través del código de colegiatura otorgado por algún colegio profesional; (ii) vínculo que sostiene con el administrado; y, (iii) fecha y hora de la diligencia.

Asimismo, el numeral 3.3 del referido cuerpo normativo, señala que, en caso el destinatario de la notificación o la persona capaz que se encuentre en el domicilio se negara a recibir la misma o a identificarse, se dejará bajo puerta un acta, conjuntamente con la notificación, consignándose, entre otros, lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) la identificación del procedimiento respectivo - número de expediente-; (iii) el acto materia de notificación -número de resolución-; (iv) la indicación relativa a la negativa de recibir la notificación o a identificarse, (v) la dirección domiciliaria a la que se apersonó el notificador; (vi) la hora y fecha en que se realizó la diligencia, (vii) nombre, firma y Documento Nacional de Identidad (DNI) del notificador; y, (viii) la indicación de que se dejó la notificación bajo puerta.

Adicionalmente a ello, en el acta se deberá indicar las características del lugar en donde se efectuó la diligencia, entre otras, la descripción de la fachada del domicilio del administrado (tipo de puerta del domicilio y número de pisos del domicilio, de ser el caso). Cabe precisar que para la notificación sea válida deberán, en efecto, consignarse en el acta todas esas indicaciones.

2. El análisis efectuado por la Sala sobre la graduación de la sanción impuesta al Banco.

IDENTIFICACIÓN

De la lectura del análisis de la graduación de la sanción impuesta por la Sala al Banco por no haber implementado las medidas de seguridad idóneas para la verificación de la validez de las siete (7) operaciones cuestionadas por el señor Corilla en su tarjeta de crédito, no se aprecia que en la Resolución N° 0531-2018/SPC-INDECOPI el órgano resolutorio de segunda instancia haya realizado una debida motivación de la imposición de una multa de dos (2) UIT, toda vez que basó su decisión bajo los alcances del Principio de Predictibilidad, sin desarrollar los criterios de graduación correspondientes a la conducta infractora verificada.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente sobre la motivación como requisito de validez en los actos administrativos:

Artículo 3°- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...)

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

(...)

Por su parte, el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone como criterios de graduación, entre otros, los siguientes:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- La probabilidad de detección de la infracción.
- El daño resultante de la infracción.
- Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

Adicionalmente, en dicho cuerpo normativo el legislador desarrolló también las circunstancias agravantes y atenuantes especiales, las cuales son aplicadas dependiendo de las peculiaridades del caso materia de análisis por la Autoridad Administrativa.

Ahora, cabe precisar que el Indecopi no se encuentra obligado a tomar en consideración la totalidad de los criterios indicados en la referida norma sino los que considere pertinentes a las particularidades del caso; ello, puesto que, de la lectura del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se advierte que al graduar la sanción “*el Indecopi puede tener en consideración*” los criterios indicados en dicha norma.

De otro lado, sobre la función de la Administración Pública al momento de sancionar, Gómez, Isla y Mejía (2010) mencionan lo siguiente:

La ventaja de utilizar una determinada metodología no sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la Autoridad Administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 141)

Asimismo, Guzmán (2000), determinó que las finalidades del Principio de Predictibilidad son las dos siguientes:

La primera es la de permitirle al administrado poder determinar previamente el posible resultado de un procedimiento, lo cual le permitirá elaborar los

mecanismos de defensa más adecuado para sus intereses. Ello evidentemente reduce los costos en los que de sus procedimientos e incentiva de manera inmediata el uso de mecanismos formales para la obtención de beneficios. Pero, por otro lado, el principio de predictibilidad permitirá desincentivar la presentación de solicitudes sin mayor efectividad o legalidad, pues el administrado podrá conocer con cierta certeza la inviabilidad de su petición pudiendo decidirse por la abstención en el ejercicio de la misma. Esto a su vez redundará también en una evidente reducción de costos organizativos en favor de la Administración que tendrá que tramitar una menor cantidad de solicitudes (Pág. 248 - 249)

3. La carga de la prueba correspondiente a las partes del procedimiento administrativo.

IDENTIFICACIÓN

Conforme se podía advertir de la resolución de la primera instancia la interpretación de la carga de la prueba correspondiente a ambas partes del procedimiento no fue la adecuada, puesto que, ante la acreditación del hecho cuestionado por el señor Corilla en contra de la denunciada, el Banco tenía el deber de acreditar, si quiera a nivel indiciario, que cumplió con implementar las medidas de seguridad idóneas, las cuales constataron que los consumos (operaciones financieras) fueron llevadas a cabo de manera correcta, correspondiéndole efectivamente asumir dicha deuda al consumidor.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

El artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor refiere que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar

fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

Aunado a ello, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil señalan que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones.

Ahora, cabe tener en cuenta que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá que acreditar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad.

En este punto, resulta pertinente mencionar que Carrión (2001) ha señalado lo siguiente:

Como lo hemos indicado anteriormente, no basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada por el Juez De ahí surge el concepto de la carga de la prueba. La carga de la prueba importa no solo ofrecer el medio o los medios probatorios para demostrar la veracidad de los hechos alegados, sino actuarlos en observancia de las normas previstas por el ordenamiento jurídico procesal. (Pág. 33)

De otro lado, conviene subrayar que el sistema legal permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios -esto es, de auxilios, establecidos por la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios,

corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos-, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal.

Al respecto, la Sala ha establecido en reiterada jurisprudencia que los sucedáneos de los medios probatorios son los indicios, las presunciones y las ficciones legales, siendo importante diferenciar los conceptos legales de indicios y presunciones, a fin de comprender cómo estos son elementos que se complementan entre sí.

Asimismo, tal como lo señala Couture (1983), el indicio es un hecho material, mientras que la presunción es una forma determinada de razonar (Pág. 33). Los indicios pueden, en algunos casos, por sí solos, generar convicción plena sobre los hechos (indicio necesario) o, en otros casos, contribuir a alcanzar este resultado conjuntamente con otras pruebas e indicios (indicio contingente).

En esa misma línea, el indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.), siendo que, probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indiciado).

Por tanto, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación.

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

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. Sobre la incorrecta notificación de las cédulas correspondientes a las Resoluciones N° 2 y 3 de fechas 28 de marzo y 1 de setiembre de 2017, las cuales se encontraban dirigidas al Banco y al señor Corilla, respectivamente.

De la revisión del expediente, se observa que la Secretaría Técnica de la Comisión cursó la cédula de notificación de los siguientes actos administrativos:

- Resolución N° 2 del 28 de marzo de 2017, dirigida al Banco al domicilio ubicado en la calle Chinchón N° 1060, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.
- Resolución N° 3 del 1 de setiembre de 2017, dirigida al señor Corilla al domicilio ubicado en la avenida 28 de Julio, manzana E4, lote 9, urbanización Túpac Amaru Villa, distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima.

No obstante, el Banco había consignado mediante escrito del 27 de marzo de 2017 como domicilio procedimental, el ubicado en la calle Los Manzanos N° 223, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima. Asimismo, con escrito del 4 de agosto de 2017, el señor Corilla consignó como domicilio procedimental el ubicado en la avenida Canadá N° 3560, oficina 302, tercer piso, distrito de San Luis, provincia y departamento de Lima.

Sobre el particular, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI - Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi, establecen que la realización de la notificación personal deberá efectuarse en el domicilio que conste en el expediente respectivo, esto es, el domicilio procedimental consignado por el administrado.

Así las cosas, tal como puede apreciarse en los párrafos que anteceden, se advierte que dicha instancia administrativa efectuó notificaciones indebidas de las resoluciones mencionadas, vulnerando de esta manera el debido procedimiento y el derecho de defensa, puesto que a través de los referidos actos administrados contenían lo siguiente: (i) La Resolución N° 2 ponía en conocimiento de las partes del procedimiento los escritos presentados por el Banco, esto es, sus argumentos de

defensa relativos el hecho denunciado en su contra; y, (ii) la Resolución N° 3 ponía en conocimiento de las partes del procedimiento la interposición de un recurso de apelación en el pronunciamiento emitido por la primera instancia, motivo por el cual el objeto materia de controversia iba a ser elevado al órgano resolutorio superior jerárquico.

Si bien dichos actos administrativos no otorgaban a las partes del procedimiento ningún plazo legal para absolver el escrito formulado por la contraparte, ni para atender algún requerimiento de información efectuado por la Autoridad Administrativa, lo cierto es que la Comisión tenía como obligación que toda actuación administrativa sea notificada correctamente a las partes del procedimiento en el domicilio que estas consignaron en el expediente, conforme a lo prescrito en las normas correspondientes, motivo por el cual debió corroborar la validez de ellas a efectos de no generar posibles y futuras nulidades en sede administrativa (a través de una nulidad de oficio) o sede judicial (a través de un proceso contencioso administrativo).

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe precisar que, pese a ello, los administrados sí recibieron las Resoluciones N° 2 y 3, en tanto: (a) el Banco recibió la cédula de notificación colocando su sello institucional en señal de conformidad, con lo cual podía colegirse que dicha dirección era una sucursal de la entidad bancaria; y, (b) la cédula de notificación del señor Corilla fue dirigida a su domicilio real, tal como puede advertirse de los escritos presentados por esta parte a lo largo del procedimiento.

En este punto, resulta pertinente mencionar que el artículo 27° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General refiere que cualquier notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de que: (i) el administrado manifestara expresamente haberla recibido; o, (ii) a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.

En suma, conforme lo establece dicho cuerpo normativo, los defectos presentados en las cédulas de notificación referidas con anterioridad quedaban saneadas al haber sido estas convalidadas en el procedimiento.

2. Sobre el análisis efectuado por la Sala sobre la graduación de la sanción impuesta al Banco.

Respecto de la conducta acreditada en el presente procedimiento consistente en que el Banco no cumplió con implementar las medidas de seguridad idóneas para la verificación de la validez de las siete (7) operaciones cuestionadas por el señor Corilla en su tarjeta de crédito, la Sala sancionó con dos (2) UIT a la entidad financiera denunciada basando su decisión únicamente en virtud del Principio de Predictibilidad y mencionando los efectos negativos de la conducta infractora verificada en el mercado; no obstante, no se aprecia que dicha instancia administrativa haya determinado la aplicación de ciertos criterios de graduación de la sanción, desarrollándolos y fundamentándolos para motivar la sanción impuesta.

En este punto, cabe precisar que, conforme al criterio sostenido por la Sala, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que consiste en desincentivar conductas ilícitas, no admitiéndose un afán retributivo a favor del particular denunciante; siendo que es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, toda imposición de una multa a los proveedores deben estar debidamente motivados a efectos de no generar futuras nulidades en sede administrativa y/o judicial. Así pues, sobre el particular, Marcial Rubio (2005) ha indicado lo siguiente:

El Tribunal [Constitucional] ha tratado diversos aspectos de detalle vinculados con el derecho y el principio de defensa. Los que estimamos más importantes son los siguientes:

(...)

- La motivación de las resoluciones es esencial para el principio de defensa. Cuando ella no aparece, se produce indefensión en las resoluciones respectivas. (Pág. 138)

Aunado a ello, es pertinente recalcar que cualquiera de los criterios y/o elementos establecidos y desarrollados por el órgano de la segunda instancia deben guardar plena armonía con los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad.

Si bien la Sala determinó la mencionada sanción en virtud de lo resuelto con anterioridad en la Resolución N° 1648-2017/SPC-INDECOPI del 9 de mayo de 2017 (esto es, bajo la aplicación del Principio de Predictibilidad), dicha instancia administrativa pudo haber utilizado también en su desarrollo los siguientes criterios de graduación:

(i) El beneficio ilícito:

Consistente en el ahorro obtenido por el Banco al no haber implementado adecuadamente las medidas de seguridad idóneas para la verificación de las operaciones financieras (consumo) a través de las páginas web, tal como en el caso materia de análisis.

(ii) El daño causado al consumidor:

Consistente en la defraudación de las expectativas del señor Corilla, pues el hecho de cargar diversas transacciones a la cuenta de la tarjeta de crédito adicional del cliente sin tener certeza sobre su realización mermaba la confianza que tenían los consumidores en los servicios bancarios, puesto que estos esperaban que -con anterioridad a su realización y procesamiento- las entidades tuvieran certeza de su realización o, por lo menos, contaran con los sustentos que las fundamentaran y que impidieran el desconocimiento de los consumidores.

(iii) La probabilidad de detección:

Consistente en los incentivos suficientes con los cuales contaba el señor Corilla para interponer una denuncia contra el Banco por la conducta infractora verificada, motivo por el cual esta probabilidad de detección por parte de la Autoridad Administrativa era alta.

(iv) Los efectos negativos ocasionados en el mercado:

Consistente en la desconfianza generada a los consumidores pues estos podrían considerar que el hecho cuestionado en el presente procedimiento es una conducta regular de parte de los proveedores del sector financiero y/o bancario.

Ahora, de otro lado, la Sala mencionó como factor de predictibilidad la Resolución N° 1648-2017/SPC-INDECOPI del 9 de mayo de 2017; no obstante, conforme a lo desarrollado en:

- La Resolución N° 0316-2017/SPC-INDECOPI del 23 de enero de 2017, la Autoridad Administrativa sancionó a una entidad bancaria con una multa de diez (10) UIT por la falta de implementación de medidas de seguridad que constataran la validez de las operaciones realizadas en la cuenta bancaria del consumidor. Para ello, basó su decisión como factor determinante la suma cobrada injustificadamente por el proveedor denunciado, la cual ascendía a US\$ 5 221,42.
- La Resolución N° 1192-2017/SPC-INDECOPI del 22 de marzo de 2017, la Autoridad Administrativa sancionó a una entidad bancaria con una multa de seis (6) UIT por cobrar indebidamente al denunciante una operación bancaria no realizada válidamente. Para ello, tomó en consideración la suma total cobrada injustificadamente por dicha entidad, la cual ascendió a S/ 4 890,24.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la Sala debió motivar y fundamentar la multa de dos (2) UIT impuesta al Banco; ello con la finalidad de no generar nulidades en sede judicial (a través de una demanda contenciosa administrativa) por carecer de motivación en el acto administrativo que agotó la vía administrativa.

3. Sobre la carga de la prueba correspondiente a las partes del procedimiento administrativo.

En primer lugar, resulta pertinente reiterar que el artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor refiere que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por

la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

De la revisión del expediente, se observa que el señor Corilla presentó en su denuncia como medios probatorios, entre otros documentos: (i) la hoja de reclamación N° 1689623 del 2 de mayo de 2016, a través de la cual dejó constancia de su disconformidad con la prestación del servicio del Banco, puesto que le estarían cobrando injustificadamente el pago de operaciones no reconocidas por el denunciante; y, (ii) la carta de respuesta del 5 de agosto de 2016, a través del cual el Banco denegó el pedido formulado por el señor Corilla, consistente en que se dejara sin efecto las operaciones no reconocidas, aduciendo que los consumos efectuados fueron realizados válidamente.

Si bien estos medios probatorios no acreditan directamente la conducta infractora, lo cierto es que, a nivel indiciario, constatan la disconformidad del consumidor con siete (7) operaciones financieras que no habría realizado, más aun si es que puso en conocimiento de ello a través de un reclamo; en ese sentido, correspondía a la parte denunciada (el Banco) acreditar que el referido hecho denunciado no le era atribuible, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo pudieran eximir de responsabilidad, tales como que la responsabilidad del consumo de estos era de responsabilidad exclusiva del denunciante.

En sus descargos, el Banco precisó que las operaciones presuntamente no reconocidas se debieron a hechos atribuibles al propio consumidor, toda vez que, mediante el *print* del sistema “Consulta Log”, podía verificarse que las operaciones materia de controversia fueron efectuadas: (a) con los datos de información consignados en la tarjeta de crédito del consumidor (tarjeta de plástico), y (b) con la consignación de la clave de verificación (código CVV2), la cual es de conocimiento particular del propio consumidor.

Así pues, aun cuando el Banco presentó un medio de prueba que hacía referencia a lo argumentado por esta parte, dicho medio probatorio no generaba la suficiente

convicción sobre la validación de las operaciones no reconocidas por el señor Corilla; ello, en tanto, este proveedor no detalló las medidas de seguridad utilizadas para esta constatación de las operaciones presuntamente realizadas por el consumidor, esto es, el uso efectivo de la clave dinámica “*Verified by Visa*” generada para la tarjeta de crédito del denunciante.

Bajo tales consideraciones, habiéndose verificado indiciariamente –en un primer momento– el hecho cuestionado por el señor Corilla, correspondía al Banco –en un segundo momento– presentar medios probatorios que sostengan sus afirmaciones o la idoneidad del servicio financiero prestado.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Sobre la Resolución N° 1722-2017/CC1 del 7 de julio de 2017

Respecto a dicha resolución, no me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, en tanto declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Corilla en contra del Banco, por no haberse acreditado que las siete (7) operaciones bancarias realizadas de la tarjeta de crédito del denunciante (N° 4474****-****-9401) los días 27, 28 y 29 de abril de 2016 fueron debidamente efectuadas con su consentimiento, conforme a las medidas de seguridad establecidas por la proveedora denunciada para tal fin.

Conforme se puede visualizar de la denuncia formulada, el señor Corilla presentó como medios probatorios, los siguientes:

- La hoja de reclamación N° 1689623 del 2 de mayo de 2016, interpuesta en el libro de reclamaciones del Banco, a través de la cual dejó constancia su disconformidad con la prestación del servicio brindado, en tanto este no adoptó las medidas de seguridad idóneas para corroborar la veracidad de las operaciones cuestionadas.
- La carta de respuesta del 5 de agosto de 2016, con la cual el Banco informó al señor Corilla que su pedido de dejar sin efecto el pago de la suma correspondiente a las operaciones cuestionadas era improcedente, pues había

quedado verificada la información consignada en su tarjeta de crédito en conjunto con el código de verificación de esta.

- La Constancia Laboral del 7 de octubre de 2016, emitida por el Jefe del Área de Recursos Humanos del Establecimiento Penitenciario de Cañete, con la cual acreditaba que el día de la realización de los supuestos consumos se encontraba indispuerto, pues se encontraba en centro de labores.
- El Certificado de Movimiento Migratorio del señor Corilla, emitida el 5 de octubre de 2016 por la Superintendencia Nacional de Migraciones, a través del cual quedaba acreditado que el denunciante, en efecto, se encontraba en el Perú y laborando en su centro de trabajo.
- Los documentos de información relacionados al señor Méndez, con los cuales señalaba que no existía ningún vínculo amical y/o familiar.
- Los mensajes efectuados por Vipmóvil de Marbella-España y el señor Job Joel Capcha en noviembre de 2016, mediante los cuales se podía apreciar que no era lógico que el denunciante haya efectuado dicho consumo pues estos no eran enviados a Perú.

Así pues, una vez acreditado el defecto por parte del consumidor (en el presente caso que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad respectivas en tanto consideraron como válidas las operaciones financieras de consumo que no efectuó), correspondía al Banco acreditar que este no le era imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sin embargo, de la revisión de lo actuado en el procedimiento, no se verificó que el Banco haya presentado algún medio probatorio fehaciente que lo eximiera de responsabilidad alguna, por el contrario, incidió en que, de la revisión de su consulta Log, las operaciones materia de controversia habían sido debidamente efectuadas por el consumidor.

Dicho lo anterior, resulta pertinente precisar que lo que un consumidor esperaría razonablemente por parte de su proveedora es que esta cumpliera con implementar medidas de seguridad idóneas en sus sistema, a efectos de no verse perjudicado con la imposición de una deuda que no realizó, más aun si es que los siete (7) consumos presuntamente efectuados eran no habituales.

2. Sobre la Resolución N° 0531-2018/SPC-INDECOPI del 14 de marzo de 2018.

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala, toda vez que dicha instancia revocó la resolución de primera instancia declarando fundada la denuncia interpuesta por el señor Corilla contra el Banco, en la medida que no quedó acreditada la validez de las siete (7) operaciones cuestionadas por el denunciante, esto es, que fueron realizados vía internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del interesado.

Como bien desarrollé en la exposición de motivos sobre la resolución de primera instancia, el señor Corilla acreditó que las siete (7) operaciones realizadas de la tarjeta de crédito del denunciante (N° 4474****-****-9401) los días 27, 28 y 29 de abril de 2016 no fueron efectuadas por su persona, motivo por el cual incluso dejó constancia de ello a través de la hoja de reclamación N° 1689623 del 2 de mayo de 2016, donde indicó al Banco desconocer las mencionadas operaciones, requiriéndole dejar sin efecto las cuotas de pago generadas por dichos consumos.

Ahora bien, el Principio Pro-Consumidor descrito en el Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el Estado debe ejercer una acción tuitiva a favor de los consumidores, mucho más si se encuentra acreditada una disparidad en la carga probatoria con el proveedor denunciado.

En este orden de ideas, el Banco se encontraba en mejor posición de demostrar que la conducta infractora verificada no le era imputable, esto es, que no era responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad. No obstante, dicha proveedora no había presentado ningún medio de prueba adicional que acreditara siquiera a nivel indiciario de que, en efecto, adoptó medidas de seguridad idóneas para constatar las operaciones de consumos efectuadas a través de una plataforma virtual (esto es, el uso efectivo de la clave dinámica “*Verified by Visa*”); por lo que, correspondía que la Sala declarara fundada la denuncia interpuesta en su contra.

IV. CONCLUSIONES

Habiendo realizado el análisis del presente caso, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por los fundamentos expuestos con anterioridad.

Asimismo, debo manifestar lo siguiente:

- La Autoridad Administrativa debía verificar que las cédulas de notificación de los actos administrativos fueran debidamente notificados a las partes del procedimiento en los domicilios consignados por estos.
- La sanción impuesta por toda instancia administrativa debía ser congruente con la conducta infractora verificada, debiendo ser ésta fundamentada y desarrollada.
- Conforme lo establecía la norma correspondiente, la Carga de la Prueba representaba una herramienta idónea para verificar la veracidad de las afirmaciones de las partes del procedimiento, siendo que cada una tenía el deber de presentar los medios de prueba que sostengan sus aseveraciones.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Carrión Lugo, J. (2001) *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Lima, Perú: Grijley.
- Couture, E. (1983). *Vocabulario jurídico*. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Guzmán Napuri Christian (2009) Los Principios Generales del Derecho Administrativo. *Ius et veritas*. 228-249.
- Rubio, M. (2005) La interpretación de la Constitución según el Tribunal Constitucional. *Fondo Editorial PUPC*. 137-141.

VI. ANEXOS



CC1

31 /

0000001

G. ASCOY

02/10/17

R1

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

000201

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE¹:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica
HENRY VIDAL CORTIÇA COSE

DNI ó Número de RUC
09352401

Teléfonos
250 7192-947474202

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)
AU. 28 DE JULIO S/N MZ. EA, LT. 9 - URBANIZACIÓN TUPAC AMOR DE VILCA CHORRILLOS

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

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica
BANCO PALABELLA S.A

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.
JR. DE LA UNIÓN 577 - JR UCAYALI 132 - 146 - CERCAJO DE LIMA

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

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

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

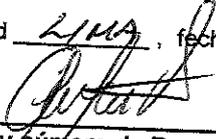
Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
10 3 ENE. 2017
RECIBIDO

¹ La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

² El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:
Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
Banco Scotiabank : 000-0186511
Banco de la Nación : 000-282545

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

Ciudad LIMA, fecha 29 de NOVIEMBRE de 2016.



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

DNI: 09352401

TCP: 947474 202

SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

MODELO A

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

1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas¹ reparadoras²?

SÍ

NO

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

EL PAGO TOTAL DEL CONSUMO MAS INTERESER
GENERALES
PAGO POR CONCEPTO DE PRESTAR LA DENUNCIA
SIN PERJUICIO DE ENTABER ANTE EL ORGANIS
JURISDICCIONAL INDEMNATORIO POR DAÑOS Y PERJUICIOS

¹ LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

² LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

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

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

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

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

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

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

020004

**SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS**

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

2. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas complementarias³?

SÍ

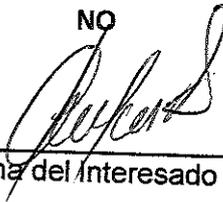
NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita?

3. ¿Desea usted solicitar costas y costos⁴?

SÍ

NO



Firma del interesado

³ LEY Nº 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 inenajenables 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.

⁴

Costas.- El pago efectuado por concepto de presentar la denuncia y demás gastos realizados en el procedimiento, tales como pericias e inspecciones.
Costos.- Pago de los honorarios profesionales del abogado.

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

LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.



CAPCHA ABOGADOS CONTRAINTELIGENCIA



Sec.
Exp. Adm. Nro.
Escrito N°. 01 -2016
Cuaderno: Procedimiento ordinario
SUMILLA: DENUNCIA

**SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL (INDECOPI).**

CORILLA CUSE HENRY VIDAL,
identificado con DNI. Nro. 09352401, señalando domicilio real la
Av. 28 de julio S/N, Mz. EA, Lt. 9 – Urbanización Tupac Amaru de
Villa Chorrillos y con domicilio procesal la Mz.B, Lt 2-4to piso – Los
Cedros de Gloria Grande- Ate; a Ustedes respetuosamente, digo:

I.- Expresión concreta de lo pedido y nombre y dirección del denunciado.

En defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo SANCIONADOR en contra de la Empresa BANCO FALABELLA PERU, domiciliado en el Jr. de la Unión 517 – Jr. Ucayali 132-146, cercado de Lima, en mérito a los siguientes fundamentos.

II.- Narración de los hechos que fundamentan mi denuncia

1. Con fecha 05 de agosto de 2016, mediante Carta, el Jefe de la Unidad de Atención al Cliente del Banco Falabella Perú S.A, Srta



Gina Camacho V. da respuesta a mi reclamo presentado por siete (07) consumos indebidos y registrados en mi cuenta CMR por un importe total que asciende a CATORCE MIL DOCIENTOS TRENTIDOS Y 00/92 (S/. 14,232.92 NUEVO SOLES).

2. La Empresa UNIBANCA verificó que los consumos fueron realizados en comercios virtuales afiliados al sistema de autenticación VERIFIED BY VISA con la información de la tarjeta CMR VISA N° 4474*****9401 y la validación de la clave Verified By Visa.
 3. Al final precisa que las operaciones cuestionadas se encuentran debidamente acreditadas mediante la impresión de la pantalla "consulta log" de su sistema mediante la glosa denominada "Aprobado" conforme se aprecia en autos.
4. Asimismo el BANCO FALABELLA expresa tácitamente que están sujetos a la información proporcionada por parte de los establecimientos, los cuales son los responsables de identificar al portador de la tarjeta.

ESGRIMIENDO LOS HECHOS.-

PRIMERO.- Teniendo en cuenta la CONSULTA LOG, que, respondió el Banco Falabella: (Sobre compra de equipos celulares)

FECHA	HORA	TARJETA	IMPORTE EN \$	DETALLE
27/04/2016	11:49:01	4474*****9401	1,074.26	Apple Iphone 6s 128GB Rosa Dorado (COMPRA EN ESPAÑA)
28/04/2016	01:00:18	4474*****9401	1,081.13	Apple Iphone 6s 128GB Dorado (COMPRA EN ESPAÑA)
29/04/2016	01:24:05	4474*****9401	931.90	Samsung Galaxy S7 Edge Dorado (COMPRA EN ESPAÑA)
	01:45:14	4474*****9401	1,083.48	Apple Iphone 6s 128GB Dorado (COMPRA EN ESPAÑA)

* Cuadro 1.- detalle nuestro.- Es decir:

El día 27, 28 y 29 de abril de 2016, a las 11:49:01; 01:00:18, y 17:49:15, 17:59:25, 18:02:28, 01:24:05 respectivamente, asimismo el 02 de mayo de 2016 a las 01:45:14 se efectuó compras en VIPMOVIL SPAIN SL, EN MARBELLA - ESPAÑA , de equipos celular conforme AL DETALLE NUESTRO.

SEGUNDO.- Teniendo en cuenta la CONSULTA LOG, que, respondió el Banco Falabella: (Sobre Pagos efectuados a SUNAT)



FECHA	HORA	TARJETA	IMPORTE EN N.S	DETALLE
29/04/2016	17:49:15	4474*****9401	206.00	EFFECTUADA EN SUNAT - LIMA /CORRESPONDE AL RUC. 10053929481 DE RAFAEL ENRIQUEZ MENDEZ PINEDO
29/04/2016	17:59:15	4474*****9401	29.00	EFFECTUADA EN SUNAT - LIMA /CORRESPONDE AL RUC. 10053929481 DE RAFAEL ENRIQUEZ MENDEZ PINEDO
29/04/2016	18:02:28	4474*****9401	26.00	EFFECTUADA EN SUNAT - LIMA /CORRESPONDE AL RUC. 10053929481 DE RAFAEL ENRIQUEZ MENDEZ PINEDO

* Cuadro 2.- detalle nuestro.- Es decir:

El día 29 de abril de 2016 a las 17:49:15, 17:59:25 y 18:02:28, se efectuó pagos ante SUNAT-LIMA-PERU, como se puede apreciar luego de 10 minutos se efectúa el segundo pago y el tercer pago luego de transcurrido una (01) hora, del mismo RUC. 10053929481 perteneciente al contribuyente RAFAEL ENRIQUE MENDEZ PINEDO.

- ARRIBAMOS A LA SIGUIENTE CONCLUSION:

AL PRIMERO.- Queda demostrado, que el recurrente-denunciante en ésta, CORILLA CUSE HENRY VIDAL, no ha efectuado ni autorizó ninguna compra física ni virtual, puesto que el día que se realizó dichas compras, el denunciante estuvo de servicio de seguridad 24 x 48 en el Establecimiento Penitenciario de Cañete, donde cumple labores y al cual es servidor técnico nombrado por el Instituto Nacional Penitenciario, conforme se corrobora en autos con la Constancia expedida por el Jefe de Recursos Humanos del Restablecimiento Penitenciario de Cañete de fecha 07 de octubre de 2016.

Asimismo, ha quedado demostrado, que el denunciante NO REGISTRA MOVIMIENTOS MIGRATORIOS desde el 01/01/1994 hasta el 05/10/2016, conforme se encuentra corroborado con el Certificado de Movimiento Migratorio N°. 35217/2016/MIGRACIONES-AF-C de fecha 05 de octubre de 2016, expedida por la Superintendencia nacional de Migraciones- Firma el certificador-Urbe Guevara Lizeth.

Se ha consultado vía Messenger a la Empresa VIPMOVIL en Marbella-España, si dicha Empresa realiza compras vía internet con tarjetas de créditos hacia américa latina, inherentemente a Perú.

VIP MOVIL RESPONDIO.- QUE NO, SOLO HACEN ENVIOS A EUROPA. Tal conforme acredito con los mensajes entre VIP MOVIL y CAPCHA ABOGADOS CONTRAINTELIGENCIA (<http://www.facebook.com/messages/search/373136750973?query=vipmovil>).

Por lo que ha quedado demostrado que el denunciante no PUDÓ HABER EFECTUADO DICHA COMPRA VIA VIRTUAL, PUESTO QUE SU ENVIO A PERU ERA IMPOSIBLE NI MUCHO MENOS PUDO HABER VIAJADO A ESPAÑA, PUESTO QUE EL CERTIFICADO MIGRATORIO ASI LO DEMUESTRA.

AL SEGUNDO.- Queda demostrado, que el recurrente-denunciante en ésta, CORILLA CUSE HENRY VIDAL, no ha efectuado ni autorizó ningún pago a favor de RAFAEL ENRIQUE MENDEZ PINEDO con RUC. 10053929481, natural de Maynas Iquitos, quien en la fecha se dedica a la venta de material e insumos medico dental y laboratorio según se encuentra corroborado en su Facebook Rafael Enrique Mendez Pinedo y que sarcásticamente publica **"los celulares son como los besos, no se piden, se roban"** La misma que obra en autos ,con ello no quiero aseverar que el nombrado Rafael Enrique Méndez Pinedo sea el autor de las compras y pagos efectuados a SUNAT, empero se puede presumir que si lo sea y que es materia de investigación, que la entidad financiera denunciada no ha tomado en cuenta.

III.- Fundamentación jurídica.

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, articulados que regulan la presente materia en cuanto le sean aplicables.

- De conformidad a lo establecido en la **Resolución SBS N°. 6523-2013, publicado en el Diario El Peruano el 02 de noviembre de 2013** establece que:

"Que para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la Empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, deberá otorgar a estos la opción de habilitar un servicio de notificaciones que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante mensajes de texto a un correo electrónico y/o un teléfono móvil, entre otros mecanismos que pueden ser pactados con los usuarios ."

Respecto de la Responsabilidad por operaciones no reconocidas, el **usuario no SERA RESPONSABLE:**

- Cuando las tarjetas **hayan sido objeto de clonación**



Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.

IV.- Medios probatorios y anexos.

- 1-A** Copia de mi Documento nacional de Identidad.
- 1-B** Copia de la Hoja de Reclamación / Requerimientos Banco Falabella.
- 1-C** Copia de la carta enviada al recurrente por el Jefe de la Unidad de Atención al cliente de BANCO FALABELLA PERU. Incidente N°. 1739694NP.
- 1-D** Copia de la Constancia Laboral expedida por el INPE (Establecimiento Penitenciario de cañete)
- 1-E** Copia del Certificado de Movimiento Migratorio.
- 1-F** Copia del Directorio de Empresas Bancarias supervisadas por la SBS.
- 1-G** Copia de file del investigado preliminarmente RAFAEL ENRIQUE MENDEZ PINEDO, quien figura con RUC 10053929481, quien ha sido favorecido ante SUNAT por los pagos efectuados ante SUNAT, con mi tarjeta de crédito, al mismo quien desconozco ni me une ningún grado de parentesco, amistad alguna, ni mucho menos haber autorizado el pago referido.
- 1-H** Copia del intercambio de mensajes efectuada por Capcha Abogados Contrainteligencia y VIPMOVIL de Marbella-España, donde éste último asevera que no trabajan para América Latina solo para Europa.

POR LO AZAROSO:

A ustedes pido dar al presente proceso el trámite que le corresponda con arreglo a ley.

Lima, 29 de diciembre de 2016.

HENRY VIDAL CORILLA CUSE
DNI Nro. 09352401

TLF: 947474202



.....
DR. JOB JOEL CAPCHA
54035
COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA

SOLICITO:

LA DEVOLUCION TOTAL DEL IMPORTE
DE CONSUMOS NO RECONOCIDO POR MI
PERSONA, POR CUANTO ESA DEUDA
ES PARTE DE UNA REFINANCIACION
QUE ESTOY PAGANDO PUNTUALMENTE
AL BANCO FALSABELLA.

ATTE



DNI. 09352401

HENRY CORILLO CUSE

BANCO FALABELLA

Calle Chinchón Nro. 1060 San Isidro, Lima
 http://www.bancofalabella.pe

Tipo y N° Documento de Identidad: 1 - 09352401

000012

RUC: 20330401991

HOJA DE RECLAMACIÓN / REQUERIMIENTOS

Fecha presentación: 02/05/2016

N° INCIDENTE : 1689623

Datos Personales

IMPUGNACION : No

CORILLA	CUSE	HENRY
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
DNI	09352401	VIDAL15@HOTMAIL.COM
Tipo Doc. Identidad	Nro. Doc. De Identidad	E-mail
AVENIDA 28 DE JULIO E4 9 URBANIZACION TUPAC AMARU DE VILLA CHORRILLOS-LIMA-LIMA A 1 CDRA DEL PARQUE TUPAC		
(1) 2585648	(1) 947474202	(1) 5502491
Teléfono casa	Celular	Centro Laboral

Centro Financiero Origen : 107 - SJM ATOCONGO CF
Medio Respuesta : Dirección - Particular - AVENIDA 28 DE JULIO E4 9 URBANIZACION TUPAC AMARU DE VILLA CHORRILLOS-LIMA-LIMA A 1 CDRA DEL PARQUE TUPAC
Producto : Tarjeta de Crédito CMR Visa Platinum - Tarjeta de Crédito
Tipo : Reclamo
Motivo : Compra y/o Retiros ATM-Operaciones no reconocidas
Origen : Consumo No Reconocido

Especificaciones del Producto:

Nro Cuenta : 007521481200
Nro Tarjeta : 4474107003889401
Plazo estimado para resolver (días calendario): 30 días, vencimiento 01/06/2016
Documentos que se adjuntan: 201605020425.pdf, 201605020425.pdf

Pedido : extorno de consumo no reconcido

Detalle del reclamo :

TITULAR DE CUENTA VSOLICITA EL EXTORNO DE CONSUMOS REALIZADOS CON SU TARJETA DE CREDITO LOS DIAS 29/04/2016 POR S/.3,584.72 Y 30/04/2016 POR S/.3,608.80, YA QUE CLIENTE DESCONOCE HABER REALIZADO DICHAS COMPRAS CON SU TARJETA EN ESAS FECHAS. CLIENTE SOLICITA EL COMPROBANTE DE COMPRA DONDE FIGURE SU FIRMA.

Fecha de Operación	Número de Transacción	Descripción	Valor	Cuota
30/04/2016	153112	VIPMOVIL ES ES 28/04/2016	3608.8	3608.8
29/04/2016	151554	VIPMOVIL ES ES 27/04/2016	3584.72	3584.72

San Isidro, 05 de agosto de 2016

Incidente N° 1739694NP
 Cuenta N° 7521481200

Señor (a):

HENRY VIDAL CORILLA CUSE
 AV. 28 DE JULIO MZ E4 LT 9 URB TUPAC AMARU
CHORRILLOS-LIMA-LIMA

Estimado cliente:

Damos respuesta al reclamo presentado en nuestras oficinas, en el cual nos hace llegar su disconformidad respecto a las respuestas de los incidentes N° 1689623-1714219, referente a 07 consumos registrados en su cuenta CMR, por el importe total de S/.14,232.92 soles, los cuales manifiesta no reconocer.

Sobre el particular, le reiteramos lo indicado en carta anterior, donde le informamos que su reclamo fue considerado no procedente, en vista que la empresa UNIBANCA verificó que los consumos fueron realizados en comercios virtuales afiliados al sistema de autenticación VERIFIED BY VISA, con la información de la tarjeta CMR VISA N° 4474*****9401 y la validación de la clave Verified By Visa, la misma que es personal y exclusivo del titular de la tarjeta, garantizando la confiabilidad de la transacción realizada y reemplazando la firma del cliente.

Asimismo, las operaciones cuestionadas se encuentran debidamente acreditadas mediante la impresión de la pantalla "Consulta Log" de nuestro sistema, mediante la glosa denominada "Aprobado", la misma que adjuntamos para su revisión.

CONSULTA LOG

FECHA	HORA	TARJETA	TRACE	AUTORIZA	MONEDA	IMPORTE	ESTADO	DETALLE DE TRANSACCION
27/04/2016	11:49:01	4474*****9401	690089	151554	\$	1,074.26	Aprobado	VIPMOVIL SPAIN SL MARBELLA ES
28/04/2016	01:00:18	4474*****9401	538615	153112	\$	1,081.13	Aprobado	VIPMOVIL SPAIN SL MARBELLA ES
29/04/2016	17:49:15	4474*****9401	597662	156751	S/.	206.00	Aprobado	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA PE
29/04/2016	17:59:25	4474*****9401	607395	156781	S/.	29.00	Aprobado	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA PE
29/04/2016	18:02:28	4474*****9401	610465	156796	S/.	26.00	Aprobado	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA PE
02/05/2016	01:45:14	4474*****9401	877624	160113	\$	931.90	Aprobado	VIPMOVIL SPAIN SL MARBELLA ES
29/04/2016	01:24:05	4474*****9401	708655	155174	\$	1,083.48	Aprobado	VIPMOVIL SPAIN SL MARBELLA ES

Es importante precisar que nuestras tarjetas son un medio de pago; por ello estamos sujetos a la información proporcionada por parte de los establecimientos, los cuales son los responsables de identificar al portador de la tarjeta. En ese sentido, con la finalidad de que pueda realizar las acciones que estime pertinente, adjuntamos los sustentos de las transacciones reclamadas para su revisión, enviados por Unibanca. (Ver anexo 01).

A raíz de su reclamo, le sugerimos cambiar sus claves de acceso a internet periódicamente; de igual manera le recordamos la importancia de salvaguardar su tarjeta, a fin de prevenir y detectar cualquier tipo de consumo fraudulento, tomando en consideración las siguientes recomendaciones:

Si usted no estuviese conforme con la respuesta a su reclamo, puede reiterarnos su queja a fin de considerar una reevaluación de su caso y brindarle una nueva respuesta. De considerarlo pertinente puede dirigirse también al Afo Banco con sede en Indecopi o a través de su página web, al Defensor del Cliente Financiero (DCF), Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), y Oficinas Descentralizadas del Indecopi.



615-4300 (Lima),
60-6000 (Piura, Chiclayo, Arequipa,
Trujillo y Cajamarca),
0800-47900 (Ica)
0800-40240 (Huancayo)
www.bancofalabella.pe

- No brinde información de los datos de su tarjeta a terceras personas.
- No pierda de vista su tarjeta al momento de realizar cualquier transacción.
- Evite exponer su clave y datos personales.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Gina Camacho V.
Jefe de Unidad de Atención al Cliente
Banco Falabella Perú S.A.
KAM/UAC

ANEXO 01

Copia del Recibo

Amount	Importe:	918,99 Euros
Merchant	Comercio:	VIPMOVIL SPAIN SL
Merchant NR	Código Comercio:	148425804
Order NR	Terminal:	1
Account NR	Número de Pedido:	000000140192
Customer	Número Tarjeta:	*****9401
Date	Titular:	VIPMOVIL
Time	Fecha:	28 / 04 / 2015
Merchant Url	Horas:	08 : 00
	Url del comercio:	http://www.vipmovil.com
	Descripción Producto:	1 Apple iPhone 6s 128GB Dorado
	Autorización:	153112
		<input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Aceptar"/>
		Auth NR

Secure e-commerce
 Verified by Visa

Copia del Recibo

Amount — Importe: 918,99 Euros
Merchant — Comercio: VIPMOVIL SPAIN SL
Merchant NR — Código Comercio: 148425804
Terminal: 1
Order NR — Número de Pedido: 000000140065
Account NR — Número Tarjeta: **** * 9401
Customer — Titular: VIPMOVIL
Date — Fecha: 27 / 04 / 2016
Time — Hora: 18 : 48
Merchant URL — Url del comercio: <http://www.vipmovil.com>
Descripción Producto: 1 Apple iPhone 6s 128GB Rosa Dorado
Autorización: 151554

Auth NR

Imprimir

Aceptar

Secure E-commerce
Verified by Visa

Principio del formulario

Requerimiento: 330545800
Origen: Pago Electronico
Fecha: 29/04/2016 18:01:08
Canal:
Agencia:
Operación Bancaria: 330545800
Documento: RUC 10053929491
Forma de Pago: Tarjeta de Crédito o Débito
Banco Librador:
Fecha Proceso NA: 01/05/2016
Monto Pagado: 28
Formulario: 0001
Número de Orden: 104046283
Estado Cuadre: Con Nota de Abono generado

Requerimiento: 330545498
Origen: Pago Electronico
Fecha: 29/04/2016 17:57:57
Canal:
Agencia:
Operación Bancaria: 330545498
Documento: RUC 10053929491
Forma de Pago: Tarjeta de Crédito o Débito
Banco Librador:
Fecha Proceso NA: 01/05/2016
Monto Pagado: 29
Formulario: 0001
Número de Orden: 104046192
Estado Cuadre: Con Nota de Abono generado

Requerimiento:	330543582
Origen:	Pago Electronico
Fecha:	29/04/2018 17:45:51
Canal:	
Agencia:	
Operacion Bancaria:	330543582
Documento:	RUC 10053829481
Forma de Pago:	Tarjeta de Crédito o Débito
Banco Librador:	
Fecha Proceso NA:	01/05/2018
Monto Pagado:	206
Formulario:	0001
Número de Orden:	104046883
Estado Cuadra:	Con Nota de Abono generado

Copia del Recibo

Amount	Importe:	783,59 Euros
Merchant	Comercio:	VIPMOVIL SPAIN SL
Merchant NR	Código Comercio:	148425804
	Terminal:	1
Orden NR	Número de Pedido:	00000141126
	Número Tarjeta:	*****9401
Account NR	Titular:	VIPMOVIL
Customer	Fecha:	DATA 02 / 05 / 2016
Time	Hora:	08 : 45
Merchant URL	Url del comercio:	http://www.vipmovil.com
	Descripción Producto:	1 Samsung Galaxy S7 Edge Dorado
	Autorización:	160113

Imprimir

Aceptar

DATA NR

SECURE E-COMMERCE

VERIFIED BY VISA

Copia del Recibo

Amount	Importe:	918,99 Euros
Merchant	Comercio:	VIPMOVIL SPAIN SL
Merchant No	Código Comercio:	348425804
	Terminal:	1
Order NR	Número de Pedido:	000000140562
Account No	Número Tarjeta:	*****9401
	Titular:	VIPMOVIL
Customer	Fecha:	29 / 04 / 2016
	Hora:	08 : 24
DATA	Url del comercio:	http://www.vipmovil.com
TIME	Descripción Producto:	1 Apple iPhone 6s 128GB Rosa Dorado
Merchant URL	Autorización:	155174

Both NR
SECURE E-COMMERCE
VERIFIED BY VISA



INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CAÑETE
AREA DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO 1-D
966021

ANEXO N° 02-A

CONSTANCIA LABORAL

EL JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CAÑETE, que suscribe:

Hace constar

Que, el señor (as):

N°	CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	FUNCION
01.	040423	CORILLA CUSE Henry Vidal	SEGURIDAD

Labora en este Establecimiento Penitenciario para cumplir con las funciones inherentes a su especialidad, en el horario de 24 X 48. Laborando los días 01, 04, 07, 10, 13, 18, 21, 24, 27 y 30 de abril del 2016. Asimismo; los días 03, 06, 09 12, 15 18, 24, 27 y 30 de mayo del 2016.

Cañete, 07 de Octubre del 2016



LUIS A. FORNARO ARCA
SUBDIRECTOR
E.P. CAÑETE



JESUS ANDRES ZUNIGA PIMENTEL
JEFE ESPECIALISTA DE PERSONAL
E.P. CAÑETE

Cod Val (www.migraciones.gob.pe): af433133daeed985

Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú

Año de la consolidación del Mar de Grau

CERTIFICADO DE MOVIMIENTO MIGRATORIO N° 35217/2016/MIGRACIONES-AF-C

La Superintendencia Nacional de Migraciones, a solicitud de Don (a): CORILLA CUSE HENRY VIDAL

CERTIFICA

Que, la persona : CORILLA CUSE, Henry Vidal
Nacionalidad : PERUANA Fecha de Nacimiento : 10/11/1967
DNI : 09352401

Registra el siguiente Movimiento Migratorio :

MOVIMIENTO	FECHA	PROC / DEST	TIPO DOC	NUM DOC
LA PERSONA NO REGISTRA MOVIMIENTOS MIGRATORIOS				

Información verificada por el funcionario Chávez León, Juan Franco a través del Módulo de Certificaciones y Archivo de MIGRACIONES. La información disponible data desde el 01/01/1994 hasta la actualidad. Válido por 3 meses.

LIMA, 05 OCTUBRE 2016

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

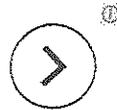
Uribe Guevara, Lizeth
CERTIFICADOR - MIGRACIONES

NOTA :

- La Base de Datos se encuentra en proceso de auditoría, en caso de advertir alguna imprecisión, agradecemos se comunique con la Of. Gral. de Administración y Finanzas - CERTIFICACIONES.
- Cualquier enmendadura ó adición posterior a esta línea o en el texto, inhabilita el presente documento.

Consulta tus Deudas

Conoce Deudas de Empresas o Personas. Ingresar aquí. Ir a sentinelperu.com



Portada (<http://www.deperu.com>) / ABC (<http://www.deperu.com/abc/>) / Datos Empresariales (<http://www.deperu.com/abc/249/empresarial>)

← Anterior (<http://www.deperu.com/abc/empresarial/2245/empresas-supervisadas-por-la-sbs>)

Siguiente → (<http://www.deperu.com/abc/empresarial/259/que-es-cade>)

Empresas supervisadas por la SBS

Directorio de empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Listado de empresas supervisadas por La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (a Set-2011 datos de portal web de la SBS)

Me gusta Compartir 18

Empresas Bancarias supervisadas por la SBS

- Banco Agropecuario-Agrobanco
- BBVA Banco Continental
- Central de Reserva del Perú
- Citibank del Perú S.A.
- Banco Comercio
- Banco de Crédito del Perú
- De la Nación
- Financiero del Perú
- Interamericano de Finanzas
- Internacional del Perú-INTERBANK
- Mibanco Banco de la Microempresa -MIBANCO-
- Scotiabank Perú
- HSBC Bank Perú S.A.
- Falabella
- Santander Perú S.A.
- Banco Ripley Perú S.A.
- Banco Azteca del Perú S.A.
- Deutsche Bank (Perú) S.A.

Empresas de Seguros supervisadas por la SBS

- CARDIF del Perú Compañía de Seguros y Reaseguros
- RIMAC INTERNACIONAL Compañía de Seguros y Reaseguros
- ACE SEGUROS S.A.
- INTERSEGURO Compañía de Seguros S.A.
- INSUR S.A. Compañía de Seguros
- PACIFICO PERUANO SUIZA Compañía de Seguros y Reaseguros
- LA POSITIVA Seguros y Reaseguros
- MAPFRE PERÚ Compañía de Seguros y Reaseguros
- SECREX Compañía de Seguros de Crédito y Garantías
- EL PACÍFICO VIDA Compañía de Seguros y Reaseguros
- MAPFRE PERÚ VIDA Compañía de Seguros
- INVITA Seguros de Vida
- LA POSITIVA VIDA Seguros y Reaseguros

Agregar a amigos

Mensaje

Más

Agregar a amigos



Rafael Enrique Mendez Pinedo

23 de enero de 2011 ·

Comentarios

1



Syntia Pezo Llo te pongo 5 de punto vos
21 de mayo de 2014 a las 14:55



Rafael Enrique Mendez Pinedo jeeee...primera
vez que alguien me puntaje,pe de verdad estas
guapa...y que sigan los puntos
22 de mayo de 2014 a las 17:27



Freddy Najar Ramirez ese es mi cayagito...
22 de mayo de 2014 a las 18:21



Miguel Angel Garcia Martinez ESO ES MI
CAYAJOOOO
23 de mayo de 2014 a las 14:08

000025

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

 Número de RUC Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad ▼

 Nombre ó Razón Social

RAFAEL ENRIQUE MENDEZ PINEDO

Ingrese
el código
que se
muestra
en la
imagen:

RCX

Refrescar
codigo

Número de RUC: 10053929481 - MENDEZ PINEDO RAFAEL ENRIQUE

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI 05392948 - MENDEZ PINEDO, RAFAEL ENRIQUE

Nombre comercial: -

Fecha de Inscripción: 07/07/1993 Fecha de Inicio de Actividades: 07/07/1993

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Dirección del Domicilio Fiscal: CAL.PEVAS NRO. 1434(ENTRE PASAJE RIO MARAÑON Y MANCO CAPAC)LORETO - MAYNAS - IQUITOS

Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema de Contabilidad: MANUAL Profesión u Oficio: PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA

Actividad(es) Económica(s): 8620 - ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS ▼

Comprobantes de Pago c/aut. Impresión (F. 806 u 816): FACTURA ▼

Sistema de Emisión Electrónica: -

Emisor electrónico desde: -

Comprobantes Electrónicos: -

Afiliado al PLE desde: -

Padrones : NINGUNO ▼

Información Histórica

Deuda Coactiva

Omissiones Tributarias

Cantidad de Trabajadores y/o Prest:

Actas Probatorias

Retomar



Version Imprimible

e-mail

Copyright © SUNAT 1997 - 2016



Quality Dental

Inicio

Información

Opiniones

Fotos

Me gusta

Publicaciones

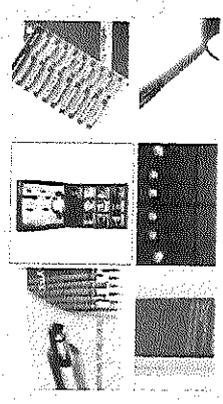
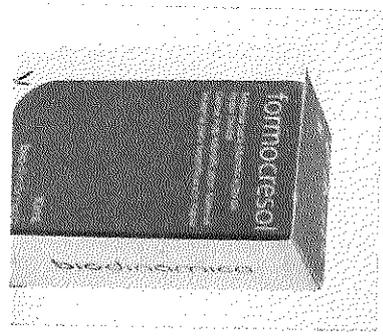
Crear una página

Brackets CROSS-41, sistema Roth · S/. 65.00
 Pedidos: 272-1132
 Ver traducción

Me gusta [Comentar](#) [Compartir](#)

2 [Publicar un comentario...](#)

Quality Dental
 2 de octubre de 2013 · [W](#)
Formoresol de BIODINAMICA, Frasco por 10ml · S/. 12.00
 Pedidos y Delivery · 272-1132



PUBLICACIONES DE VISITANTES

Rafael Enrique Mendez Pinedo
 25 de junio de 2015 a las 10:41 [W](#)

Sies Quaty Dental mi nombre es Rafael Mendez estoy en Iquitos, tengo una p' pequeña empresa de dedica a la venta de material e insumos: medico, dental y laboratorio y quisier tener contacto con ustedes para posibles cotizaciones y venta a la s diferentes instituciones de Iquitos saludos... Me gusta su publicacion atentamente: Rafael Mendez

Me gusta [Comentar](#)

SURMISTKOS STORE SAC
 23 de junio de 2015 a las 11:20 [W](#)

buenos dias, si necesitan tener o finas originales, les dejamos n... Ver más

Me gusta [Comentar](#)

Notifique [Chat \(desactivado\)](#)

Rafael Enrique Mend

Has activado el modo de pantalla completa.

Salir del modo de pantalla completa (F11)

Rafael Enrique Mend

Guardado de La Vega

Estudió en CENORSE

Vive en INURSA

Viuvo

De Ingilios

Fotos



Amigos 353



Rafael Enrique Mend Pinedo compartió la foto de La Forka.
13 de septiembre

1. Agregar a amigos

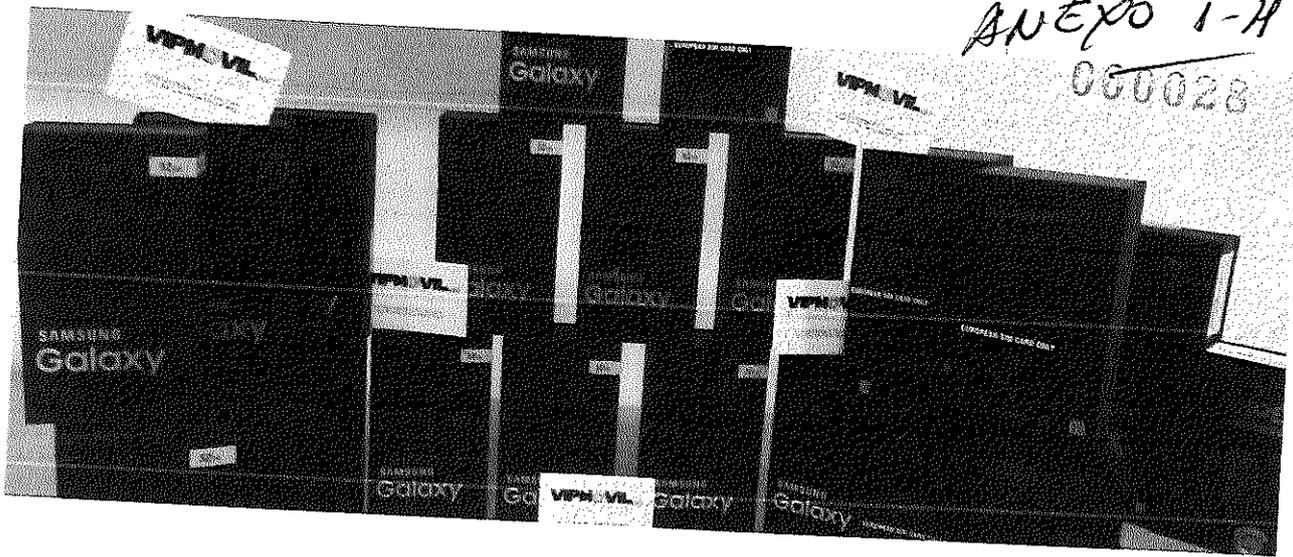
"Los celulares son como los besos, no se piden, se roban"

-El brayan.

¿Te gusta esta página?



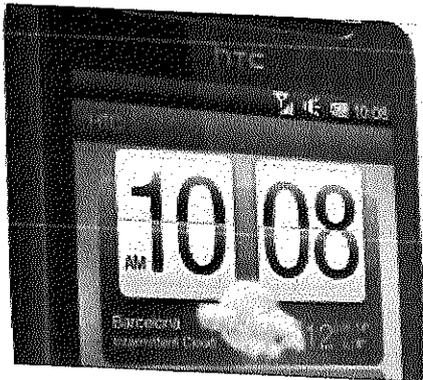
ANEXO 1-H
000028



Estado Foto/video

Escribe algo en esta página...

Fotos



Compras y venta al por menor en Marbella
3.7 Siempre abierto

Busca publicaciones en esta página

Invitar a amigos a que indiquen que les gusta la página

En Vipmovil.com nos dedicamos desde Agosto de 2006 a la venta de telefonía móvil libre en Internet, aunque con tiendas f... Ver más

A 521 personas les gusta esto y 504 personas lo siguen

Me gusta Seguir Compartir Más

Likear

VIPMOVIL

Tienda Online de Móviles Libres

Tel: (+34) 952 90 21 08

vipmovil@vipmovil.com



Ver todas

Información

Ver todo

C/ Nuestra Señora de Gracia, Nº 10. Local 3
Marbella

+34 952 90 21 08

Enviar un mensaje

www.vipmovil.com/

Hours ()
Siempre abierto

PUBLICACIONES DE VISITANTES

Vip tienda online para comprar móviles libres al mejor precio.

3 opiniones

más qué te parece

Inicio

Info

Foto

Poirier Ludvine

Me gusta

10 de agosto de 2015

Opiniones

Attention ARNAQUE !!!! Envoi pas tout les colis et donne un numéro de suivi inexistant !!

Eventos

Ver todas

Publicaciones

Vipmovil -- Tu tienda online para comprar moviles libres al mejor precio.

19 de abril

Como ha ido cambiado iPhone

History of iPhone

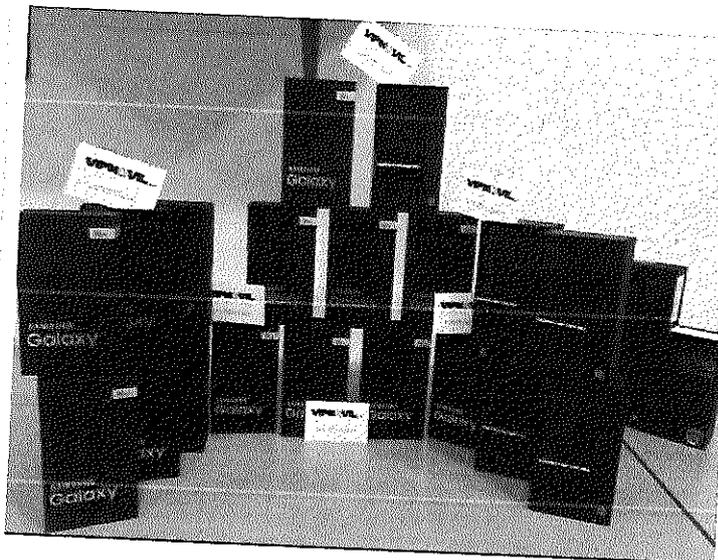
Model	3G S	4	4 S	5	5 C	5 S	6	6 Plus
Dimensions (mm)	61.8mm	56.6mm	58.6mm	56.6mm	59.2mm	58.6mm	67.0mm	77.8mm
Weight (g)	115.9mm	118.2mm	119.2mm	123.8mm	124.4mm	123.6mm	138.1mm	158.1mm
Camera	3MP	5MP	8MP	8MP	8MP	8MP	8MP	8MP
OS	iPhone OS 3.0	iOS 4	iOS 5	iOS 6	iOS 7	iOS 7	iOS 8	iOS 8
Release Date	2 ors	2 ors	2 ors	2 ors	5 ors	3 ors	3 ors	3 ors
Capacity (mAh)	1219 mAh	1420 mAh	1430 mAh	1440 mAh	1507 mAh	1570 mAh	1810 mAh	2815 mAh

2

Me gusta · Comentar · Compartir

Vipmovil -- Tu tienda online para comprar moviles libres al mejor precio. actualizó su foto de portada.

15 de marzo



1

Me gusta · Comentar · Compartir

050025

Julie Canavy
25 de octubre a las 7:45

bonjour je vous est acheter un telephone samsung galaxy trend GT-S75... Ver más

1 comentario
Me gusta · Comentar

Deniz Esentuna
10 de noviembre de 2015 a las 3:45

Istanbul aksaray Metrosu B çıkış ben deniz kendi evimde gorusme yap... Ver más

Me gusta · Comentar

Rui Sousa
17 de septiembre de 2013 a las 9:22

Boa tarde, Quero saber se têm o Samsung Galaxy S4 na cor azul (blue... Ver más

Me gusta · Comentar

Español · Español (España) · English (US) · Português (Brasil) · Français (France)

Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios · Cookies · Más

Facebook © 2016

Busca personas, lugares y cosas

Job Inicio

Recientes (40) Solicitud... (2) Ver más

Vipmovil -- Tu tienda online para comprar movile...

Nuevo mensaje

vipmovil



Vipmovil -- Tu tienda... 16 de noviembre
Muy amable

Buscar en mensajes

Mostrando los resultados del nombre: vipmovil



A 521 personas les gusta esto
Compras y venta al por menor

Inicio de la conversación 7 de noviembre



Job Joel Capcha

07/11/2016 17:07

buenas, soy de peru, cual es el procedimiento para realizar una compra en su tienda, teniendo en cuenta que estoy en lima peru

9 de noviembre



Vipmovil -- Tu tienda online para comprar moviles libres al 09/11/2016 16:16
mejor precio.

Estimado cliente, lo sentimos pero no enviamos fuera de la comunidad europea.
Un cordial saludo

16 de noviembre



Job Joel Capcha
Muy amable

16/11/2016 22:35

Vsta: 16 de noviembre

Escribe una respuesta...

Agregar archivos

Agregar fotos

Presionar "Enter" p...

Responder

Personas que quizá conozcas



Yoel Carbajal Santiago
3 amigos en común

Conectarte



Veronikka Andrea Carhuarica Vilchez
35 amigos en común

Conectarte

Páginas sugeridas



CATME Cursos
Galvanotecnia Joyeri
Fotografado Pun...
A Maria Antonia y 17
más les gusta esto.

Me gusta



Colectivo Anticorrup
Desarrollo De Vmt
A 44 personas les gue

Me gusta



Salon & Spa Divinas
A 81 personas les gus

Me gusta

Solicitudes de amistad



Fortunata Katy Rojas Berrospi
22 amigos en común

Confirmar amist

Español · Español (España) ·
English (US) ·
Português (Brasil) ·
Français (France)

Privacidad · Condiciones · Publ
Opciones de anuncios · Cool
Más

Facebook © 2016

Chat (desactivado)

Busca persona: [input] Job Inicio 20+

Recientes (40) Solicitud... (2) Ver más

Vipmovil -- Tu tienda online para comprar movi... + Nuevo mensaje

Solicitudes de amistad

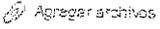
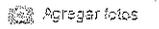
Buscar [input]

-  **Angel Yumbato Isulza** 18:06
Ya tecnico mañana entons... 2 nuevo(s)
-  **Vipmovil -- Tu tienda online** 18:07
GRACIAS...NUEVALEMTE
-  **Christian German Aguirre S...** 14:26
👍
-  **Faim Dirik** Mar
Por favor, responde a mi corteo...
-  **German Orihuela Fernandez** Mar
Tú: 👍
-  **Janet Ramirez** Mar
Janet tiene una llamada perdida...
-  **Luis Angel Hurtado Ajon** Mar
Luis Angel te llamó.
-  **Jorge Berrios Silva** Mar
1 nuevo(s)
-  **Luis Arias** Lun

-  **Job Joel Capcha** 17:57
HORA DE ATENCIÓN
-  **Vipmovil -- Tu tienda online para comprar moviles libres al mejor precio.** 17:53
Nuestro horario de atención al cliente es de 9.00 a 18.00h
-  **Job Joel Capcha** 17:45
MIS ESTIMADOS AMIGOS, OSEA COMPRAR CON MI TARJETA DE CREDITO NO FACILITARIA EL ENVIO DE MI COMPRA A PERU, PORQUE TENGO ENTENDIDO QUE TAN SOLO ES PARA LA COMUNIDAD EUROPEA VREDAD?

ES DECIR POR LA COMPRA DE UN I PHONE 6s 128GB
-  **Vipmovil -- Tu tienda online para comprar moviles libres al mejor precio.** 17:34
Solo enviamos a Europa, lo sentimos
-  **Job Joel Capcha** 17:00
GRACIAS...NUEVALEMTE

Escribe una respuesta...

  Presionar "Enter" para... 

-  **Fortunata Katy Roj Berrospi**
22 amigos en común
[Confirmar amistad](#)
-  **Pepe Malpartida J:**
51 amigos en común
[Confirmar amistad](#)
-  **Walter Riva deneira**
9 amigos en común
[Confirmar amistad](#)
-  **Maria Lopez Lopez**
2 amigos en común
[Confirmar amistad](#)
-  **John A Fenix**
7 amigos en común
[Confirmar amistad](#)
-  **Tavo Carbajal Sarr**
18 amigos en común
[Confirmar amistad](#)

Español · Español (España)
English (US) ·
Português (Brasil) ·
Français (France)

Privacidad · Condiciones · Pl
Opciones de anuncios · C
Más -
Facebook © 2016

- Angel Yumbato Isulza
- Chat (50)

 **Banco de la Nación**
BANCO DE LA NACION
SERVICIO RECAUDACION

02/01/2017

COMPROBANTE DE PAGO
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000735
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.
DOCUMENTO: DNI 09352401



CANT. DOC.: 0001
ARAN PROF: 5/. *****30.00
RETRACC.: 5/. *****0.00
TOTAL
A PAGAR : 5/. *****36.00

ENE 2 PM 1 30

1670626 0000000 569900044 9120 0048 12:56:26
415E83F

RECIBIDO
ALMACEN DE PARTES

CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

04785706-5-A  Banco de la Nación  Banco de la Nación

EXPEDIENTE N° : 2-2017/CC1
DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE (SEÑOR CORILLA)
DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A. (BANCO)
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
 CITACIÓN A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 1 de marzo de 2017

I. HECHOS

1. El 2 de enero de 2017, el señor Corilla denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:

(i) El 27 de abril de 2016, se realizaron siete (7) consumos mediante su tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401, ascendentes a S/ 14 232,92, conforme al siguiente detalle:

Fecha	Hora	Concepto	Importe S/
27/04/2016	11:49:01	Apple Iphone 6s 128GB Rosa Dorado (Compra en España)	1 074,26
28/04/2016	01:00:18	Apple Iphone 6s 128GB Dorado (Compra en España)	1 081,13
29/04/2016	01:24:05	Samsung Galaxy S7 128GB Dorado (Compra en España)	931,90
29/04/2016	01:45:14	Apple Iphone 6s 128GB Edge Dorado (Compra en España)	1 083,48
29/04/2016	17:49:15	Efectuada en Sunat-Lima/Corresponde al RUC 10053929481 de Rafael Enriquez Mendez Pinedo	206,00
29/04/2016	17:59:15	Efectuada en Sunat-Lima/Corresponde al RUC 10053929481 de Rafael Enriquez Mendez Pinedo	29,00
29/04/2016	18:02:28	Efectuada en Sunat-Lima/Corresponde al RUC 10053929481 de Rafael Enriquez Mendez Pinedo	26,00

- (ii) No pudo haber realizado dichas compras en tanto el 27 de abril de 2016, se encontraba laborando en Cañete. Asimismo, tampoco registra movimientos migratorios desde el 1 de enero de 1994 al 5 de mayo de 2016.
- (iii) De otro lado, tampoco es posible que él haya realizado las operaciones de compra de celulares desde España, debido a que la empresa VipMovil le indicó que solo hacían envíos a Europa.

¹ Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308.

2. El señor Corilla solicitó que se ordene al Banco, como medida correctiva, que cumpla con lo siguiente efectuar el pago total de los consumos no reconocidos, más los intereses generados. Asimismo, solicitó se le condene al pago de las costas y costos del procedimiento.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica), en ejercicio de sus facultades², considera que el hecho denunciado, consistente en que el Banco no habría empleado medidas de seguridad al permitir que el 27, 28 y 29 de abril de 2016, se realicen siete (7) operaciones por un monto total de S/ 14 232,92, con cargo a la tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401 de titularidad del señor Corilla, sin su autorización; involucraría una afectación a sus expectativas, al no haber encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° del Código³.
4. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

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

Artículo 105°.- Autoridad competente

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

LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO N° 1033

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

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

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

(...)

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

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

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

III. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 2 de enero de 2017, interpuesta por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra Banco Falabella Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad financiera denunciada no habría empleado medidas de seguridad al permitir que el 27, 28 y 29 de abril de 2016, se realicen siete (7) operaciones por un monto total de S/ 14 232,92, con cargo a la tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401 de titularidad del señor Corilla, sin su autorización.

SEGUNDO: tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia del 2 de enero de 2017.

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

- (i) presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o una declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento o la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y que estas se encuentran vigentes;
- (iii) consignar el Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- (iv) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el numeral 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil.

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

QUINTO: informar a las partes que el artículo 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴, faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

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

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede

graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114°, 115° y 116° de la referida norma⁵. Asimismo, se

sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

(...)

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de 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.

considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código⁶.

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

SÉTIMO: comunicar a las partes que se ha procedido a programar una audiencia de conciliación que se llevará a cabo el **día miércoles 12 de abril de 2017 a las 11:00 horas (hora exacta), en las oficinas de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, sito en Calle de la Prosa 104, San Borja.** En ese sentido, corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, esta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

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

LEY 29571; CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

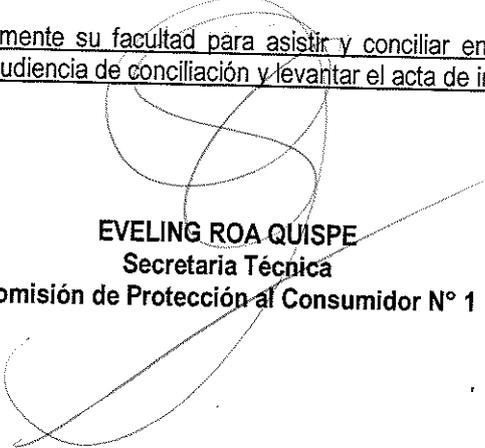
(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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.

Público⁷, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación⁸. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.


EVELING ROA QUISPE
Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1


IOV/GAG/ccl

⁷ **LEY 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 115.- Representación del administrado

- 115.1 Para la tramitación de los procedimientos, es suficiente carta poder simple con firma del administrado, salvo que leyes especiales requieran una formalidad adicional.
- 115.2 Para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.
- 115.3 El empleo de la representación no impide la intervención del propio administrado cuando lo considere pertinente, ni el cumplimiento por éste de las obligaciones que exijan su comparecencia personal según las normas de la presente Ley

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS**

Artículo 74.- Facultades generales

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

Artículo 75.- Facultades especiales

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

07 MAR. 2016
DO

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 1 de marzo de 2017

Expediente N° 2-2017/CC1

**PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17262644**

03 MAR 2017

Señor
CORILLA CUSE, HENRY VIDAL
MZ. B LOTE 2, 4TO. PISO - LOS CEDROS DE GLORIA GRANDE
Ate Vitarte.-

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1 de fecha 1 de marzo de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi¹.

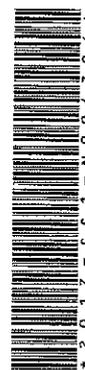
Atentamente,

EVELING ROA QUIJPE
Secretaria Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

GAG/ccl

Se Adjunta:

- Copia del documento indicado (6 fojas).



¹ Notas:

1. 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. Esta resolución no es impugnabile, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 206°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
3. Para cualquier información sobre el procedimiento, usted podrá visitar nuestro Sistema de Seguimiento de Expedientes en la siguiente dirección electrónica:
<http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/portalSAE/Expedientes/consultaCPC.jsp?pldAreaMenu=8>
4. Si desea leer un expediente, podrá comunicarse en el horario de lunes a viernes, entre las 8:30 y 11:30 horas al teléfono 224-7800, Anexo 2328. Una vez obtenida la cita (la cual se programará 2 días hábiles después de la comunicación) deberá acercarse a la Sala de Lectura del INDECOPI entre las 8:30 y 16:30 horas.

UNIVERSITÄT
07.13.2016

07 MAR 2008
14 00 UTC
14 00 UTC
14 00 UTC

RV: INDECOPI - ENVIO DOCUMENTACION - BANCO FALABELLA 000042
PERU**Gabriela Alcala**

Lun 20/03/2017 10:01 a.m.

Para: Norma Carolina Campo Loayza <ncampo@indecopi.gob.pe>;

Importancia: Alta

De: Lizbeth Gomez**Enviado:** lunes, 13 de marzo de 2017 9:42**A:** Ivonne Cristina Ortega Vargas**Cc:** Gabriela Alcala**Asunto:** RV: INDECOPI - ENVIO DOCUMENTACION - BANCO FALABELLA PERU

Ivonne,

Se adjunta escrito del EXP. 2-2017/CC1, para seguir con el tramite correspondiente.

Saludos,

Lizbeth Gomez**Secretaria**

Comisión de Protección al Consumidor N°1

INDECOPI

<http://www.indecopi.gob.pe>

Tel.: (51-1) 2247800 anexo 2301

 **Indecopi**Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piense si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.

De: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe <operacionesenlinea@indecopi.gob.pe>**Enviado:** viernes, 10 de marzo de 2017 06:31 p.m.**Para:** Mirna Karina Nuñez Carbajal; Eveling Roa (CC1); Lizbeth Gomez; Angela Mozombite; Angela Cortijo**Asunto:** INDECOPI - ENVIO DOCUMENTACION - BANCO FALABELLA PERU

INDECOPI**ENVIO DE DOCUMENTO****DOCUMENTO DERIVADO**

Estimado(a) Colaborador(a)

Le informamos que se ha derivado un documento a su atención, de parte de:

Enviante	BANCO FALABELLA PERU
Documento	RUC - 20330401991
Correo	_CHERNANDEZJ@BANCOFALABELLA.COM.PE
Fecha	2017/03/10
Hora	06:25:23

Destino:

Área Destino	CC1-COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 1
Observación	CORILLA CUSE
Nro.Expediente	2-2017/CC1

Conteniendo los siguientes documentos:

NRO	NOMBRE DE ARCHIVO ADJUNTO
1	<u>CORILLA CUSE.pdf</u>

Atentamente;

Indecopi

Nota: Mensaje Automático, por favor no responder.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Telf: (511) 224-7777



Chinchón 1060 Urb. Jardín
San Isidro
Tel: (511) 618-0000
www.bancofalabella.pe

Expediente N° : 2-2017/CC1
Asunto : Solicitamos prórroga

(...01...Fs.)

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1:

BANCO FALABELLA PERÚ S.A., con RUC N° 20330401991, debidamente representado por Marcel Cordero Cabrera, según poder que obra en archivo, señalando domicilio procesal para estos efectos en Calle Chinchón N° 1060, San Isidro; en la denuncia presentada por el señor **Henry Corilla Cuse** contra nuestra empresa, por supuesta infracción a las normas de protección al consumidor, ante ustedes atentamente decimos:

Que, con fecha 03 de marzo de 2017 fuimos notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual vuestro Despacho pone en nuestro conocimiento la denuncia presentada por el señor Corilla; dada la complejidad del caso consideramos que el plazo otorgado es insuficiente para recopilar la información necesaria para cumplir con el requerimiento de información.

En virtud a ello y de acuerdo al Artículo 41° del Decreto Legislativo 807 (Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi) el cual indica que "*Los plazos establecidos...podrán excepcionalmente ser prorrogados, de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita...*", les solicitamos se sirvan concedernos excepcionalmente un plazo ampliatorio.

En virtud a lo expuesto, solicitamos a la Comisión se sirva establecer un nuevo plazo para el cumplimiento de nuestros descargos.

POR TANTO:

Solicitamos a vuestro Despacho proveer de acuerdo a ley.

Lima, 10 de marzo de 2017

MARCEL CORDERO CABRERA
Gerente Legal
BANCO FALABELLA PERU S.A.
CHJ



REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

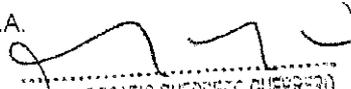


CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica Nº 11006610 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de CORDERO CABRERA MARCEL, identificado con D.N.I Nº 40934842, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: BANCO FALABELLA PERU S.A.
LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS
ASIENTO: C000120 **FICHA:** 0000132482
CARGO: APODERADO


ROSAURO GUERRERO GUERRERO
Abogado Certificador
Zona Registral Nº IX - Sede Lima

FACULTADES:

REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALQUIER AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, POLICIAL, JUDICIAL O POLITICA, CON LAS MAS AMPLIAS FACULTADES, PUDIENDO GESTIONAR CUALQUIER SOLICITUD, LICENCIA, REGISTRO O DERECHO.

REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN PROCEDIMIENTOS COACTIVOS, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES, PROCESOS CONTENCIOSOS O NO CONTENCIOSOS, EN MATERIA CIVIL O LABORAL EN LOS QUE HAYA QUE INTERVENIR COMO DEMANDANTE, DEMANDADO, DENUNCIADO O DENUNCIANTE, O COMO TERCERO POR TENER LEGITIMO INTERES, PUDIENDO APERSONARSE EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO, EN TAL SENTIDO GOZARAN DE LAS FACULTADES ESTABLECIDAS EN EL ARTICULO 115º DE LA LEY Nº 27444 LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y EN LOS ARTICULOS 74º Y 75º DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, ASIMISMO PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE DE ACUERDO A LEY Nº 26872, SU MODIFICATORIA, DECRETO LEGISLATIVO Nº 1070 Y SU REGLAMENTO, DECRETO SUPREMO Nº 014-2008-JUS Y DEMÁS NORMAS DE LA MATERIA, DISPONER DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACION, ACTUANDO COMO SOLICITANTE O COMO INVITADOS, EN ESTE ULTIMO CASO, PREVIA NOTIFICACION A LA SOCIEDAD, PUDIENDO SUSCRIBIR LAS SOLICITUDES DE CONCILIACION, ESCRITOS, ACTA DE ACUERDO TOTAL, FALTA DE ACUERDO, INASISTENCIA DE UNA DE LAS PARTES, PIDIENDO LA SUSPENSION DE LA AUDIENCIAS CONCILIATORIAS, SU CONTINUACION, SU DESISTIMIENTO Y DEMÁS ACTOS, PUDIENDO EN CONSECUENCIA, REALIZAR CUALQUIER ACTO DE SIPOSICION DE DERECHOS SUSTANTIVOS, DEMANDAR, DENUNCIAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS, RECONVENIONES O DENUNCIAS, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION, DESISTIRSE DE LA PETICION O RECLAMO, ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE NACIONAL O INTERNACIONAL LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS, RENUNCIAR AL FUERO DE DOMIICILIO, PACTAR LA LEY Y JURISDICCION APPLICABLES A CUALQUIER CONTROVERSIA, PRESTAR DECLARACIONES DE PARTE O COMO TESTIGO, PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS, EXHIBICIONES DE DOCUMENTOS, ASISTIR A AUDIENCIAS CC.

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA, SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES ANTES DE INICIARSE UN PROCESO O DENTRO DE ESTE, OTORGAR CONTRACAUTELA REAL O PERSONAL, COMPRENDIENDO ESTA ULTIMA, LA CAUCION JURATORIA, CONSTITUIR Y RETIRAR DEPOSITOS JUDICIALES, ASIMISMO, PODRA DESIGNAR INTERVENTORES, ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS ADMINISTRATIVOS O JUDICIALES O DELEGADOS EN RAZON DE EXHORTO EN QUE SE COMISIONEN DILIGENCIAS FUERA DE LA JURISDICCION PROPIA DEL JUICIO O PROCEDIMIENTO, ASI COMO HACER POSTURAS EN REMATES Y TOMAR POSESION DE BIENES, POR OTRO LADO, LOS APODERADOS MENCIONADOS TENDRAN LAS MISMAS FACULTADES PARA LOS CASOS DE REPRESENTACION EN PROCESOS PENALES Y DE CUALQUIER NATURALEZA EN QUE LA SOCIEDAD SEA PARTE O PARTICIPE COMO TERCERO.

REPRESENTAR A LA EMPRESA EN LOS PROCESOS DE REESTRUCTURACION EMPRESARIAL, LIQUIDACIONES, QUIEBRAS Y ACTOS ANALOGOS.

EL APODERADO PODRA INDIVIDUALMENTE REQUERIR EXTRAJUDICIALMENTE EL PAGO DE LAS DEUDAS CUYA COBRANZA LES ENCARGUE LA SOCIEDAD.

SEGUNDA:
CON RELACIÓN A LAS FACULTADES DETALLADAS EN LA CLÁUSULA PRIMERA REFERIDAS A DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION; ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE O TRANSIGIR JUDICIALMENTE O EXTRAJUDICIALMENTE EN PROCESOS, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS PODRAN SER EJERCIDAS POR LOS APODERADOS SOLO SI LA CUANTIA NO SUPERA LOS S/150,000.00 (CIENTO CINCUENTA MIL Y 00/100 NUEVOS SOLES) O SU EQUIVALENTE EN MONEDA EXTRANJERA.

ADICIONALMENTE EL APODERADO MARCEL CORDERO CABRERA PODRA DELEGAR LAS FACULTADES POR ESTE ACTO CONFERIDAS.-

JYS

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

ESCRITURA PÚBLICA DE FECHA 03/10/2013 OTORGADO ANTE NOTARIO DE LIMA MARCO ANTONIO BECERRA SOSAYA,

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.**III. TÍTULOS PENDIENTES:**

<u>N° Título</u>	<u>Fecha de Presentación</u>	<u>Actos</u>
1 2016-02269560	07/12/2016	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
2 2016-02269560	07/12/2016	NOMBRAMIENTO DE MANDATARIO DE SOCIEDAD ANONIMA
3 2016-02269560	07/12/2016	REMOCION DE GERENTE DE SOCIEDAD ANONIMA
4 2016-02269560	07/12/2016	REVOCATORIA DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA

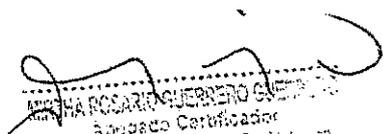
SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL TERCER PÁRRAFO DEL ART. 140 DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS SEGUN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO IMPIDE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
NINGUNO.**V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:**
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados S/. 48.00 Recibo: 2016-625-00019373
Total de Derechos: S/. 48.00

Verificado y expedido por MIRTHA ROSARIO GUERRERO GUERRERO, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 10:07:04 horas del 30 de Diciembre del 2016.


MIRTHA ROSARIO GUERRERO GUERRERO
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

2017 MZO 13 PM 1 56

Gaby
Expediente N° : 2-2017/CC1
Asunto : Solicitamos prórroga

(...01...Fs.)

RECIBIDO

DE PARTE DE

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1:

BANCO FALABELLA PERÚ S.A., con RUC N° 20330401991, debidamente representado por Marcel Cordero Cabrera, según poder que obra en archivo, señalando domicilio procesal para estos efectos en Calle Chinchón N° 1060, San Isidro; en la denuncia presentada por el señor **Henry Corilla Cuse** contra nuestra empresa, por supuesta infracción a las normas de protección al consumidor, ante ustedes atentamente decimos:

Que, con fecha 03 de marzo de 2017 fuimos notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual vuestro Despacho pone en nuestro conocimiento la denuncia presentada por el señor Corilla; dada la complejidad del caso consideramos que el plazo otorgado es insuficiente para recopilar la información necesaria para cumplir con el requerimiento de información.

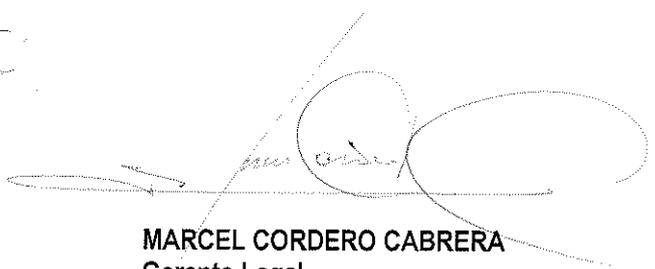
En virtud a ello y de acuerdo al Artículo 41° del Decreto Legislativo 807 (Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi) el cual indica que "Los plazos establecidos...podrán excepcionalmente ser prorrogados, de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita...", les solicitamos se sirvan concedernos excepcionalmente un plazo ampliatorio.

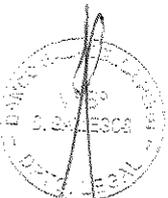
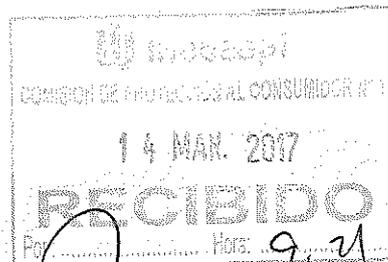
En virtud a lo expuesto, solicitamos a la Comisión se sirva establecer un nuevo plazo para el cumplimiento de nuestros descargos.

POR TANTO:

Solicitamos a vuestro Despacho proveer de acuerdo a ley.

Lima, 10 de marzo de 2017


MARCEL CORDERO CABRERA
Gerente Legal
BANCO FALABELLA PERU S.A.
CHJ





Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima

Publicidad N° 2016-06948899
19/12/2016 12:51:07

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA
MESA DE PARTES
CERTIFICADOS

02 ENE. 2017

ENTREGADO

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 11006610 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el **PODER** a favor de **CORDERO CABRERA MARCEL**, identificado con D.N.I N° 40934842, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: BANCO FALABELLA PERU S.A.

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: C000120

FICHA: 0000132482

CARGO: APODERADO

[Firma]
ESTHA ROSARIO GUERRERO GUERRERO
Abogada Certificadora
Zona Registral N° IX - Sede Lima

FACULTADES:

REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALQUIER AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, POLICIAL, JUDICIAL O POLITICA, CON LAS MAS AMPLIAS FACULTADES, PUDIENDO GESTIONAR CUALQUIER SOLICITUD, LICENCIA, REGISTRO O DERECHO.

REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN PROCEDIMIENTOS COACTIVOS, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES, PROCESOS CONTENCIOSOS O NO CONTENCIOSOS, EN MATERIA CIVIL O LABORAL EN LOS QUE HAYA QUE INTERVENIR COMO DEMANDANTE, DEMANDADO, DENUNCIADO O DENUNCIANTE, O COMO TERCERO POR TENER LEGITIMO INTERES, PUDIENDO APERSONARSE EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO. EN TAL SENTIDO GOZARAN DE LAS FACULTADES ESTABLECIDAS EN EL ARTICULO 115° DE LA LEY N° 27444 LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y EN LOS ARTICULOS 74° Y 75° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, ASIMISMO PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE DE ACUERDO A LEY N° 26872, SU MODIFICATORIA, DECRETO LEGISLATIVO N° 1070 Y SU REGLAMENTO, DECRETO SUPREMO N° 014-2008-JUS Y DEMÁS NORMAS DE LA MATERIA, DISPONER DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACION, ACTUANDO COMO SOLICITANTE O COMO INVITADOS, EN ESTE ULTIMO CASO, PREVIA NOTIFICACION A LA SOCIEDAD, PUDIENDO SUSCRIBIR LAS SOLICITUDES DE CONCILIACION, ESCRITOS, ACTA DE ACUERDO TOTAL, FALTA DE ACUERDO, INASISTENCIA DE UNA DE LAS PARTES, PIDIENDO LA SUSPENSION DE LA AUDIENCIAS CONCILIATORIAS, SU CONTINUACION, SU DESISTIMIENTO Y DEMÁS ACTOS, PUDIENDO EN CONSECUENCIA, REALIZAR CUALQUIER ACTO DE SIPOSICION DE DERECHOS SUSTANTIVOS, DEMANDAR, DENUNCIAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS, RECONVENIONES O DENUNCIAS, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION, DESISTIRSE DE LA PETICION O RECLAMO, ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE NACIONAL O INTERNACIONAL LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS, RENUNCIAR AL FUERO DE DOMICILIO, PACTAR LA LEY Y JURISDICCION APPLICABLES A CUALQUIER CONTROVERSA, PRESTAR DECLARACIONES DE PARTE O COMO TESTIGO, PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS, EXHIBICIONES DE DOCUMENTOS, ASISTIR A AUDIENCIAS COMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA, SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES ANTES DE INICIARSE UN PROCESO O DENTRO DE ESTE, OTORGAR CONTRACAUTELA REAL O PERSONAL, COMPRENDIENDO ESTA ULTIMA, LA CAUCION JURATORIA, CONSTITUIR Y RETIRAR DEPOSITOS JUDICIALES, ASIMISMO, PODRA DESIGNAR INTERVENTORES, ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS ADMINISTRATIVOS O JUDICIALES O DELEGADOS EN RAZON DE EXHORTO EN QUE SE COMISIONEN DILIGENCIAS FUERA DE LA JURISDICCION PROPIA DEL JUICIO O PROCEDIMIENTO, ASI COMO HACER POSTURAS EN REMATES Y TOMAR POSESION DE BIENES. POR OTRO LADO, LOS APODERADOS MENCIONADOS TENDRAN LAS MISMAS FACULTADES PARA LOS CASOS DE REPRESENTACION EN PROCESOS PENALES Y DE CUALQUIER NATURALEZA EN QUE LA SOCIEDAD SEA PARTE O PARTICIPE COMO TERCERO. REPRESENTAR A LA EMPRESA EN LOS PROCESOS DE REESTRUCTURACION EMPRESARIAL, LIQUIDACIONES, QUIEBRAS Y ACTOS ANALOGOS.

EL APODERADO PODRA INDIVIDUALMENTE REQUERIR EXTRAJUDICIALMENTE EL PAGO DE LAS DEUDAS CUYA COBRANZA LES ENCARGUE LA SOCIEDAD.

SEGUNDA:

CON RELACIÓN A LAS FACULTADES DETALLADAS EN LA CLÁUSULA PRIMERA REFERIDAS A DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION; ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE O TRANSIGIR JUDICIALMENTE O EXTRAJUDICIALMENTE EN PROCESOS, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS PODRAN SER EJERCIDAS POR LOS APODERADOS SOLO SI LA CUANTIA NO SUPERA LOS S/150,000.00 (CIENTO CINCUENTA MIL Y 00/100 NUEVOS SOLES) O SU EQUIVALENTE EN MONEDA EXTRANJERA.

ADICIONALMENTE EL APODERADO **MARCEL CORDERO CABRERA** PODRA DELEGAR LAS FACULTADES POR ESTE ACTO CONFERIDAS.-

JYS



 Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

ESCRITURA PÚBLICA DE FECHA 03/10/2013 OTORGADO ANTE NOTARIO DE LIMA MARCO ANTONIO BECERRA SOSAYA.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:

NINGUNO.

III. TÍTULOS PENDIENTES:

<u>N° Título</u>	<u>Fecha de Presentación</u>	<u>Actos</u>
1 2016-02269560	07/12/2016	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
2 2016-02269560	07/12/2016	NOMBRAMIENTO DE MANDATARIO DE SOCIEDAD ANONIMA
3 2016-02269560	07/12/2016	REMOCION DE GERENTE DE SOCIEDAD ANONIMA
4 2016-02269560	07/12/2016	REVOCATORIA DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL TERCER PÁRRAFO DEL ART. 149° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS SEGUN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO IMPIDE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:

NINGUNO.

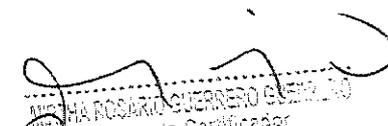
V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:

NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados	S/.	48.00	Recibo:	2016-625-00019373
Total de Derechos:	S/.	48.00		

Verificado y expedido por MIRTHA ROSARIO GUERRERO GUERRERO, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 10:07:04 horas del 30 de Diciembre del 2016.



MIRTHA ROSARIO GUERRERO GUERRERO
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

MESA DE PARTES VIRTUAL

CARGO N°: 2017-V00-002741

De acuerdo al numeral 123.3 del artículo 123° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y a la Directiva N° 006-2015/TRI-INDECOPI – “Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutive del INDECOPI”, para el envío de documentos, se pueden emplear medios de transmisión de datos a distancia, para lo cual deberán presentarse físicamente los mismos, dentro del tercer día hábil en la Mesa de Partes de la oficina cuya competencia territorial corresponda conforme a la Directiva correspondiente. En el caso de los documentos dirigidos a los órganos resolutive corresponde presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo.

Con fecha 10/03/2017 y hora 18:28:18 , se ha registrado la documentación de:

RAZÓN SOCIAL	BANCO FALABELLA PERÚ
DOCUMENTO	RUC -20330401991
CORREO	CHERNANDEZJ@BANCOFALABELLA.COM.PE

Con destino hacia:

SEDE	SEDE CENTRAL
ÁREA DESTINO	COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 1 - CC1
OBSERVACIÓN	CORILLA CUSE

Conteniendo los siguientes documentos:

N°	Nombre del Archivo Adjunto	Tamaño (KB)
1	CORILLA CUSE.pdf	446

Atentamente,

INDECOPI

Expediente N° : 002-2017/CC1

Asunto : Descargos

(...09...Fs.) 710

SE RECIBIÓ SOBRE CERRADO
SIN VERIFICAR CONTENIDO

2017 MAR 27 PM 3 04

UNIDAD DE TRÁMITE
DOCUMENTACIÓN

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:

BANCO FALABELLA PERÚ S.A., debidamente representado por **Dennis Parra Masías**, según poder que obra en archivo, señalando domicilio procesal para estos efectos Calle Los Manzanos N° 223 San Isidro, Lima; en el procedimiento iniciado por el señor **Henry Vidal Corilla Cuse** contra nuestra empresa, por presunta infracción a las normas sobre protección al consumidor, a ustedes atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados el 3 de marzo de 2017 con la Resolución N° 1, de fecha 1 de marzo de 2017, mediante la cual vuestra Comisión pone en nuestro conocimiento la denuncia presentada por el señor **Corilla Cuse**; y en virtud a la prórroga solicitada el 10 de marzo de 2017, procedemos a efectuar nuestros descargos, negando y contradiciendo el hecho imputado, de acuerdo a los argumentos que, a continuación, exponemos:

- El señor **Corilla Cuse** interpone una denuncia contra nuestra empresa, habiéndose señalado como presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el siguiente hecho:
 - Banco Falabella no habría empleado medidas de seguridad al permitir que el 27, 28 y 29 de abril de 2016 se realicen siete (07) operaciones por un monto total de S/. 14,232.92, con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4474-****-****-9401 de titularidad del señor **Corilla Cuse**, sin su autorización.
- Al respecto, debemos precisar a los miembros de la Comisión que, con fecha 27, 28 y 29 de abril de 2016 se efectuaron con la Tarjeta de Crédito **CMR Visa N° 4474-1070-0388-9401**, de titularidad del señor **Corilla Cuse** – y cabe resaltar, mientras dicha tarjeta se encontraba activa –, las siguientes operaciones no reconocidas:

Fecha	Hora	Establecimiento (Internet)	Monto ¹
27/04/2016	11:49	VIP Móvil	USD. 1,074.26
28/04/2016	01:00	VIP Móvil	USD. 1,081.13
29/04/2016	01:24	VIP Móvil	USD. 1,083.48
29/04/2016	17:49	Pago Impuestos - Sunat	S/. 206.00
29/04/2016	17:59	Pago Impuestos - Sunat	S/. 29.00
29/04/2016	18:02	Pago Impuestos - Sunat	S/. 26.00
02/05/2016	01:45	VIP Móvil	USD. 931.90

Ello, se encuentra debidamente acreditado mediante la impresión de las pantallas "Consulta Log" de nuestro sistema que adjuntamos al presente, correspondientes a las operaciones cuestionadas, las cuales registran clara y expresamente el uso de la información contenida en el plástico de la Tarjeta de Crédito CMR Visa del denunciante y el código CVV2 de la misma, ello mediante la glosa denominada "Aprobado".

¹ Cabe precisar que, en la medida que algunos de los consumos cuestionados fueron realizados en moneda extranjera (Dólares Americanos), estos fueron cargados en la Cuenta **CMR** del señor **Corilla Cuse** en moneda nacional (Nuevos Soles), por las sumas S/. 3,584.72, S/. 3,608.80, S/. 3,627.64 y S/. 3,150.76, de acuerdo al tipo de cambio que se encontraba vigente a dicha fecha.

26

3. Asimismo, debemos señalar a vuestra Comisión que, a la fecha de realización de las operaciones cuestionadas la Tarjeta de Crédito CMR Visa N° 4474-1070-0388-9401, de titularidad del señor Corilla Cuse, no fue materia de bloqueo; es decir, la misma se encontraba activa, conforme acreditamos adjuntando al presente el respectivo Reporte de Bloqueo de Tarjetas.
4. De acuerdo a lo anterior, y pese a que el interesado señala que las citadas operaciones no fueron realizadas por éste, la responsabilidad por las transacciones que se efectúen mientras la tarjeta esté activa, corresponde directa y exclusivamente al titular de la cuenta; siendo que, lo anteriormente señalado, encuentra sustento en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito actualmente vigente, donde se indica que el titular de la Tarjeta de Crédito es responsable de las transacciones realizadas con cargo a su tarjeta hasta el momento en el que el titular avisa sobre su robo o pérdida, a la proveedora.

En ese orden de ideas, es relevante citar lo establecido en el artículo 23° de la Resolución SBS N° 6523-2013 – “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”, que señala lo siguiente:

“Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

(...)

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.*
- (...)” (énfasis agregado)

5. Adicionalmente, resulta relevante citar la Resolución Final N° 0627-2009/INDECOPI-LAL de fecha 18 de mayo de 2009, donde se dispone que “es obligación de los clientes del Banco dar aviso inmediato acerca del robo, pérdida o extravío de sus tarjetas de crédito, por lo que, mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, perdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con ésta fueron realizados por el titular de la misma, pues la entidad financiera no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder”.²

De esta misma manera, estimamos oportuno citar lo establecido por la Sala en la Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI, donde se señala que “(...) mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, perdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con dicha tarjeta fueron realizados por el titular de la misma, pues el Banco no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder”.³

A mayor abundamiento, dicha resolución precisa que desde el momento en que el cliente suscribe el Contrato de Tarjeta de Crédito, toma conocimiento que, en caso se efectuasen transacciones con su tarjeta, dichas operaciones serán reputadas como realizadas, reconocidas y aceptadas por el mismo cliente, siempre que estas operaciones se hubieran producido con anterioridad al bloqueo de su tarjeta.

6. En tal sentido, y en atención al Principio de Predictibilidad⁴ contemplado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, consideramos que debe desestimarse lo alegado por el

² Resolución Final N° 0627-2009/INDECOPI-LAL, correspondiente al procedimiento seguido por la señora Sally Chris Chávez García contra Banco Falabella Perú S.A., tramitado bajo el Expediente N° 342-2008/CPC-INDECOPI-LAL.

³ Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI, correspondiente al procedimiento seguido por la señora Yolanda Cano de Canales y el señor Carlos Canales Infante contra Banco Latino, tramitado bajo el Expediente N° 116-1999/CPC.

⁴ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.-
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.-

interesado; en tanto que las operaciones cuestionadas son de plena responsabilidad del señor Corilla Cuse, dado que se efectuaron mientras su Tarjeta de Crédito CMR Visa N° 4474-1070-0388-9401 se mantenía activa, por lo que fueron correctamente cargadas a su cuenta.

Del análisis efectuado en este caso, se advierte que las operaciones cuestionadas – *consumos por Internet* – fueron efectuadas mediante el ingreso de la información de su Tarjeta de Crédito CMR Visa N° 4474-1070-0388-9401 del denunciante, el uso de su respectivo código CVV2 y mientras ésta se encontraba activa.

7. Adicionalmente, consideramos necesario precisar a los miembros de la Comisión que, las operaciones cuestionadas consistieron en siete (07) consumos realizados por Internet; siendo el caso que, a fin de realizar éste tipo de consumos (por Internet), los clientes deben ingresar a la página Web del establecimiento comercial elegido por éstos, y en la sección correspondiente de dicha página Web (tienda virtual), deberán ingresar los datos contenidos en el plástico de su Tarjeta de Crédito CMR Visa, de acuerdo a los requisitos que el establecimiento comercial puede tener establecidos para que se efectúen consumos a través de su página Web, como pueden ser el número de tarjeta, el código CVV2 ubicado al reverso del plástico de la tarjeta, etc.

Cabe reiterar que, en el presente caso nuestra empresa constituye el órgano emisor de la Tarjeta de Crédito CMR; siendo que, en la medida que las operaciones cuestionadas se efectuaron vía la página Web de establecimientos comerciales ajenos a nuestra empresa, dichas operaciones fueron realizadas de acuerdo a los requisitos que dichos establecimientos comerciales tienen establecidos para que los consumidores puedan adquirir los productos y/o servicios que comercializan, utilizando como medio de pago sus tarjetas de crédito.

En este sentido, queda demostrado que nuestra empresa ha cumplido con presentar al procedimiento los medios probatorios suficientes que acreditan que las operaciones cuestionadas fueron efectuadas mediante el uso de la información de la Tarjeta de Crédito CMR Visa del denunciante y el código CVV2 de la misma, toda vez que, las pantallas "Consulta Log" de las operaciones cuestionadas, además de contener la información relacionada al número de Tarjeta de Crédito CMR Visa, monto, fecha y hora en que se realizaron las operaciones cuestionadas, también contiene la información relacionada al ingreso del código CVV2 de la Tarjeta de Crédito CMR Visa del señor Corilla Cuse, mediante la glosa denominada "Aprobado" que figura en la sección "Des. Rpta." de dichas pantallas, así como el registro del número de la tarjeta, del código de autorización CMR, entre otros datos de las operaciones cuestionadas, tal como podrá ser verificado por vuestra Comisión mediante la revisión de los medios probatorios antes mencionados y conforme acreditamos adjuntando al presente el documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS", correspondiente al sistema "Consulta Log" de nuestra empresa, a través del cual se detalla el significado de las glosas contenidas en la pantalla "Consulta Log" de nuestro sistema.

8. Por otro lado, debemos recordar a vuestra Comisión que, tanto el Principio de Veracidad como el Principio de Licitud, contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General, establecen expresamente que la autoridad administrativa debe (no es facultativo) presumir que los administrados, como Banco Falabella, han actuado de acuerdo a Ley mientras no se pruebe lo contrario; es decir, vuestra autoridad administrativa tiene la obligación legal de considerar que los medios probatorios que han sido aportados por nuestra empresa a través del presente

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.15. **Principio de predictibilidad o confianza legítima.**- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta de los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ello.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonablemente e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

procedimiento son veraces y que no existe irregularidad alguna en éstos, sin establecer ni requerir que éstos contengan elementos y/o características especiales para considerarlos válidos, en tanto no existan medios probatorios que desacrediten fehacientemente la validez de los mismos.

En efecto, consideramos pertinente resaltar que, el numeral 1.7) de los Principios del Procedimiento Administrativo, contemplado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente:

"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 **Principio de presunción de veracidad.-** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario." (énfasis agregado)

De esta misma manera, estimamos necesario citar lo establecido en el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a través del cual se señala lo siguiente:

"Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

9. **Presunción de licitud.-** Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...)" (énfasis agregado)

Siguiendo esta misma línea, es importante resaltar que lo antes señalado se condice con lo resuelto por la autoridad administrativa del Indecopi en otros procedimientos, donde ha señalado lo siguiente:

"(...)

37. Sobre el particular es necesario señalar, que en los procedimientos administrativos, como es el presente caso, se rigen por el principio de veracidad y presunción de licitud, por lo que las instancias deben presumir que los documentos que presentan los administrados para la tramitación de los procedimientos en materia de protección al consumidor son veraces y que no existe irregularidad alguna en su uso, salvo prueba en contrario.

(...)"⁵ (énfasis agregado)

En consecuencia, queda demostrado que los medios probatorios presentados por Banco Falabella a través el presente procedimiento, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente y tal como ha sido reconocido por el Indecopi en otros procedimientos, resultan idóneos y su inalterabilidad no puede ni debe ser cuestionada por la autoridad administrativa, mientras no exista prueba en contrario que desacredite los mismos; siendo así que, solicitamos a vuestra Comisión se sirva valorar los medios probatorios antes mencionados de acuerdo a Ley, respetando nuestro derecho al debido proceso y nuestro derecho de defensa.

⁵ Resolución Final N° 191-2016/INDECOPI-AQP, correspondiente al procedimiento seguido por el señor Jorge Fernando Chávez Bellido contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. y otro, tramitado bajo el Expediente N° 137-2013/CPC-INDECOPI-AQP.



9. Por lo expuesto, corresponde a vuestra Comisión declarar **INFUNDADA** la presente denuncia en nuestra contra, al haber quedado acreditado que Banco Falabella no infringió el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Finalmente, Banco Falabella se reserva el derecho de ampliar los argumentos expuestos en el presente escrito, de así considerarlo conveniente.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión se sirva tener por cumplido el trámite de presentación de descargos.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, acompañamos al presente escrito los siguientes documentos:

- Impresión de pantalla del Reporte de Bloqueo de la Tarjeta de Crédito CMR Visa N° 4474-1070-0388-9401, de titularidad del señor Corilla Cuse.
- Impresión de las pantallas "Consulta Log" de nuestro sistema, correspondientes a las operaciones cuestionadas.
- Documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS", correspondiente al sistema "Consulta Log" de nuestra empresa, dentro de un sobre cerrado como Anexo N° 1.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Que, solicitamos la **RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD** de la información relacionada al documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS", correspondiente al sistema "Consulta Log" de nuestra empresa, el mismo que se adjunta al presente escrito como Anexo N° 1, al amparo de lo dispuesto por los incisos c), d) y e) del numeral 3.2 de las Disposiciones Generales de la Directiva N° 001-2008/TRI-INDECOPI sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Funcionales del INDECOPI.

Conforme a ello, estimamos necesario exponer lo siguiente:

a) Sobre la Justificación de la solicitud:

Al respecto, creemos necesario explicar a vuestra Comisión que, la información contenida en el documento adjunto sobre el Procedimiento interno del sistema "Consulta Log" que emplea nuestra empresa para realizar el control, supervisión y manejo de los diferentes canales de acceso a dicho sistema, constituye un procedimiento operativo de alta privacidad, cuyo conocimiento por parte de terceros causaría un enorme perjuicio a nuestro Banco.

En efecto, en tanto que la misma corresponde a un procedimiento interno del propio Banco, contiene información estrictamente confidencial y de acceso reservado; en tal sentido, el hecho de que ésta sea puesta en conocimiento de terceras personas ajenas al Banco, pondría en serio riesgo el desarrollo de dicho procedimiento que empleamos, por lo que el conocimiento público de dicha información podría conllevar a posibles consecuencias perjudiciales para nuestros usuarios.

En tal sentido, y en estricto orden de prevención, requerimos se declare la reserva y confidencialidad de la información antes descrita, por obvias razones de seguridad.

b) Sobre el resumen no confidencial de la información:

Al respecto, conforme lo señala la Directiva N° 001-2008/TRI-INDECOPI, procedemos a presentar el resumen no confidencial de la información, de acuerdo a lo siguiente:

- Resumen no confidencial: El documento denominado "Manual Administrador de Reporte de Cajeros ATMS" contiene toda la información detallada del procedimiento interno del sistema "Consulta Log" de nuestra empresa, en virtud del cual nuestra empresa realiza el control, supervisión y manejo del canal de acceso a dicho sistema, mediante el cual se exponen las diferentes funcionalidades que maneja dicho sistema, así como el flujo para el manejo de cada una de éstas, con la finalidad que nuestra empresa pueda efectuar la búsqueda e identificación

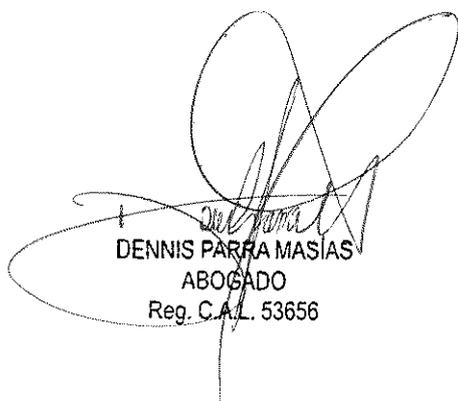
Be

por parámetros (por fechas y clientes) de las operaciones que han sido autenticadas y registradas en dicho sistema, mediante la glosa denominada "Aprobado" que figura en la sección "Des. Rpta." de dicha pantalla, así como el registro del número de la tarjeta utilizada, del código de autorización CMR, entre otros datos de las operaciones, así como el significado de todas las glosas contenidas en la pantalla "Consulta Log" de nuestro sistema.

c) Sobre el plazo del tratamiento confidencial:

Finalmente, solicitamos a vuestra Comisión, otorgue la calidad de confidencialidad de toda la información antes señalada, por plazo indefinido, en tanto que aún luego de la culminación del procedimiento, el perjuicio que causaría que la misma sea de conocimiento público sería enorme para nuestra empresa.

Lima, 27 de marzo de 2017



DENNIS PARRA MASÍAS
ABOGADO
Reg. C.A.L. 53656

Untitled - Reflection for UNIX and Digital

File Edit Connection Setup Script Window Help

NRO.CUENTA : 007521481200 NOMBRE : CORILLA CUSE HENRY VIDAL (1 / 1)

NRO.TARJETA T/A ESTADO F.CREA USER F.VENC. F.BLOQUEO H.BLOQ USER BLOQ TIPO Y DOC. SUP RAP

NRO.CUENTA	NRO.TARJETA	T/A	ESTADO	F.CREA	USER	F.VENC.	F.BLOQUEO	H.BLOQ	USER BLOQ	TIPO Y DOC.	SUP	RAP	
447410	7003689401	Tit	Act	Embosc	17/09/2015	KPALACIOS	02/01/2020	00/00/0000	00:00:00	01-09352401	A	A	
447409	7020776980	Tit	Bloq	Comb. Dato	14/04/2014	ALOZANOS	14/04/2019	17/09/2015	19:49:08	RJINEZC	01-09352401	A	A
447409	7003206377	Tit	Bloq	Deteriorad	24/07/2010	ALOZANOS	24/07/2015	14/04/2014	16:57:56	ALOZANOS	01-09352401	A	A
627180	7024795152	Tit	Bloq	Comb. Dato	04/07/2008	DFLORES	04/07/2013	24/07/2010	19:58:31	ENUNEZ	01-09352401	A	A
627180	7015939891	Tit	Bloq	Robo	18/12/2006	HZANABRIA	18/12/2011	22/06/2008	09:53:49	LSALAZARU	01-09352401	A	A

[Pag. Up] Retrocede Pag. [Pag. Down] Avanza Pag. [Fecha Arriba] Retrocede Linea [Fecha Abajo] Avanza Linea [3] Salir

746, 132 VT400-7 -- 172.22.245.63 via TELNET Num

Consulta Log

UNIBANCA

4474107003889401 27/04/2016 29/04/2016

Otra Consulta

Salir

FECHA TRANSMISION	HORA TRANSMISION	FECHA TRAN	HORA TRAN	TIPO	TARJETA	CAJERO	UBICACION TERMINAL	DE
29-04-2016	06:24:02	29-04-2016	01:24:05	000000	4474107003889401	00000000	VIPMOVIL SPAIN SL	ES
29-04-2016	22:55:25	29-04-2016	17:55:25	000000	4474107003889401	00000000	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA	PE
29-04-2016	22:49:14	29-04-2016	17:49:15	000000	4474107003889401	00000000	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA	PE
29-04-2016	23:02:27	29-04-2016	18:02:28	000000	4474107003889401	00000000	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA	PE
27-04-2016	16:48:58	27-04-2016	11:49:01	000000	4474107003889401	00000000	VIPMOVIL SPAIN SL	ES
28-04-2016	06:00:15	28-04-2016	01:00:18	000000	4474107003889401	00000000	VIPMOVIL SPAIN SL	ES

Consulta Log

UNIBANCA

4474107003889401 27/04/2016 29/04/2016

Otra Consulta

Salir

UBICACION TERMINAL	DESCRIPCION	ORIGEN	RED ATM	RESPUESTA	DES RPTA	MONTO	TRACE
VIPMOVIL SPAIN SL MARBELLA ES	Dolares	9399	Red Unicard	0	Aprobado	1083.48	708655
PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA PE	Soles	9399	Red Unicard	0	Aprobado	29	607395
PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA PE	Soles	9399	Red Unicard	0	Aprobado	206	597662
PAGO DE IMPUESTOS SUNAT LIMA PE	Soles	9399	Red Unicard	0	Aprobado	26	610465
VIPMOVIL SPAIN SL MARBELLA ES	Dolares	9399	Red Unicard	0	Aprobado	1074.26	690089
VIPMOVIL SPAIN SL MARBELLA ES	Dolares	9399	Red Unicard	0	Aprobado	1081.13	538615

Consulta Log

UNIBANCA

4474107003889401 27/04/2016 29/04/2016

Otra Consulta

Salir

RED ATM	RESPUESTA	DES RPTA	MONTO	TRACE	AUTORIZACION CMR	INSTITUCION AUTORIZADORA
Red Unicard	0	Aprobado	1083.48	708655	155174	00000627180
Red Unicard	0	Aprobado	29	607395	156781	00000627180
Red Unicard	0	Aprobado	206	597662	156751	00000627180
Red Unicard	0	Aprobado	26	610465	156796	00000627180
Red Unicard	0	Aprobado	1074.26	690089	151554	00000627180
Red Unicard	0	Aprobado	1081.13	538615	153112	00000627180

Consulta Log

UNIBANCA

4474107003889401

02/05/2016

02/05/2016

Otra Consulta

Salir

FECHA TRANSMISION	HORA TRANSMISION	FECHA TRAN	HORA TRAN	TIPO	TARJETA	CAJERO	UBICACION TERMINAL	DE
02-05-2016	17:46:36	02-05-2016	17:46:36	313000	4474107003889401	0168	RED UNICARD	CG So
▶ 02-05-2016	06:45:12	02-05-2016	01:45:14	000000	4474107003889401	00000000	VIPMOVIL SPAIN SL	DC
02-05-2016	04:11:28	01-05-2016	23:11:28	000000	4474107003889401	24205715	NORKYS	UM So
02-05-2016	17:42:09	02-05-2016	17:42:09	960000	4474107003889401	0151	RED UNICARD	CG So
02-05-2016	17:43:17	02-05-2016	17:43:17	313000	4474107003889401	0151	RED UNICARD	CG So

Consulta Log

UNIBANCA

4474107003889401

02/05/2016

02/05/2016

Otra Consulta

Salir

UBICACION TERMINAL	DESCRIPCION	ORIGEN	RED ATM	RESPUESTA	DES. RPTA	MONTO	TRACE	AT
RED UNICARD	CCFF ATOCONGO 3	Soles	9403	Red F BF	0	Aprobado	0	169492
▶ VIPMOVIL SPAIN SL	MARBELLA ES	Dolares	9399	Red Unicard	0	Aprobado	931.9	877624
NORKYS	LIMA PE	Soles	9399	Red Unicard	0	Aprobado	65.9	275899
RED UNICARD	CCFF ATOCONGO 1	Soles	9403	Red F BF	0	Aprobado	0	151162
RED UNICARD	CCFF ATOCONGO 1	Soles	9403	Red F BF	0	Aprobado	0	151163

Consulta Log

UNIBANCA

4474107003889401

02/05/2016

02/05/2016

Otra Consulta

Salir

RED ATM	RESPUESTA	DES. RPTA	MONTO	TRACE	AUTORIZACION CMR	INSTITUCION AUTORIZADORA
Red F BF	0	Aprobado	0	169492	199624	00000627180
▶ Red Unicard	0	Aprobado	931.9	877624	160113	00000627180
Red Unicard	0	Aprobado	65.9	275899	103786	00000627180
Red F BF	0	Aprobado	0	151162	00	00000627180
Red F BF	0	Aprobado	0	151163	199590	00000627180

HOJA INFORMATIVA¹

Mediante la presente hoja informativa se deja constancia que la información contenida en los folios 59 al 72 del Expediente N° 2-2017/CC1 ha sido declarada confidencial a través de la Resolución N° 1287-2017/CC1 de fecha 26 de mayo de 2017.

¹ La presente hoja informativa no forma parte del expediente, de conformidad con la Cartilla de Instrucción "La Foliación de Expedientes", aprobada por la Sala Plena del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi en su sesión de fecha 24 de octubre de 2007.

EXPEDIENTE N° : 2-2017/CC1
DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE
DENUNCIADA : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
RESOLUCIÓN N° : 2

Lima, 28 de marzo de 2017

VISTO: los escritos presentados el 10¹ y 27 de marzo de 2017 por Banco Falabella Perú S.A.

CONSIDERANDO:

- (i) Que, de acuerdo al inciso d) del Artículo 24 de la Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento²;
- (ii) que, el artículo 41 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que los plazos se pueden prorrogar, de oficio o a petición de parte³;
- (iii) que, el artículo 136 numeral 2 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente. Asimismo, señala que la prórroga es concedida por única vez mediante decisión expresa, siempre que el plazo no haya sido perjudicado por causa imputable a quien la solicita y siempre que aquella no afecte derechos de terceros⁴;
- (iv) que, la Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2017 fue debidamente notificada a Banco Falabella Perú S.A. el 3 de marzo de 2017, por lo que el plazo para la presentación de la información requerida en dicha resolución vencía el 10 de marzo de 2017;

¹ El 13 de marzo de 2017, la denunciada presentó el escrito en físico, dentro del plazo de tres días hábiles para la subsanación de escritos presentados vía correo electrónico, establecido en el numeral 123.3 del artículo 123° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

² **LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, DECRETO LEGISLATIVO 807**
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
d) Efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsímil, transmisión de datos, correo electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios.
(...)

³ **LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO 807**
Artículo 41.- Los plazos establecidos en el presente Decreto Legislativo se computarán en días hábiles y podrán excepcionalmente ser prorrogados, de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita. En ningún caso se podrá conceder como plazo adicional uno mayor a tres veces el plazo establecido.

⁴ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 136.- Plazos improrrogables
(...)
136.2 La autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente.
136.3 La prórroga es concedida por única vez mediante decisión expresa, siempre que el plazo no haya sido perjudicado por causa imputable a quien la solicita y siempre que aquella no afecte derechos de terceros.

- (v) que, el escrito solicitando la prórroga de plazo fue presentado el 10 de marzo de 2017; y,
- (vi) que, el 27 de marzo de 2017, Falabella Perú S.A. cumplió con presentar sus descargos.

SE HA RESUELTO:

- (i) Agregar los escritos presentados al expediente y ponerlos en conocimiento de la otra parte;
- (ii) tener por apersonado al presente procedimiento a Banco Falabella Perú S.A.;
- (iii) tener como domicilio procesal de Banco Falabella Perú S.A. el ubicado en Calle Chinchón N° 1060, distrito de San Isidro; y,
- (iv) tener por presentados los descargos de Banco Falabella Perú S.A.
- (v) denegar la solicitud de prórroga presentada por Banco Falabella Perú S.A, toda vez que ha cumplido con presentar sus descargos.



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

10 APR. 2017

10 ABR, 2017
MONTESINO

USO INTERNO

En Lima siendo las 2:15 horas del día 06 de mes de ABRIL de 2017 el señor RICOBERTO MERINO PASTOR, notificador del INDECOPÍ, se apersonó al domicilio de CARRILLA CUSE HENRY VIDAL, ubicado en MZ. BL 2 4to PISO Los cebreros de Gloria GRANDE DEL VITORIA con la finalidad de notificarle el siguiente documento:

Expediente	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº <u>2-2017/CCI</u>
Notificación	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº <u>28 de MARZO de 2017</u>
Resolución	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº <u>2</u>
Carta	<input type="checkbox"/>	Nº _____
Otros: _____		Nº _____

Características del domicilio del administrado

Color de fachada del administrado: Beige/Gris
 Tipo de puerta: METAL de color GRIS
 Número de pisos de ser el caso: 04
 Suministro eléctrico visible: NO SI N° _____

Características de los domicilios contiguos de ser el caso:

Domicilios contiguos: NO SI
 Numeración: _____ Numeración: _____
 Color de fachada: _____ Color de fachada: _____
 Número de Pisos: _____ Número de pisos: _____

Documento que fue expedido por la CCI, atendiendo a que:

- a. En la segunda visita, no se encontró persona capaz o no se encontró a nadie en el domicilio proporcionado por el administrado.
- b. La persona capaz que se encontró en el domicilio, se negó a recibir el documento.
- c. La persona capaz que se encontró en el domicilio, se negó a identificarse.
- d. La persona capaz que se encontró en el domicilio, se negó a firmar.

Observaciones: _____
 Otras observaciones: _____
 La persona capaz¹ que se encontraba en el domicilio indicó su nombre: _____
 y su vínculo con el administrado: _____

En virtud a ello, procedo a dejar la presente acta conjuntamente con el documento señalado:

- a) Directamente a la persona
- b) Bajo puerta

Siendo las 2:17 horas del día 06 de ABRIL de 2017, procedo a concluir la presente acta del documento señalado líneas arriba.

R
 Firma del Notificador
 DNI Nº RICOBERTO MERINO PASTOR
 DNI: 8 120760
 NOTIFICADOR
 INDECOPÍ

¹ CÓDIGO CIVIL PERUANO D.L. N° 295, Artículo 42.- Plena capacidad de ejercicio: Tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho años de edad, salvo lo dispuesto en los artículos 43 y 44.

10 ABR. 2017

EXPEDIENTE N° 002-2017/CC1

ACTA DE ASISTENCIA

Siendo las 11:00 horas del día miércoles 12 de abril de 2017, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de la Sede Central del Indecopi, se presentó como parte denunciante, el señor **HENRY VIDAL CORILLA CUSE**, identificado con DNI N° 09352401, a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

Luego de esperar al representante de **BANCO FALABELLA PERU S.A.**, el cual es parte denunciada, por espacio de cuarenta minutos; siendo las 11:40 horas, se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciada, la misma que es leída y firmada en señal de conformidad.



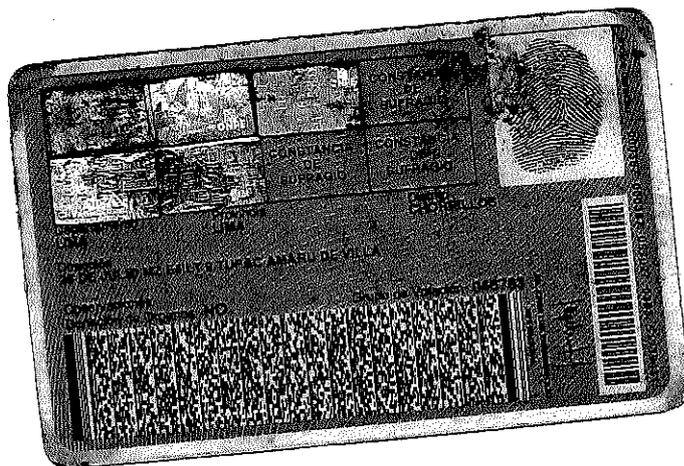
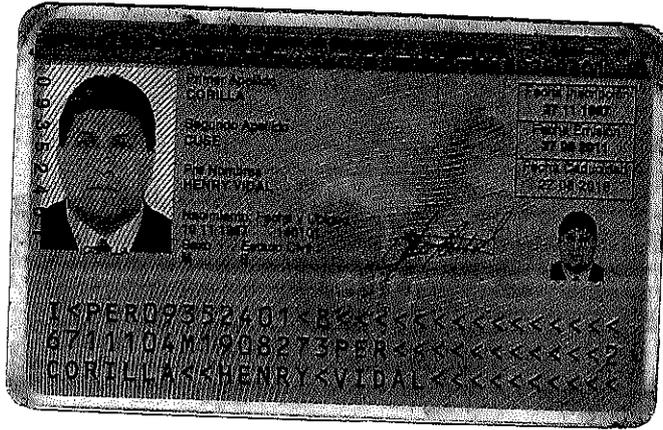
HENRY VIDAL CORILLA CUSE
DNI N° 09352401
(Denunciante)



DAVE CHRISTOPHER HERRERA GUTIÉRREZ
Representante
Secretaría Técnica de la
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

000079

000074
LOTESTADO
NO VALE





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000080

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 2-2017/CC1

Corilla I

RESOLUCIÓN N° 1287-2017/CC1

DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE (SEÑOR CORILLA)
DENUNCIADA : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.¹ (BANCO)
MATERIA : CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 26 de mayo de 2017

ANTECEDENTES

- El 2 de enero de 2017, el señor Corilla denunció al Banco por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - El 27 de abril de 2016, se realizaron siete (7) consumos mediante su Tarjeta de Crédito N° 4474****-****-9401 por un monto total de S/ 14 232,92, los cuales no reconoce.
 - El 27 de abril de 2016, se encontraba laborando en Cañete por lo que no habría podido realizar dichas compras. Asimismo, tampoco registra movimientos migratorios desde el 1 de enero de 1994 al 5 de mayo de 2016.
 - De otro lado, tampoco es posible que él haya realizado las operaciones de compra de celulares desde España, debido a que la empresa VipMovil le indicó que solo hacían envíos a Europa.
- El señor Corilla solicitó que se ordene al Banco, como medida correctiva, que cumpla con efectuar el pago total de los consumos no reconocidos, más los intereses generados. Asimismo, solicitó se le condene al pago de las costas y costos del procedimiento.
- Mediante Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Corilla contra el Banco, formulando la siguiente imputación de cargos:

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 2 de enero de 2017, interpuesta por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra Banco Falabella Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad financiera denunciada no habría empleado medidas de seguridad al permitir que el 27, 28 y 29 de abril de 2016, se realicen siete (7) operaciones por un monto total de S/

¹ Con Registro Único de Contribuyente N° 20330401991.

² Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre del 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

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

000081

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 2-2017/CC1

14 232,92, con cargo a la tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401 de titularidad del señor Corilla, sin su autorización.

- El 27 de marzo de 2017, el Banco presentó su escrito de descargos solicitando la confidencialidad de la información relacionada al documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS", correspondiente al sistema "Consulta Log" de su empresa. Asimismo, presentó un resumen no confidencial de la mencionada información.

ANÁLISIS

Sobre la confidencialidad solicitada por el Banco

- De la procedencia**

- El artículo 6 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 807, establece que la información recibida por una Comisión, Oficina o Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, que constituya un secreto industrial o comercial, deberá ser declarada reservada por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal respectiva, debiendo adoptar las medidas necesarias para garantizar la reserva y confidencialidad de la información.
- De otro lado, la Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

"2. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

2.1. Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre esta:

- Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;
- Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;
- Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento; e,
- Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.



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 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 2-2017/CC1

000082

Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley.

2.2. *Cuando se declare confidencial la información, esta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. (...)*

7. Asimismo, el numeral 3.2 de la Directiva señala que todo administrado que solicite la reserva de la información durante la tramitación de los procedimientos a cargo de los órganos funcionales del Indecopi, tiene una serie de requisitos que cumplir al momento de realizar su solicitud de confidencialidad, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Al solicitar la confidencialidad de la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a. *Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que esta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria. Caso contrario, la autoridad no será responsable de su divulgación.*

b. *Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida. El solicitante no podrá solicitar la confidencialidad, de forma genérica, de toda la información presentada o contenida en los documentos señalados, salvo que sean obtenidos durante el desarrollo de entrevistas o visitas de inspección in situ. En este último caso, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia resolutive correspondiente requerirá al solicitante en el curso del procedimiento que precise los alcances de su solicitud, para lo cual le otorgará un plazo de siete (7) días hábiles.*

c. *Justificar la solicitud, en caso que se trate de la información a que se refiere el numeral 2.1. Si la parte solicitante no justifica su pedido, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina deberá requerírsele, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para ello, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad.*

d. *Presentar un "resumen no confidencial" suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita. En caso que la información esté compuesta de series estadísticas, ésta deberá ser presentada mediante indicadores que permitan apreciar la tendencia. De considerar el aportante que la naturaleza de la información impide elaborar un "resumen no confidencial", deberá comunicarlo al órgano funcional del INDECOPI, exponiendo las razones. Si el órgano resolutive considera válidas dichas razones, le solicitará a la parte que elabore un listado de la información para hacerlo de conocimiento de las demás partes del procedimiento. (...)*

e. *Señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada. (...)*

8. Por ello, al momento de evaluar una solicitud de confidencialidad de información, la Comisión debe, en primer lugar, corroborar el cumplimiento de los requisitos establecidos expresamente en la Directiva, los cuales se encuentran a cargo de la parte solicitante.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 2-2017/CC1

000083

9. En el presente caso, el Banco fundamentó su solicitud de reserva de información de la siguiente manera:

"Solicitamos la reserva y confidencialidad de la información relacionada al documento denominado Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS, correspondiente al sistema Consulta Log de nuestra empresa, el mismo que se adjunta al presente escrito como Anexo N° 1, al amparo de lo dispuesto por los incisos c), d) y e) del numeral 3.2 de las Disposiciones Generales de la Directiva N° 001-2008/TRI-INDECOPÍ sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Funcionales del INDECOPÍ.

Conforme a ello, estimamos necesario exponer lo siguiente:

- a) *Sobre la Justificación de la solicitud:*

A respecto, creemos necesario explicar a vuestra Comisión que, la información contenida en el documento adjunto sobre el Procedimiento interno del sistema Consulta Log que emplea nuestra empresa para realizar el control, supervisión y manejo de los diferentes canales de acceso a dicho sistema, constituye un procedimiento operativo de alta privacidad, cuyo conocimiento por parte de terceros causaría un enorme perjuicio a nuestro Banco.

En efecto, en tanto que la misma corresponde a un procedimiento interno del propio Banco, contiene información estrictamente confidencial y de acceso reservado; en tal sentido, el hecho de que esta sea puesta en conocimiento de terceras personas ajenas al Banco, pondría en serio riesgo el desarrollo de dicho procedimiento que empleamos, por lo que el conocimiento público de dicha información podría conllevar a posibles consecuencias perjudiciales para nuestros usuarios.

En tal sentido, y en estricto orden de prevención, requerimos se declare la reserva y confidencialidad de la información antes descrita, por obvias razones de seguridad.

(...)"

(Subrayado agregado)

10. Asimismo, la confidencialidad fue solicitada por plazo indefinido y se adjuntó el resumen no confidencial correspondiente.
11. En atención a la referida solicitud, y tomando en consideración los cinco (5) requisitos establecidos en el punto 3.2 de la Directiva, la Comisión considera que el Banco ha cumplido con: (i) incluir expresamente su pedido de confidencialidad; (ii) identificar de manera clara la información cuya declaración de confidencialidad ha solicitado; (iii) justificar su solicitud; (iv) señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada; y, (v) presentar el "resumen no confidencial" correspondiente a la información respecto de la cual se solicitó el tratamiento confidencial.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

12. Por lo expuesto, corresponde pronunciarse sobre la solicitud de confidencialidad planteada por el Banco.

De la declaración de confidencialidad

13. El punto 3.3 de la Directiva establece que, al momento de resolver una solicitud de confidencialidad de la información, la autoridad administrativa deberá motivar su resolución considerando los siguientes puntos:

"(...)

a) *La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento.*

b) *La no divulgación lícita previa de la información pues sólo podrá considerarse confidencial aquella información que haya sido mantenida con cuidado o celo dentro del propio ámbito de conocimiento, incluso evitando haber estado disponible de alguna forma para terceros.*

No se considerará confidencial la información hecha pública por mandato legal o voluntariamente para generar transparencia en el mercado, ni aquella entregada previamente a entidades y organismos responsables para su divulgación.

c) *La afectación que podría causar la divulgación de la información a su poseedor. La carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado.*

(...)"

14. En atención a la Directiva, es pertinente indicar que los datos materia de la presente solicitud constituyen información vinculada a los efectos de la presunta infracción cuestionada por el señor el señor Corilla, consistente en que el Banco no habría empleado medidas de seguridad al permitir que se realicen diversas operaciones con cargo su tarjeta de crédito, sin su autorización.
15. Asimismo, en su solicitud de confidencialidad de información, el Banco manifestó que el documento denominado "Manual Administrador de Reporte de Cajeros ATMS" contiene información relacionada con el desarrollo de su actividad empresarial.
16. En tal sentido, la Comisión considera que la divulgación de la información sujeta al presente análisis podría afectar la seguridad y el secreto comercial alegado por el denunciado.
17. Por lo expuesto, y de acuerdo a lo establecido en el punto 5.2 de la Directiva, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad del documento denominado "Manual Administrador de Reporte de Cajeros ATMS" presentado por el Banco en su escrito del 27 de marzo de 2017, que se encuentra en los folios 59 a 72 del expediente, precisándose que la confidencialidad declarada deberá mantenerse de manera indefinida³.

³ DIRECTIVA N° 001-2008-TRI-INDECOPI, DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI
5. Medidas de seguridad a adoptar en el caso de información confidencial
Almacenamiento de la información declarada confidencial (...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 2-2017/CC1

RESUELVE

PRIMERO: calificar como confidencial la información presentada por Banco Falabella Perú S.A. en su escrito del 27 de marzo de 2017, la que se encuentra en los folios 59 a 72 del expediente, precisándose que la confidencialidad declarada deberá mantenerse indefinidamente.

SEGUNDO: agregar al expediente el escrito del 13 de marzo de 2017 y los documentos no confidenciales adjuntos a este, presentados por Banco Falabella Perú S.A.

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

5.2. La resolución o acuerdo del órgano resolutivo que declare la confidencialidad de información deberá indicar con precisión los folios del expediente o archivo en que se encuentra dicha información para facilitar su retiro y almacenamiento por separado. (...)





CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 1 de junio de 2017

Exp. N° 2-2017/CC1

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17262644

Señores
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
CALLE CHINCHÓN. N° 1060
San Isidro.-

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1287-2017/CC1 emitida en la sesión de fecha 26 de mayo de 2017¹.

Atentamente,

EVELING ROA QUISPE

Secretaria Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

Nombre: Josselyn
Apellidos: Figuera

Firma:
DNI: 77103560
Vinculo a: Secretaria

Fecha:
LA PERÚ S.A. / EL BÚSQUEDA RÁPIDA

SI NO

SELLO:

05 JUN. 2017

Adj: Copia de documento indicado (06 fojas)
MEC
CIB

¹ Notas:

1. 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. Para cualquier información sobre el procedimiento, usted podrá visitar nuestro Sistema de Seguimiento de Expedientes en la siguiente dirección electrónica: <http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/portalSAE>.

U Indecopi
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1
06 JUN. 2017
RECIBIDO
Por HOG.

Señores: COMISION 1

Por medio de la presente adjuntamos: 2017 JUN 5 PM 3 25

SOLICITO A UDS. PARA QUE A PARTIR DE LA FECHA, TODAS
RECIBIDO
LAS NOTIFICACIONES, DERIVADAS A MI CASO, ES DECIR SOBRE
EL EXPEDIENTE 2-2017/CCI, SEAN A LA SIGTE DIRECCION
AV. 28 DE JULIO MZ E4-CT9. TURPO AMARU DE VILLA-CHORRILLOS
DEJAR SIN EFECTO LA ANTERIOR DIRECCION.
POR LO QUE RECURO A UDS. X SER DE JUSTICIA.

Indecopi
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1
15 JUN. 2017
RECIBIDO

Nombres y Apellidos

HENRY VIDAL CORILLO CUSE

Dirección

AV. 28 DE JULIO MZ E4 CT 09. TURPO AMARU VILLA-CHORRILLOS

Teléfono

947474202

D.N.I.

08352401

En representación de:

Lima, 05 JUNIO 2017

[Firma]
Firma



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 1 de junio de 2017

Exp. N° 2-2017/CC1

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17262644

Señor
CORILLA CUSE, HENRY VIDAL
MZ. B LOTE 2, 4TO. PISO - LOS CEDROS DE GLORIA GRANDE
Ate Vitarte.-

05 JUN 2017

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1287-2017/CC1 emitida en la sesión de fecha 26 de mayo de 2017¹.



Nombre:.....

Atentamente,

Apellidos:.....

Firma:.....

DNI:.....

Vínculo:.....

Fecha:.....

LA PERSONA QUE FIRMÓ EL DOCUMENTO ES:

SI NO


EVELING ROA QUISPE

Secretaria Técnica

Comisión de Protección al Consumidor N° 1

Adj: Copia de documento indicado (06 fojas)

MGC
CIB

¹ Notas:

1. 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. Para cualquier información sobre el procedimiento, usted podrá visitar nuestro Sistema de Seguimiento de Expedientes en la siguiente dirección electrónica: <http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/portalSAE>.



 **Indecopi**
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
08 JUN. 2017
RECIBIDO
Por Hora:

 **Indecopi**
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
08 JUN. 2017
RECIBIDO
Por Hora:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000090

RESOLUCIÓN FINAL N° 1722-2017/CC1

DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE (SEÑOR CORILLA)
DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.¹ (BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 7 de julio de 2017

I. ANTECEDENTES

1. El 2 de enero de 2017, el señor Corilla denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:

(i) El 27, 28 y 29 de abril de 2016, se realizaron siete (7) operaciones con su Tarjeta de Crédito N° 4474****-****-9401 que no reconoce por un importe total de S/ 14 232,92, conforme al siguiente detalle:

N°	FECHA	HORA	ESTABLECIMIENTO	IMPORTE
1	27/04/2016	11:49:01	VIP MÓVIL ³	US\$ 1 074,26
2	28/04/2016	01:00:18	VIP MÓVIL	US\$ 1 081,13
3	29/04/2016	01:24:05	VIP MÓVIL	US\$ 931,90
4	29/04/2016	01:45:14	VIP MÓVIL	US\$ 1 083,48
5	29/04/2016	17:49:15	SUNAT	S/ 206,00
6	29/04/2016	17:59:15	SUNAT	S/ 29,00
7	29/04/2016	18:02:28	SUNAT	S/ 26,00

- (ii) No es posible que haya realizado operaciones de consumo en Vip Móvil, toda vez que dicha empresa es extranjera y solo hace envíos a Europa. Además, el 27 de abril de 2016 estuvo laborando en Cañete.
- (iii) No es posible que haya realizado operaciones de consumo en el extranjero, toda vez que no registra movimientos migratorios desde el 1 de enero de 1994 al 5 de mayo de 2016.
- (iv) Los pagos realizados ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT que tienen como concepto “pago de

¹ Con Registro Único de Contribuyentes N° 20330401991.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308.

³ Vipmóvil es una empresa que se dedica a la venta, por internet, de telefonía móvil, productos de informática y electrónica. <http://vipmovil.com/es/>

M-CPC-05/01

1

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

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000091

impuestos" se efectuaron a favor de una tercera persona que no conoce y con la que no tiene vínculo alguno.

2. El señor Corilla solicitó que se ordene al Banco, como medida correctiva, la devolución del monto total por las operaciones no reconocidas más los intereses generados. Asimismo, solicitó se le condene al pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, en los siguientes términos:

*"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 2 de enero de 2017, interpuesta por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra Banco Falabella Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad financiera denunciada no habría empleado medidas de seguridad al permitir que el 27, 28 y 29 de abril de 2016, se realicen siete (7) operaciones por un monto total de S/ 14 232,92, con cargo a la tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401 de titularidad del señor Corilla, sin su autorización".*

4. El 27 de marzo de 2017, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) El 27, 28 y 29 de abril y 2 de mayo de 2016 se realizaron las siete (7) operaciones por internet con la Tarjeta de Crédito N° 4474-****-****-9401 de titularidad del denunciante, mientras la tarjeta de crédito se encontraba activa.
 - (ii) La impresión de su sistema denominado "Consultas Log" registra el uso de la información contenida en el plástico de la tarjeta de crédito del señor Corilla, así como el ingreso del código CVV2, indicándose la glosa "Aprobado" en cada uno de los consumos materia de cuestionamiento.
 - (iii) La responsabilidad por las transacciones que se efectúen mientras la tarjeta se encuentre activa corresponde directa y exclusivamente al titular de la cuenta.
 - (iv) En tanto las operaciones cuestionadas consistieron en consumos realizados por internet, a fin de efectuarse los mismos, los clientes deben ingresar a la página web del establecimiento comercial elegido; y, en la sección correspondiente, deberán ingresar los datos contenidos en el plástico de su tarjeta de crédito, ello de acuerdo a los requisitos que el establecimiento pueda tener para tal efecto, como por ejemplo, el número de la tarjeta, el código de autorización, el código CVV2 ubicado en la parte posterior de la misma, entre otros.

M-CPC-05/01

2



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

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000092

- (v) El documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS" del Banco detalla el significado de las glosas contenidas en su sistema "Consultas Log"⁴.
5. El 12 de abril de 2017 se llevó a cabo la audiencia de conciliación; sin embargo, el Banco no asistió.
6. Mediante Resolución N° 1287-2017/CC1 del 26 de mayo de 2017 se declaró la confidencialidad, de manera indefinida, del documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS".

ANÁLISIS

Cuestión previa

(i) Sobre la imputación de cargos

7. El artículo 145 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento⁵.
8. En el presente caso, mediante Resolución N° 1 del 1 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica imputó lo siguiente:
- "PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 2 de enero de 2017, interpuesta por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra Banco Falabella Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad financiera denunciada no habría empleado medidas de seguridad al permitir que el 27, 28 y 29 de abril de 2016, se realicen siete (7) operaciones por un monto total de S/ 14 232,92, con cargo a la tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401 de titularidad del señor Corilla, sin su autorización".*
9. Sin embargo, de la verificación de los medios probatorios presentados por el señor Corilla en su escrito de denuncia se advierte que las operaciones no reconocidas se realizaron los días 27, 28, 29 de abril y 2 de mayo de 2016.
10. En ese sentido, corresponde precisar que la imputación de cargos debe quedar redactada de la siguiente manera:

"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 2 de enero de 2017, interpuesta por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra Banco Falabella Perú S.A., por presunta

⁴ El Banco, en sus descargos, solicitó la confidencialidad de dicho documento.

⁵ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001, modificada por Decreto Legislativo N° 1272, publicada el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 145.- Impulso del procedimiento

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000093

*infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad financiera denunciada no habría empleado medidas de seguridad al permitir que el 27, 28, 29 de abril y 2 de mayo de 2016, se realicen siete (7) operaciones por un monto total de S/ 14 232,92, con cargo a la tarjeta de crédito N° 4474****-****-9401 de titularidad del señor Corilla, sin su autorización".*

11. Cabe indicar que, la precisión de la imputación de cargos de ninguna manera afecta el derecho al debido proceso del Banco, en tanto se pronunció respecto de las siete (7) operaciones realizadas los días 27, 28, 29 de abril y 2 de mayo de 2016.
12. Por lo tanto, no advirtiéndose vulneración del derecho de defensa del Banco, en tanto se ha defendido respecto de la presunta infracción, este extremo será analizado teniendo en consideración lo expuesto.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

I. Marco teórico

13. 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.
14. 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.

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 y modificado por DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.
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.

(...)

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.
Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000094

15. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
- II. Aplicación al caso en concreto**
16. El señor Corilla denunció que el Banco permitió que el 27, 28, 29 de abril y 2 de mayo de 2016 se realicen siete (7) operaciones por internet por un monto total de S/ 14 232,92 con su Tarjeta de Crédito N° 4474-****-****-9401, sin su autorización.
17. Por su parte, el Banco señaló, en sus descargos, que el reporte de su sistema denominado "Consulta Log", en el cual se puede apreciar el ingreso de la clave CVV2, con la glosa "Aprobado" acredita que los consumos materia de cuestionamiento se efectuaron con los datos del plástico de la tarjeta de crédito de la denunciante, mientras la misma se encontraba activa.
18. Al respecto, se debe precisar que, la Comisión considera que los consumidores o usuarios de servicios financieros esperan que sus proveedores les brinden un servicio responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las transacciones que realicen.
19. En ese sentido, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores para realizar operaciones vía internet, por ello, es necesario que dentro de un procedimiento de este tipo, en donde se cuestiona el servicio brindado por el Banco, sea este quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente las operaciones en cuestión.
20. En mérito a ello, a fin de determinar la responsabilidad de las entidades financieras, la autoridad de consumo deberá verificar si las operaciones realizadas a través de internet se efectuaron de acuerdo a parámetros de seguridad mínimos implementados por el proveedor, como es el ingreso de las respectivas claves que otorgan validez a dichas transacciones. En tal sentido, de acreditarse que las operaciones fueron realizadas en observancia a dichas medidas de seguridad, las entidades financieras no incurrirán en responsabilidad administrativa.

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

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000095

21. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- Documento denominado "Reporte de Bloqueo de Tarjetas" en el cual se advierte que la Tarjeta de Crédito N° 4474-****-****-9401 se encontraba activa al momento de la realización de las operaciones cuestionadas por el señor Corilla⁹.
 - Reporte denominado "Consulta Log" de las operaciones cuestionadas, en el cual se detalla el número de la tarjeta de crédito de la denunciante, así como los datos de las operaciones, tales como el día y hora en que fueron realizadas, los importes, nombre del comercio y código de autorización, tal como se aprecia a continuación:

Extracto del Documento "Consulta Log"							
Fecha Transacción	Hora de Transacción	Tarjeta	Nombre del Comercio	Respuesta	Descripción de Respuesta	Código de Autorización	Monto
27/04/2016	11:49:01	****-9401	VIPMOVIL SPAIN SL	0	Aprobado	151554	US\$ 1074.26
28/04/2016	01:00:18	****-9401	VIPMOVIL SPAIN SL	0	Aprobado	153112	US\$ 1081.13
29/04/2016	06:24:02	****-9401	VIPMOVIL SPAIN SL	0	Aprobado	155174	US\$ 1083.48
29/04/2016	17:59:25	****-9401	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT	0	Aprobado	156781	S/ 29
29/04/2016	17:49:15	****-9401	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT	0	Aprobado	156751	S/ 206
29/04/2016	18:02:28	****-9401	PAGO DE IMPUESTOS SUNAT	0	Aprobado	156796	S/ 26
02/05/2016	01:45:14	****-9401	VIPMOVIL SPAIN SL	0	Aprobado	160113	US\$ 931.9

22. Sobre el documento presentado por la entidad bancaria denominado "Consulta Log" resulta pertinente señalar que los códigos de autorización de las transacciones contenidas en el reporte del Banco se generan como consecuencia del proceso de verificación que se lleva a cabo entre los establecimientos con el fin de contrastar la información ingresada en la plataforma virtual del comercio con la que administra el Banco, siendo que, para que las transacciones sean válidas y se generen dichos códigos, habrá sido necesario que se ingresen los datos correctamente (el número de la tarjeta, fecha de expiración de la misma, código CVV2 ubicado en la parte posterior de la misma, entre otros), lo cual genera certeza en la Comisión de que, en el presente caso, se emplearon los datos contenidos en la tarjeta, así como la clave secreta correspondiente¹⁰.

⁹ Ver a foja 56.

¹⁰ Criterio seguido en la Resolución Final N° 1483-2016/CC1, de fecha 13 de julio de 2016, recaída bajo expediente N° 1559-2015/PS2, en la denuncia presentada por la señora Carmen Rosa Zegarra Carmona contra Banco Falabella Perú S.A.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000096

23. En ese sentido, este Colegiado considera que, las siete (7) operaciones de consumo cuestionadas por el señor Corilla se efectuaron con el ingreso de los datos contenidos en su tarjeta de crédito y la clave correspondiente.
24. En atención a lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada por el señor Corilla contra el Banco por la presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que las siete (7) operaciones realizadas vía internet por un monto total de S/ 14 232.92, los días 27, 28, 29 de abril y 2 de mayo de 2016 se efectuaron válidamente, conforme a las medidas de seguridad establecidas para tal fin.

Sobre las medidas correctivas y las costas y costos del procedimiento

25. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de infracciones al Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra Banco Falabella Perú S.A. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que las siete (7) operaciones realizadas los días 27, 28, 29 de abril y 2 de mayo de 2016, vía internet, por un monto total de S/ 14 232,92 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4474-****-****-9401 se realizaron válidamente, con la autorización del denunciante, conforme a las medidas de seguridad establecidas para tal fin.

SEGUNDO: denegar las medidas correctivas y el pago de costos y costas solicitados por el señor Henry Vidal Corilla Cuse.

TERCERO: 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, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación¹¹, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2-2017/CC1

00000097

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

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

¹² LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

¹³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL publicada el 11 de abril de 2001 y modificada por Decreto Legislativo N° 1272 publicado el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 212.- Acto firme

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

M-CPC-05/01

8

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





CEDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 13 de julio de 2017

17 JUL 2017

Exp. 2-2017/CC1

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17262644

Señor
CORILLA CUSE, HENRY VIDAL
AV. 28 DE JULIO MZ E4 LT 09 TUPAC AMARU VILLA
Chorrillos.-

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1722-2017/CC1¹ emitida en su sesión de fecha 7 de julio de 2017².



Atentamente,


EVELING ROA QUISPE
Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor 1

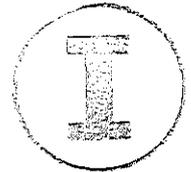
 Indecopi
Nombre: Henry
Apellidos: Corilla Cuse
Firma: [Handwritten Signature]
DNI: 09352401
Cargo: titular
Fecha: 17/7/17 14:17
LA PERSONA QUE
EL DOCUMENTO
SI NO

Adj. Copia del documento indicado (08 fojas)
MGC

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 Dicha resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida.

U Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
18 JUL. 2017
RECIBIDO
Por Hora:



CEDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 13 de julio de 2017

Exp. 2-2017/CC1

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17262644

17 JUL 2017

Señores
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
CALLE LOS MANZANOS 223
San Isidro.-

De mi consideración:

Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1722-2017/CC1¹ emitida en su sesión de fecha 7 de julio de 2017².

Atentamente,

EVELING ROA QUISPE
Secretaria Técnica
Comisión de Protección al Consumidor 1

Indecopi
Nombre: *Monica Valencia*
Ape: *M* Estudio Yori Abogados
SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
09337788
17 JUL 2017
Firma: *[Firma]*
RECIBIDO
FIRMA: *[Firma]* HORA: *[Hora]*
Fecha:
LA PERSONA QUE RECIBIÓ EL DOCUMENTO ELECTRONICO:
SI NO
SELO:



Adj. Copia del documento indicado (08 fojas)
MGC

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 Dicha resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida.

 **Indecopi**
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
18 JUL. 2017
RECIBIDO
Por Hora:

Pamela
Folleto

106858

cc1

Sumilla: apelación contra la
resolución final N 1722- 2017/CC1 -
INDECOPI, de fecha 13 de julio del
2017

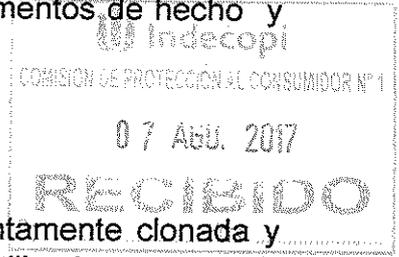


00000100

Señor
Presidente de la Comisión de Protección al Consumidor 1
SP 2017 AGO 4 11 11 00

HENRY VIDAL CORILLA CUSE, identificado con DNI N° 09352401, con dirección domiciliaria en Av. 28 de Julio S/N MZ E4 LOTE 9 URBANIZACION TUPAC AMARU DE VILLA, Distrito de Chorrillos, con Domicilio Procesal en Av. Canadá 3560 Oficina 302 (tercer piso), Distrito de San Luis, provincia y departamento de Lima, en los seguidos contra el BANCO FALABELLA DEL PERU sobre presunta clonación de tarjeta y deber de idoneidad del denunciado ; atentamente, digo:

Que, dentro del plazo de ley, **FORMULO apelación contra la resolución final N 1722- 2017/ CC1 -INDECOPI**, de fecha 13 de julio del 2017 y recepcionado por mi parte, el 20 de julio del 2017; Resolución que mi parte considera que ha sido expedido sin arreglo a Ley y por los siguientes fundamentos de hecho y derecho que paso a exponer:



I.- FUNDAMENTOS DE HECHO:

- 1.- Que, es cierto que soy propietario de la tarjeta presuntamente clonada y utilizada en el país de España y se me acusa de haberlo utilizado en otro país cuando de acuerdo a mi reporte migratorio nunca estuve en Europa.
- 2.-Que el día 27 de abril de 2016, con una tarjeta presuntamente clonada hicieron consumo no habituales y compraron un celular BIB MOVIL a la suma de 918.99 EUROS, y está probado que en esa fecha me encontraba trabajando en la ciudad de cañete en mi centro de labores en el Perú, el cual cuenta con registro biométrico de entrada y de salida, obrando en mi expediente constancia laboral de asistencia física, la misma que se puede corroborar de oficio a la sede central INPE Carabaya N° 456 Cercado de Lima.
- 3.- Si se analiza mi comportamiento de compras, nunca he hecho compras virtuales, más aun no tengo conocimiento ni destreza en este tema y menos consumos mayores, aspecto que debe de tomarse en cuenta.
4. El día 02 de mayo de 2016, hice un reclamo de plataforma en banco Falabella sede de Atocongo, reclamo por consumos no reconocidos por una tarjeta presuntamente clonada a la mía, y ese mismo día volvieron a hacer compras en el país de España por la suma de 783.59 euros, estando yo físicamente en Perú como se demuestra con mi movimiento migratorio.

Por otro lado, se ha realizado un pago electrónico otorgando un ruc 10053929481 a quien se le identifica como el RAFAEL ENRIQUE MENDEZ PINEDO con DNI 05392948, esto fundamenta que el suscrito nunca hizo compras en el interior del país y la utilización de tarjeta clonada se debió a un pago de impuestos en la provincia de Maynas por la señalada persona.

I.-FUNDAMENTOS DE LA APELACION:

Que por ser una apelación corresponde al recurrente hacer un análisis de puro derecho e interpretación jurídica del caso:

1.-Que, la Resolución cuestionada en forma ilógica, irreal y subjetiva Declara Infundada la DENUNCIA PRESENTADA POR EL RECURRENTE CONTRA EL BANCO FALABELLA PERU SA por presunta clonación de tarjeta y falta de idoneidad del banco, por cuanto corresponde al banco brindar seguridades del uso de las mismas debiendo en todo momento innovar tecnologías de seguridad con chips anti copias, cuestiones que no ocurrieron ni menos bloquearon la tarjeta , tampoco por consumo no habituales debieron de llamar y confirmar las transacciones, por cuanto esta probado que las operaciones realizadas fueron hechas en el país de España y no en Perú, por cuanto tengo trabajo estable y trabajo en el INPE y para llegar a la verdad verdadera deberán de agotar todas la vías necesarias.

Manifiesto fehacientemente que, en todo momento mantuve la Tarjeta del banco en mi poder, por ello en este periodo no denuncie pérdida ni robo de la misma no habiendo reportado ante el Banco ninguno de estos supuestos casos.

Que, el día que hice mi reclamo, en el momento de interponerlo ante el BANCO FALABELLA PERU SA, debido a las operaciones no realizadas y cuestionadas por el suscrito debieron proceder en mi presencia a cortar la línea de la Tarjeta de crédito; de acuerdo a esto se debió investigar y no desembolsar ningún dinero a las empresas que aceptaron la tarjeta sin previa identificación y comprobación electrónica y física del DNI, persona , firma y tener los elementos mínimos para su validación y ver si se trataba de persona cierta o era una falsificación o delito informático sancionado por la vía penal, asimismo el personal del banco debió tomarse un tiempo para comprobar la autenticidad de quien fraguo las compras y suspender los pagos de la transacciones realizadas, aun mas si la firma digital debe de ser verificada, los centros comerciales debieron pedir de corroborar y no otorgarle conformidad, el banco debió pedir meyo información y análisis y denunciar penalmente estos delitos ya conocidos en el mercado nacional e internacional.

Que, el área de riesgo del Banco como se hacen en otros bancos debió detectar los consumos cuestionados como inusuales, e informar al cliente toda vez que en mi historial de compras no se registran compras por montos mayores aproximadamente de S/.1,000.00 mil soles con el uso de la Tarjeta, siendo siempre éstos procesados a ser pagados en una sola cuota.

Ante dicha situación y, al no encontrarme conforme con la respuesta emitidas por la denunciada hice mi reclamo y acudí a la oficina del banco a fin de defender mis derechos para que el Banco proceda con las acciones correspondientes ante los consumos no reconocidos de la cuenta de la Tarjeta del banco, más el importe perteneciente a los intereses y gastos que se hayan generado a la fecha de mi reclamo ante esta instancia por dicho concepto.

Ahora bien, en tal sentido, indecopi me declara infundada mi denuncia a través de la resolución N° 1722- 2017/ CC1 -INDECOPI, de fecha 13 de julio del 2017 donde en su parte resolutive declaran infundada mi reclamo y no estando conforme en todos sus extremos, por cuanto no se han resuelto todas la cuestiones de hecho y derecho planteadas por el suscrito y haber error en interpretaciones sustanciales, la presente resolución recae en nulidad en lo resuelto por indecopi, existiendo en este caso el humus del derecho, bajo el principio de la razón suficiente, el principio del indubio pro administrare la duda favorece al administrado en este caso al cliente, el de la búsqueda de la verdad material, donde se debió agotarse todos los medios de investigación para resolver el caso y el de la veracidad de la pruebas aportadas, el del error estadístico probabilístico que en todo sistema informático el nivel de confianza y error permisible y la fácil vulnerabilidad en los sistemas informáticos, el de la sana crítica y el de su criterios de conciencias por las resoluciones expedidas por el **indecopi** donde dan la razón a los denunciantes por estos mismos casos para así ser consistentes y guardar en pie sus criterios, es que interpongo mi apelación.

PETITORIO:

Se declare fundado mi Apelación, declarándose la nulidad de todo lo actuado, por cuanto he sido víctima presuntamente de una clonación de tarjeta de crédito u otro delito informático por falta de idoneidad, calidad, seguridad y vulnerabilidad informática en las prestaciones de servicio al cliente por parte de BANCO FALABELLA DEL PERU, así mismo se anule los consumos no reconocidos y no realizados por el suscrito, por cuanto de acuerdo a las pruebas validan que no fui yo quien realizó las transacciones realizadas y que en esas fechas no he viajado a la ciudad de España ni al interior del país por cuanto me encontraba trabajando en la ciudad de cañete.

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Amparo mi reclamo en las siguientes normas:

- i) El Artículo 8° del Decreto Legislativo 716 Ley de Defensa del Consumidor.
- ii) La Constitución Política del Perú.
- iii) Los Artículos 207 A, 207B, 207 C, del Código Penal vigentes sobre Delitos informáticos.
- iv) La Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito y modificatorias

ESTAS NORMAS JURIDICAS SE FUNDAMENTAN EN:

i) **Artículo 8° del Decreto Legislativo 716** precisa "Los proveedores son responsables, además, por la **idoneidad y calidad de los productos y servicios**; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde".

De las primeras líneas de este Artículo se desprende lo siguiente;

Respecto de la idoneidad del servicio brindado por el BANCO FALABELLA DEL PERU. En la primera parte del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor (D. Leg 716 y TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR) se señala que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado. Esta norma establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva.

Así, el mencionado Artículo 8° contiene el principio de garantía implícita, esto es, la obligación del proveedor (el Banco) de responder por el bien o servicio en caso éste no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de un consumidor razonable. Al respecto, cabe traer a colación el precedente de observancia obligatoria establecido por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI mediante Resolución N° 085-96-TDC (Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L.)⁽¹⁾, en el que se señala que: "De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados.

La carga de la prueba sobre la idoneidad del (servicio) corresponde al proveedor del mismo (el banco) y en este caso no han demostrado que el suscrito haya utilizado la tarjeta de crédito, mas aun cuando se realizaron en el país de ESPAÑA y en maynas y los pruebas electrónicas tienen firmas y nombres de personas diferentes a la del que suscribe.

Por otro lado, la idoneidad del bien o servicio debe ser en principio, analizada en abstracto, esto es, considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, la ley contiene una garantía implícita y objetiva a favor de los consumidores. Para que la responsabilidad se traslade al proveedor y surja para éste la obligación de responder frente al consumidor, es necesario que exista una relación de causalidad entre su conducta y la falta de idoneidad en el bien o servicio.

(1) Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L.: Resolución N° 085-96 de fecha 13 de noviembre de 1996, publicada en el diario oficial El Peruano el día 30 de noviembre de 1996.

Es importante destacar que el supuesto de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor, impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad objetiva, que a la fecha no ha podido acreditar y solo se limita a decir que fue con la banda magnética de la tarjeta, cuando esta probado que los consumos lo realizó una persona distinta a la mía y por lo tanto en algún momento se ejecutaron transacciones del cual desconozco clonaron mi tarjeta para perpetrar los delitos informáticos para así perjudicarme.

Al respecto, conforme ha sido señalado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi y la Comisión de Protección del Consumidor en reiteradas

Oportunidades (2), un consumidor razonable comprende, en base a la información existente en el mercado, que existe un riesgo en el empleo de tarjetas de crédito y (débito), como la que es materia del presente procedimiento.

Ante esta situación, la Comisión considera que un consumidor razonable espera que el proveedor (el banco) de este tipo de productos adopte las medidas necesarias para eliminar todos los riesgos inherentes al mismo. Así, un consumidor razonable tiene como expectativa que el proveedor (el banco) de una tarjeta de crédito y débito adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de reducir en la mayor medida posible el riesgo que su empleo conlleva. Estos riesgos están, Consecuentemente de manera enfática sobre el particular, en circunstancias como las que el caso bajo análisis plantea, es necesario considerar que las operaciones realizadas por persona diferente al que suscribe, en desmedro de mi línea de crédito otorgada a través de su tarjeta de crédito-consumo, ha sido vulnerada mediante fraudes en perjuicio de los sistemas del Banco, son de responsabilidad de la entidad financiera , toda vez que ello es parte del servicio de seguridad del dinero y por ende de la línea de crédito que brinda el Banco a sus clientes.

(2) Beltran Jiménez Paucar contra Banco de Crédito del Perú: Resolución N° 498-99 de fecha 22 de setiembre de 1999. Erudina Flores Puza contra Banco de Crédito del Perú: Resolución N° 646 de fecha 29 de noviembre de 1999. Cristóbal Cerpa Delgado contra Banco de Crédito del Perú: Resolución N° 647-99 de fecha 29 de noviembre de 1999. José Rosario Chillón Ayay contra Banco de Crédito del Perú: Resolución N°720-99 de fecha 22 de diciembre de 1999.

Así, no sería razonable trasladarle la responsabilidad al cliente por lo ocurrido, toda vez que es el Banco quien no ha cumplido con brindarme un servicio eficiente, en tanto que terceros han efectuado una copia de la tarjeta de crédito del Banco y han realizado compras con ésta en los establecimientos descritos en mis fundamentos de hecho.

Al respecto, conforme a lo establecido por la Sala de Defensa de la Competencia (3) :

"... un consumidor razonable esperaría(y espero) que el Banco asuma las consecuencias derivadas de la violación de sus sistemas de seguridad y subsane las transacciones realizadas de la cuenta de uno de sus clientes, por cuanto se han realizado por persona distinta al mismo, pues parte del servicio que el consumidor pactó con la institución denunciada fue la seguridad e intangibilidad de su línea de crédito.

En consecuencia, un consumidor razonable esperaría que el Banco asuma las consecuencias derivadas de la violación u omisión de su sistema de seguridad y, en consecuencia, el Banco debe responsabilizarse por las pérdidas que sus actos u omisiones puedan ocasionar a sus clientes y garantizar la intangibilidad de la línea de crédito otorgada por medio de tarjetas de crédito vulnerable a delitos informáticos como el presente caso.

En el sistema financiero cuando el banco, detecta la existencia de un riesgo no previsto para su seguridad o sus bienes, el proveedor se encuentra obligado a adoptar medidas razonables para eliminar o reducir el peligro, tales como notificar a las autoridades competentes, disponer su sustitución o reparación o informar a los consumidores oportunamente con las advertencias del caso (4). (es conocido por los diferentes medios de comunicación que los delincuentes informáticos emplean equipos sofisticados para clonar tarjetas por lo tanto estas son vulnerables...) *pues parte del servicio que el consumidor pactó con la institución denunciada fue la seguridad e intangibilidad de su línea de crédito.*

3) Ver Resolución N° 0285-1999/TDC-INDECOPI, emitida en el Expediente N° 135-1997/CPC, seguido por José Andrés Pizarro Bonilla en contra del Banco de Crédito del Perú

En el presente caso, los hechos cuestionados por el suscrito parten de la existencia de un riesgo no previsto para un consumidor razonable; ello, debido a que ningún consumidor esperaría que puedan clonar o duplicar su tarjeta de crédito y puedan realizar transacciones comerciales con la misma, toda vez que el consumidor creerá que únicamente podrán realizarse transacciones mediante la posesión de su tarjeta y el conocimiento de su clave secreta y requiriendo su presencia física a la entrega de su DNI, firmando, colocando sus datos, teléfono y ni siquiera podría imaginarse los sofisticados equipos informáticos existentes copian a la perfección cualquier banda magnética para así perjudicarlo y vulnerar el sistema del banco como ha ocurrido en el presente caso.

Por otro lado, un consumidor razonable tampoco esperaría que un establecimiento comercial afiliado a la red de tarjetas de crédito no se percatase de verificar la autenticidad de la tarjeta de crédito en cuestión o que presuntamente la entidad financiera se encuentre involucrada en el proceso de duplicación y/o clonación de tarjetas de crédito; ello, en la medida que parte del servicio prestado implica la confianza que el consumidor deposita en los sistemas de seguridad con los que cuenta el Banco para la realización, autenticación y aprobación de cualquier transacción comercial realizada a través de este tipo de tarjetas.

Señor PRESIDENTE DE APELACION, la violación de los sistemas de seguridad en una tarjeta de crédito no constituye una circunstancia que resulte imputable al consumidor, ya que este no tiene porque asumir los costos de que las referidas tarjetas resulten vulnerables a procesos de duplicación o clonación de las mismas, más aún si tomamos en cuenta que las transacciones cuestionadas por el suscrito POR CUANTO Y TANTO; las compras realizadas no tienen mis firmas digitales y han sido realizadas por terceras personas, por personas diferentes a la mía como se demuestra EN EL RUC Y LA UBICACIÓN FISICA EN OTRO PAIS REALIZADAS LAS TRANSACCIONES y no tomados en cuenta por el mencionado banco, ni menos valorizados y analizados, de haberlo hecho sí hubieran declarado fundado mi reclamo .

(4) **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Artículo 10°.-** En el caso que se coloque en el mercado productos o servicios, en los que posteriormente se detecta la existencia de peligros no previstos, el proveedor se encuentra obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro, tales como notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores oportunamente con las advertencias del caso.

En tal sentido, esta implícito haberse acreditado la realización de una clonación y/o duplicación de mi tarjeta de crédito, el Banco tampoco ha acreditado haber realizado acciones conducentes a minimizar los riesgos provenientes del empleo de estas para los usuarios, vulnerando el artículo 10° (**TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**)

Ahora bien, del párrafo anterior se desprende que el Banco debió de realizar las siguientes acciones: tales como: (i) la implementación de mayores medidas de seguridad en sus tarjetas, (ii) comunicar a las autoridades administrativas competentes acerca de dicha circunstancia e, (iii) informar a los consumidores acerca de los actos delictivos presentados para que adopten las medidas de seguridad correspondientes; siendo que, dicha circunstancia agrava el riesgo existente en el sistema de seguridad de las tarjetas de crédito y débito de su entidad financiera.

En este orden de ideas, de lo expuesto puede apreciarse la existencia de actos fraudulentos realizados por terceras personas haciendo uso de una tarjeta que no era la original, en tal sentido, **es el Banco quien debe responder por los mismos**, dado que no cumplió con su deber de implementar las medidas de seguridad suficientes para evitar que terceros hagan una copia de mi tarjeta y efectúen transacciones que están bien probadas que no fueron realizadas por el titular de la tarjeta de crédito.

En ese orden de ideas, luego de nuestro análisis consideramos que el Banco no ha brindado un servicio idóneo, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho ofrecidos por el que suscribe y, por tanto, ha infringido lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, señor Presidente de apelación pido declarar fundada mi apelación y archivar el presente caso.

Es justicia que deseo alcanzar



HENRY VIDAL CORILLA CUSE

DNI N° 09352401

Adjunto: 1) Documentos de () folios

2) Comprobante de pago Tasa por Apelación

EXPEDIENTE N° : 2-2017/CC1
DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE
DENUNCIADA : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
RESOLUCIÓN N° : 3

CONCESORIO

Lima, 1 de setiembre de 2017

VISTO: el recurso de apelación de fecha 4 de agosto de 2017 interpuesto por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra la Resolución Final N° 1722-2017/CC1, la cual fue debidamente notificada al recurrente el 17 de julio de 2017.

CONSIDERANDO:

- (i) Que, el artículo 38 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807 —modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor—, establece que el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación¹, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final², ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y,
- (ii) que, en el presente caso, el recurso de apelación ha sido interpuesto dentro del plazo de ley, cumpliendo con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo N° 085-2010-PCM.

SE HA RESUELTO: conceder el recurso de apelación interpuesto.


EVELING ROA QUISPE
Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

JAY/pmt

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."

² LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

06 SEP 2017

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

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 1 de septiembre de 2017

CONCESORIO

Expediente N° 2-2017/CC1

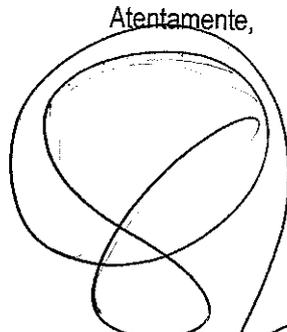
**PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
 SU EXPEDIENTE USE EL
 SIGUIENTE CÓDIGO: 17262644**

Señores
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
 CALLE LOS MANZANOS 223
 San Isidro.-

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 3 de fecha 1 de septiembre de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI.

Atentamente,



EVELING ROA QUISPE
 Secretaria Técnica

Comisión de Protección al Consumidor N° 1

Nombre: *Maria*
 Apellido: *Yori*
 Firma: *[Firma]*
 DNI: *09321788*
 Vinculo: *[Firma]*
 Fecha: *06 SEP 2017*

RECIBIDO
 FIRMA: *[Firma]* HORA: *10:34*



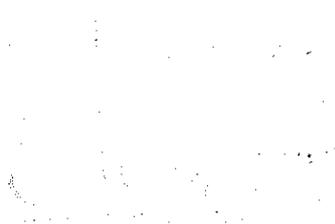
LA PERSONA QUE RECIBIÓ EL DOCUMENTO MOSTRÓ SU D.N.I.

SI NO

SELLO: _____

JAY/pmt
 Se adjunta:
 - Copia del documento indicado (1 folio)

- 1 Notas:
- 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).
 - Esta resolución no es impugnabile, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 206°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
 - Para cualquier información sobre el procedimiento, usted podrá visitar nuestro Sistema de Seguimiento de Expedientes en la siguiente dirección electrónica:
<http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/portalsAE/Expedientes/consultaCPC.jsp?pldAreaMenu=8>.
 - Si desea leer un expediente, podrá comunicarse en el horario de lunes a viernes, entre las 8:30 y 11:30 horas al teléfono 224-7800, Anexo 2328. Una vez obtenida la cita (la cual se programará 2 días hábiles después de la comunicación) deberá acercarse a la Sala de Lectura del INDECOPI entre las 8:30 y 16:30 horas.



 **Indecopi**
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
11 SET. 2017
RECIBIDO
Por Hora:

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 1 de septiembre de 2017

CONCESORIO

Expediente N° 2-2017/CC1

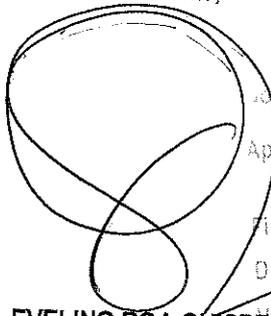
PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 17262644

Señor
CORILLA CUSE, HENRY VIDAL
AV. 28 DE JULIO MZ E4 LT 09 TUPAC AMARU VILLA
Chorrillos.-

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 3 de fecha 1 de septiembre de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI¹.

Atentamente,



EVELING ROA QUISPE
Secretaría Técnica

Comisión de Protección al Consumidor N° 1

Indecopi

Nombre:
Apellidos:
Firma:
DNI:
Inscrito:

Fecha:
LA PERSONA CAPAZ, QUE RECEPCIONA
EL DOCUMENTO MOSTRO SU D.N.I.
SI NO

JAY/pmt
Se adjunta:

- Copia del documento indicado (1 folio)

¹ Notas:

1. 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. Esta resolución no es impugnabile, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 206°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
3. Para cualquier información sobre el procedimiento, usted podrá visitar nuestro Sistema de Seguimiento de Expedientes en la siguiente dirección electrónica:
<http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/portalSAE/Expedientes/consultaCPC.jsp?pidAreaMenu=8>.
4. Si desea leer un expediente, podrá comunicarse en el horario de lunes a viernes, entre las 8:30 y 11:30 horas al teléfono 224-7800, Anexo 2328. Una vez obtenida la cita (la cual se programará 2 días hábiles después de la comunicación) deberá acercarse a la Sala de Lectura del INDECOPI entre las 8:30 y 16:30 horas.



 **Indecopi**
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1
12 SET. 2017
RECIBIDO
Por Hora

Documento expedido por el Área: 001

Notificación: Resolución: 3 Carta:

Expediente: 2-2017 Otro:

VISITA DE NOTIFICACIÓN

En Lima, siendo las 11:30 horas del día 05/09/17, la persona que suscribe la presente acta, notificador del Indecopi, se apersonó al domicilio ubicado en COSIMA COSE MEROY NIDA con la finalidad de notificar el documento en mención.

Características del Domicilio del Administrado

Color de fachada: NERO Número de pisos: 3
 Tipo de puerta: MADERA Suministro visible: NO SI
 Color de puerta: MADERA N° 702457

Características de Domicilios Contiguos

Domicilios Contiguos: NO SI
 Numeración Color de fachada
 Número de pisos Número de pisos

Al respecto dejo constancia que el documento mencionado, no pudo ser entregado al administrado por la siguiente razón:

- a. No se encontró persona capaz¹ b. No se encontró a nadie

Por la presente dejo constancia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 161¹ del Código Procesal Civil y la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI y su modificatoria mediante la Directiva N° 002-2015/TRI-INDECOPI, que regresaré a notificar el documento mencionado²: el día 05/09/17 entre las 11:30 y las horas.

Identificación y firma del notificador

¹ CODIGO CIVIL PERUANO D.L. N°295, artículo 42.- Plena capacidad del ejercicio: Tienen plena capacidad del ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho (18) años de edad, salvo lo dispuesto en los artículos 43 y 44.

² La notificación de actos administrativos emitidos por el Área de Ejecución Coactiva es regulado conforme el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ACTA DE NOTIFICACIÓN

Siendo las 11:30 horas del día 05/09/17, la persona que suscribe la presente acta, notificador del Indecopi, se apersonó al domicilio de COSIMA COSE MEROY NIDA en AV. 28 DE JULIO N° 14 L. 09 TORRE SANAZO DE BARRIO CHORRILLOS ubicado con la finalidad de dejar el presente documento.

Características del Domicilio del Administrado

Color de fachada: NERO Número de pisos: 3
 Tipo de puerta: MADERA Suministro visible: NO SI
 Color de puerta: MADERA N° 702457

Atendiendo a que:

- a. En la segunda visita, no se encontró persona capaz o no se encontró a nadie en el domicilio proporcionado por el administrado.
 b. La persona capaz que se encontró en el domicilio:

Se negó a recibir el documento	<input checked="" type="checkbox"/>	Bajo Puerta	<input checked="" type="checkbox"/>
Se negó a identificarse	<input checked="" type="checkbox"/>	Directamente a la persona	<input type="checkbox"/>
Se negó a firmar	<input checked="" type="checkbox"/>		

Siendo las 11:30 horas del día 05/09/17, procedo a concluir la presente acta del documento señalado líneas arriba.

Observaciones:

COPIA UNIVERSALIZADA
 44997143
 Identificación y firma del notificador

 **Indecopi**
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1
12 SET. 2017
RECIBIDO
Por Hora

Comisión de Protección al Consumidor
Anexo 2311

MEMORÁNDUM N° 1269-2017/CC1



A : **Liliana Alcira Cerrón Baldeón**
Secretaria Técnica
Sala Especializada en Protección al Consumidor

DE : **Víctor Alfredo Manrique Oporto**
Ejecutivo 2
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

ASUNTO : **Remisión de expedientes**

Por medio del presente, cumpla con remitirle los expedientes que se detallan a continuación, en virtud de los recursos de apelación presentados:

N° de expediente:	1378-2015/CC1
N° de Resolución	1842-2017/CC1
Fojas	265
Tomos	2
Apelante	Beatrice Denise Sumar Limpert
Fecha del escrito de apelación	15 de agosto de 2017
Fecha del conceso de apelación	1 de setiembre de 2017
Fecha del último cargo que llegó a la Comisión	11 de setiembre de 2017
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	No aplica
CUS	No aplica

N° de expediente:	38-2015/CC1
N° de Resolución	1753-2017/CC1
Fojas	253
Tomos	2
Apelante	Elio Fernando Riera Garro
Fecha del escrito de apelación	10 de agosto de 2017
Fecha del conceso de apelación	1 de setiembre de 2017
Fecha del último cargo que llegó a la Comisión	7 de setiembre de 2017
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	No aplica
CUS	No aplica

N° de expediente:	312-2016/CC1
N° de Resolución	1745-2017/CC1
Fojas	222
Tomos	2
Apelante	Claudia Cecille Montgomery Lequerica
Fecha del escrito de apelación	10 de agosto de 2017
Fecha del conceso de apelación	1 de setiembre de 2017
Fecha del último cargo que llegó a la Comisión	7 de setiembre de 2017
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	No aplica
CUS	No aplica

NO RE ALICIA S. P. S. FISICA
SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCION
AL CONSUMIDOR

Comisión de Protección al Consumidor
Anexo 2311

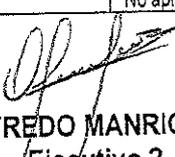
Nº de expediente	511-2016/CC1
Nº de Resolución	1914-2017/CC1
Fojas	97
Tomos	1
Apelante	Mónico Villogas Munguía
Fecha del escrito de apelación	8 de agosto de 2017
Fecha del concesorio de apelación	1 de setiembre de 2017
Fecha del último cargo que llegó a la Comisión	7 de setiembre de 2017
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	No aplica
CUS	No aplica

Nº de expediente	1021-2016/CC1
Nº de Resolución	1838-2017/CC1
Fojas	128
Tomos	1
Apelante	Lidia Mercedes Machuca Rodríguez
Fecha del escrito de apelación	10 de agosto de 2017
Fecha del concesorio de apelación	1 de setiembre de 2017
Fecha del último cargo que llegó a la Comisión	7 de setiembre de 2017
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	No aplica
CUS	No aplica

Nº de expediente	2-2017/CC1
Nº de Resolución	1722-2017/CC1
Fojas	112
Tomos	1
Apelante	Henry Vidal Corilla Cuse
Fecha del escrito de apelación	4 de agosto de 2017
Fecha del concesorio de apelación	1 de setiembre de 2017
Fecha del último cargo que llegó a la Comisión	12 de setiembre de 2017
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	No aplica
CUS	No aplica

Nº de expediente	262-2017/CC1
Nº de Resolución	1755-2017/CC1
Fojas	97
Tomos	1
Apelante	Luisa Angélica Torres Vásquez
Fecha del escrito de apelación	11 de agosto de 2017
Fecha del concesorio de apelación	1 de setiembre de 2017
Fecha del último cargo que llegó a la Comisión	11 de setiembre de 2017
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica
CUM	No aplica
CUS	No aplica

Atentamente,


VÍCTOR ALFREDO MANRIQUE OPORTO
Ejecutivo 2
Comisión de Protección al Consumidor Nº 1

Lima, 27 de setiembre de 2017

VAMO/ddy

Adj.: Expediente Nº 1378-2015/CC1
Expediente Nº 38-2016/CC1
Expediente Nº 312-2016/CC1
Expediente Nº 511-2016/CC1
Expediente Nº 1021-2016/CC1
Expediente Nº 2-2017/CC1 (Contiene 01 sobre con Información Confidencial)
Expediente Nº 262-2017/CC1 (Contiene 01 sobre con Información Confidencial)

EXPEDIENTE EN COMISIÓN : 2-2017/CC1
INGRESO EN SALA : 2060-2017/SPC
DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE
DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
PROVEÍDO : 1

Lima, 17 de octubre de 2017

El 28 de septiembre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha recibido el Expediente 2-2017/CC1 remitido como resultado del recurso de apelación interpuesto por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra la Resolución 1722-2017/CC1.

En ese sentido, póngase en conocimiento de la otra parte el recurso de apelación para que, de considerarlo pertinente y en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción del presente, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso y aporte cualquier elemento, hecho o fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es materia de discusión en esta instancia.

Por otro lado, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 1308¹ indíquese que en esta instancia es posible declarar la conclusión anticipada del presente procedimiento si las partes acreditan de forma indubitable haber llegado a un acuerdo que ponga fin a la controversia materia de denuncia sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del Indecopi. En ese sentido, las partes del procedimiento podrán presentar ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor el acuerdo celebrado de manera independiente.

Sin perjuicio de ello, de considerarlo pertinente, las partes del procedimiento podrán solicitar a la Sala Especializada en Protección al Consumidor que convoque a una Audiencia de Conciliación, pedido que será evaluado por dicha instancia conforme a sus facultades².


RODRIGO DELGADO CAPCHA
EJECUTIVO 1
(Coordinador Legal)

¹ LEY 29571 modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2014. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. - En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

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

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

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

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 147.- Conciliación

(...)

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto podrán promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

(...)

(El subrayado es nuestro)

GRUPO / LMG NMP

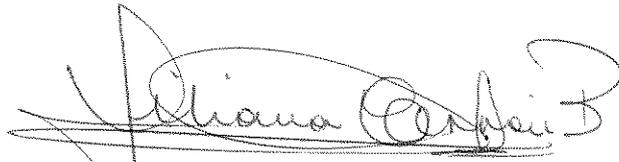
M-SPC-01/01

Expediente 2-2017/CC1
Ingreso en Sala 2060-2017/SPC

RAZÓN DE SECRETARÍA
Nº 0355-2017/SPC

La Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor incorpora al Expediente 2-2017/CC1 copia del documento que acredita el poder general vigente del señor Dennis Gilberto Parra Masías como apoderado de Banco Falabella Perú S.A.

Lima, 17 de octubre de 2017


LILIANA ALCIRA CERRÓN BALDEÓN
Secretaría Técnica

LCB / LMG NMP

000043

COPIA LITERAL

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 11006610
	INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS BANCO FALABELLA PERU S.A.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
 RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS
 C00099

OTORGAMIENTO DE PODERES:

POR ESCRITURA PUBLICA DEL 04/08/2011 OTORGADA ANTE NOTARIO DAVY SANCHEZ-MANRIQUE TAVELLA EN LA CIUDAD DE LIMA, COMPARECE ELSA MARÍA HUARCAYA GERENTE DE OPERACIONES DEL BANCO FALABELLA PERÚ S.A., A FIN DE OTORGAR LOS SIGUIENTES PODERES A LAS PERSONAS DETALLADAS EN EL CUADRO FINAL:

PRIMERO.- REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALQUIER AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, POLICIAL, JUDICIAL O POLÍTICA, CON LAS MAS, AMPLIAS FACULTADES, PUDIENDO GESTIONAR CUALQUIER SOLICITUD, LICENCIA, REGISTRO O DERECHO.

REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN PROCEDIMIENTOS COACTIVOS ADMINISTRATIVOS, POLICIALES PROCESOS CONTENCIOSOS O NO CONTENCIOSOS, EN MATERIA CIVIL O LABORAL, EN LOS QUE HAYA QUE INTERVENIR COMO DEMANDANTE, DEMANDADO, DENUNCIADO O DENUNCIANTE, O COMO TERCERO POR TENER LEGÍTIMO INTERÉS, PUDIENDO APERSONARSE EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO EN TAL SENTIDO, GOZARÁN DE LAS FACULTADES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 115° DE LA LEY N° 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y EN LOS ARTÍCULOS 74° Y 76° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, ASIMISMO PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE DE ACUERDO A LA LEY N° 26872, SU MODIFICATORIA, DECRETO LEGISLATIVO N° 1030 Y SU REGLAMENTO, DECRETO SUPREMO N° 1044-2008-JUS Y DEMÁS NORMAS DE LA MATERIA, DISPONIBLE DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACIÓN, ACTUANDO COMO SOLICITANTE O COMO INVITADOS EN ESTE ÚLTIMO CASO, PREVIAMENTE NOTIFICADA LA SOCIEDAD; PUDIENDO SUSCRIBIR LAS SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN, ESCRITURA ACTA DE ACUERDO TOTAL FALTA DE ACUERDO, INASISTENCIA DE UNA DE LAS PARTES, PIDIENDO LA SUSPENSIÓN DE LAS AUDIENCIAS CONCILIATORIAS, SU CONTINUACIÓN, SI DESESTIMIENTO, DEMÁS ACTOS, PUDIENDO EN CONSECUENCIA, REALIZAR CUALQUIER ACTO DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS, SUSTANTIVOS, DEMANDAR, DENUNCIAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS, RECONVENIONES O DENUNCIAS, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION, DESISTIRSE DE LA PRETICIÓN O RECLAMO.

ALLANARSE A LA PRETENSÓN CONCILIAR, TRANSICOR SOMETER A ARBITRAJE NACIONAL O INTERNACIONAL LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS, RENUNCIAR AL FUERO DE DOMICILIO, PACTAR LA LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLES A CUALQUIER CONTROVERSA, PRESTAR DECLARACIONES DE PARTE O COMO TESTES, PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS, EXHIBICIONES DE DOCUMENTOS, ASISTIR A AUDIENCIAS COMO REPRESENTAN DE LA EMPRESA, SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES ANTES DE INICIARSE UN PROCESO O DENTRO DE ÉSTE, OTORGAR CONTRACAUTELA REAL O PERSONAL, COMPRENDIENDO ESTA ÚLTIMA LA CAUCIÓN JURATORIA, CONSTITUIR Y RETIRAR DEPÓSITOS JUDICIALES. ASIMISMO, PODRÁ DESIGNAR INTERVENTORES, ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS ADMINISTRATIVOS O JUDICIALES O DELEGADOS EN RAZÓN DE EXHORTO EN QUE SE COMISIONES DILIGENCIAS FUERA DE LA JURISDICCION PROPIA DEL JUICIO O PROCEDIMIENTO, ASÍ COMO HACER POSTURAS EN REMATES Y TOMAR POSESIÓN DE BIENES.

POR OTRC LADO, LOS APODERADOS MENCIONADOS TENDRÁN LAS MISMAS FACULTADES, PARA LOS CASOS DE REPRESENTACIÓN EN PROCESOS PEÑALES Y DE CUALQUIER NATURALEZA EN QUE LA SOCIEDAD SEA PARTE O PARTICIPE COMO TERCERO

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 1

ENTREGADO
 14 JUL 2014
 ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
 OFICINA DE PARTIDAS
 A.D.B.S.

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:11/07/2014 12:44:58 Pagina 188 de 240
 Se deja constancia que existen Títulos Pendientes v/o Suscritos N° 2014-29-00011364-67

COPIA LITERAL

000041

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 11006610 ISaura JINÉS MONGE Abogado Certificador Zona Registral N° IX, Sede Lima
	INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS BANCO FALABELLA PERU S.A.

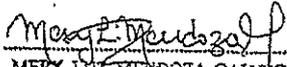
REPRESENTAR A LA EMPRESA EN LOS PROCESOS DE REESTRUCTURACION EMPRESARIAL, LIQUIDACIONES, QUIEBRAS Y ACTOS ANÁLOGOS.
 LOS APODERADOS PODRÁN INDIVIDUALMENTE REQUERIR EXTRAJUDICIALMENTE EL PAGO DE LAS DEUDAS CUYA COBRANZA LES ENCARGUE LA SOCIEDAD.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DN
1	CAROL DIANA BUSTAMANTE SAITO	18713355
2	CLAUDIA ALEJANDRA COMBE SOTOMAYOR	0543083
3	ELIAS MORENO MORALES	8171426
4	MARTIN ELIAS CASTRO MENESES	07236430
5	RICARDO YORI UMLAUFF	07800160
6	RONALD STAMBUK GALVEZ	09385068
7	DENNIS GILBERTO PARRA MASIAS	1454539
8	SUSY CAROLINA DIAZ LEZCANO VILLANUEVA	16804872
9	ARTURO MIGUEL SALAS ZEVALLOS	42796659
10	EDGARD ERICO ARTURO SALAS DURAND	29718222
11	CAROLINA CASTILLO PASTOR	40687161
12	JORGE WASHINGTON ALVA ANG	02693688
13	JOSE ANTONIO ROBINA LA ROSA	03886941
14	CARLOS HECTOR URIARTE MEDINA	18133822
15	DUNCAN SEDANO VASQUEZ	18153972

SEGUNDA.- CON RELACION A LAS FACULTADES DETALLADAS EN LA CLÁUSULA PRIMERA REFERIDAS A DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION; ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR JUDICIAL O, EXTRAJUDICIALMENTE O TRANSIGIR JUDICIALMENTE O EXTRAJUDICIALMENTE EN PROCESOS, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS PORRA SER EJERCIDAS POR LOS APODERADOS SOLO SI LA CUANTIA NO EXCEDE LOS S/ 20,000 (OCHENTA MIL Y 00/100 NUEVOS SOLES) O SU EQUIVALENTE EN MONEDA EXTRANJERA.

TERCERA.- ADICIONALMENTE, CAROL DIANA BUSTAMANTE SAITO, PODRA DELEGAR LAS FACULTADES DE CONCILIACIÓN ESTABLECIDAS EN LOS ARTICULOS 74° Y 75° DE CÓDIGO PROCESAL CIVIL, LAS FACULTADES ESTABLECIDAS EN EL ARTICULO 115° DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, ASI COMO LAS FACULTADES DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL RELACIONADAS A LAS NORMAS QUE REGULAN DICHA MATERIA.

EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 16/08/2011 A LAS 01:47:59 PM HORAS, BAJO EL N° 2011-00662466 DEL TOMO DIARIO 0492. DERECHOS COBRADOS S/ 330.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00025648-35 00025815-35.-LIMA, 25 DE AGOSTO DE 2011.


MERY LUZ MENDOZA GALVEZ
 Registrador Público
 Zona Registral N° IX Sede Lima

Copia Certificada al Departamento de Registros Públicos de Inscripción
 Existen Titulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:11/07/2014 12:44:58 Pagina 189 de 240
 Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2014-00646467

COPIA LITERAL

000045



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 11006610
ISAURA JINÉS MONGE
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.**

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
RUBRO: NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS
C00102

Por ESCRITURA PÚBLICA del 07/09/2011 otorgada ante el NOTARIO RICARDO FERNANDINI BARREDA en la ciudad de LIMA, Elsa María Huarcaya Pro, en representación del BANCO FALABELLA S.A., aclara la delegación de poder efectuada el 4/8/2011 por escritura pública otorgada ante el Notario de Lima Ricardo Fernandini Barreda (C00099), en los términos y condiciones siguientes: **PRIMERA:** Por escritura pública del 4 de agosto del presente año, otorgada ante el notario público Dr. Ricardo Fernandini Barreda, la señora Elsa María Huarcaya Pro, identificada con DNI N° 09159489 en su condición de Gerente de Operaciones del Banco Falabella, delegó facultades. **SEGUNDA:** Por el presente documento se aclara la cláusula segunda de la escritura pública mencionada en la cláusula que antecede respecto a las personas que se detallan en el cuadro adjunto, con relación a las facultades referidas a desistirse del proceso y de la pretensión; allanarse a la pretensión, conciliar judicial o extrajudicialmente o transigir judicial o extrajudicialmente en procesos, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas podrán ser ejercidas por los apoderados sólo si la cuantía no supera los S/. 150,000.00 (ciento cincuenta mil y 00/100 nuevos soles) o su equivalente en moneda extranjera.

N°	Nombres y apellidos	DNI
1	CAROL DIANA BUSTAMANTE SAITO	10713755
2	CLAUDIA ALEJANDRA COMBE SOTOMAYOR	10543083
3	ELIAS MORENO MORAZES	18171426
4	MARTIN ELIAS CASTRO MENESSES	07236430
5	RICARDO YORRE LAUFF	07800360
6	RONALD STAMBUK GALVEZ	09385068
7	DENNIS ALBERTO PARRAMASIAS	41454539

TERCERA: Con respecto de la aclaración mencionada en la cláusula segunda que antecede, las demás facultades contenidas en la cláusula primera de la escritura pública del fecha 4 de agosto último, otorgadas ante el Notario Público Ricardo Fernandini Barreda por la recurrente mantiene su vigencia en todo lo que no se haya aclarado o modificado por el presente instrumento. El título fue presentado el 08/09/2011 a las 02:00:12 PM horas, bajo el N° 2011-00752828 del Tomo Diario 0492 Derechos cobrados S/ 154.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00026386-32 0032974-32 -LIMA, 23 de Setiembre de 2011.

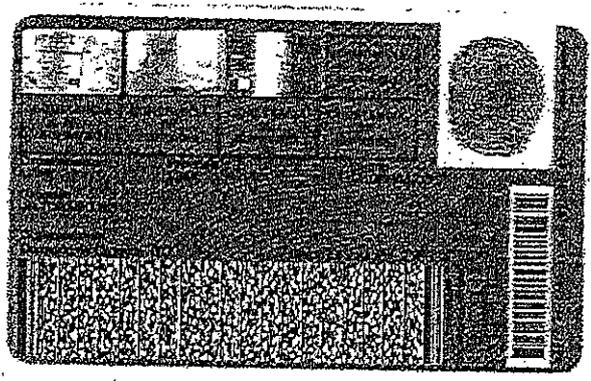
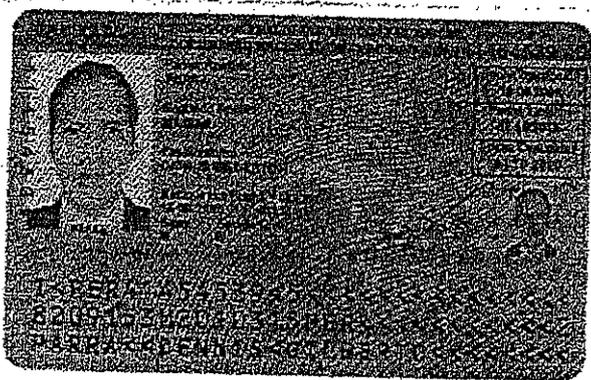

GILMER MARRUJO AGUILAR
 Registrador Público
 Zona Registral N° IX - Sede Lima

Existen Titulos Registrados en esta Inscripción

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:11/07/2014 12:44:58 Pagina 194 de 240
Se deja constancia que existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos : 2014-00646467

000070

000040



120

Notificación 14416-2017/SPC-INDECOPI

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN
 Proveído 1

CARGO

Lima, 17 de octubre de 2017

Expediente en Comisión 2-2017/CC1
Ingreso en Sala 2060-2017/SPC³

Señor
HENRY VIDAL CORILLA CUSE
 Av. Canadá 3560, Ofc. 302 (tercer Piso)
San Luis. -

23 OCT. 2017

Mediante la presente, pongo en su conocimiento que el 28 de septiembre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor recibió el Expediente 2-2017/CC1 como consecuencia de la apelación formulada por usted contra la Resolución 1722-2017/CC1.

Por otro lado, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 1308⁴ se les indica que en esta instancia es posible declarar la conclusión anticipada del presente procedimiento si las partes acreditan de forma indubitable haber llegado a un acuerdo que ponga fin a la controversia materia de denuncia sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del Indecopi. En ese sentido, las partes del procedimiento podrán presentar ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor el acuerdo celebrado de manera independiente.

Sin perjuicio de ello, de considerarlo pertinente, las partes del procedimiento podrán solicitar a la Sala Especializada en Protección al Consumidor que convoque a una Audiencia de Conciliación, pedido que será evaluado por dicha instancia conforme a sus facultades⁵.

Atentamente,



RODRIGO DELGADO CAPCHA
EJECUTIVO 1
(Coordinador Legal)

Nombre:

Apeñidos:

Firma:

CMI:

#Act:

.....

LA PERSONA QUE ASISTE A LA RESOLUCIÓN
 EL DOCUMENTO DEBE TENER SU CARTELA

SI NO

Para cualquier información adicional sobre el procedimiento, por favor considerar lo siguiente:

- o Atención Telefónica y Personal:
 - Horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 12:00 horas.
 - Teléfono 224-7800, anexos 8723, 8724, 8725 y 8726.
 - Excepcionalmente, podrá obtenerse una cita en horario distinto (sujeto a disponibilidad del asistente a cargo del expediente), comunicándose a los teléfonos del área.
- o Lectura de Expedientes:
 - Previa reserva de cita al teléfono 224-7800 anexo 8716, con una anticipación no menor a dos días hábiles.
 - Horario de lectura de lunes a viernes de 8:30 am. a 4:30 pm.

³ El número de Ingreso asignado por la Sala a su expediente es 2060-2017/SPC, por lo que le solicitamos consignar dicha numeración en todo escrito o comunicación que curse a la Sala con relación a su expediente.
⁴ LEY 29571 modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. - En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
 1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
 2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.
 Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.
 La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.
⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 147.- Conciliación
 (...) Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.
 (...) (El subrayado es nuestro)



Indecopi

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Sistema Especializado en Protección al Consumidor

25 OCT 2017

RECIBIDO

Por: Hora:

 **Indecopi**
Tribunal de Defensa del Consumidor y de la Propiedad
Intelectual del Poder Judicial en Promoción al Consumidor
25 OCT 2017
RECIBIDO
Por:.....hora:.....

Notificación 14417-2017/SPC-INDECOPI

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN
Proveído 1

CARGO

Lima, 17 de octubre de 2017

Expediente en Comisión 2-2017/CC1
Ingreso en Sala 2060-2017/SPC¹

Señores
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
 Calle Los Manzanos 223
 San Isidro. –

23 OCT. 2017

Mediante la presente, pongo en su conocimiento que el 28 de septiembre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor recibió el Expediente 2-2017/CC1 como consecuencia de la apelación formulada por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra la Resolución 1722-2017/CC1.

A efectos de continuar con la tramitación del procedimiento, cumpro con informarles que ustedes disponen de un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles para hacer conocer a esta Sala, su posición en relación con los argumentos de dicha impugnación y aportar cualquier otro elemento, hecho o fundamento que pudiese ser de utilidad para resolver el asunto que es materia de discusión en este procedimiento.

Por otro lado, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 1308² se les indica que en esta instancia es posible declarar la conclusión anticipada del presente procedimiento si las partes acreditan de forma indubitable haber llegado a un acuerdo que ponga fin a la controversia materia de denuncia sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del Indecopi. En ese sentido, las partes del procedimiento podrán presentar ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor el acuerdo celebrado de manera independiente.

Sin perjuicio de ello, de considerarlo pertinente, las partes del procedimiento podrán solicitar a la Sala Especializada en Protección al Consumidor que convoque a una Audiencia de Conciliación, pedido que será evaluado por dicha instancia conforme a sus facultades³.

Atentamente,

RODRIGO DELGADO CAPCHA
EJECUTIVO 1
(Coordinador Legal)

Nombre: Lorena Flores
 Apellidos: DNI 00442553

Firma: Keaper
 DNI: 23 OCT 2017
 Vinculo: 23 OCT 2017

RECIBIDO
 LA PERSONA QUE RECIBIÓ EL DOCUMENTO MOSTRÓ SU D.N.I.

EL DOCUMENTO MOSTRÓ SU D.N.I.
 SI NO

SELLO:

Se adjunta copia del escrito de apelación presentada por el señor Henry Vidal Corilla Cuse de fecha 4 de agosto de 2017 (3 folios). Para cualquier información adicional sobre el procedimiento, por favor considerar lo siguiente:

- o Atención Telefónica y Personal:
 - Horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 12:00 horas.
 - Teléfono 224-7800, anexos 8723, 8724, 8725 y 8726.
 - Excepcionalmente, podrá obtenerse una cita en horario distinto (sujeto a disponibilidad del asistente a cargo del expediente), comunicándose a los teléfonos del área.
- o Lectura de Expedientes:
 - Previa reserva de cita al teléfono 224-7800 anexo 8716, con una anticipación no menor a dos días hábiles.
 - Horario de lectura de lunes a viernes de 8:30 am. a 4:30 pm.

¹ El número de Ingreso asignado por la Sala a su expediente es 2060-2017/SPC, por lo que le solicitamos consigne dicha numeración en todo escrito o comunicación que curse a la Sala con relación a su expediente.
² LEY 29571 modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. - En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
 1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
 2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.
 Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.
 La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estar afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.
³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 147.- Conciliación
 (...) Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto podrán promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.
 (...).
 (El subrayado es nuestro)

000

 Indecopi
Ministerio de Comercio Exterior, Turismo y Pesca
Industria y Minería
24 OCT 2017
RECIBIDO
Por.....Hora.....



2017 OCT 30 PM 2:58

Exp. Sala N° : 2060-2017/SPC

Exp. Comisión N° : 0002-2017/CC1

Asunto : Observación

RECIBIDO
MESA DE PARTES

(...10...Fs.)

A LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI:

BANCO FALABELLA PERÚ S.A., debidamente representado por Dennis Parra Masías, según pueden verse en obra en archivo, en el procedimiento iniciado por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra nuestra empresa, por presunta infracción a las normas sobre protección al consumidor, a usted atentamente decimos:



Que, habiendo sido notificados el 23 de octubre de 2017 con el Proveído N° 1, de fecha 17 de octubre de 2017, mediante el cual vuestra Sala pone en nuestro conocimiento el recurso de apelación presentado por el señor Corilla Cuse, y se nos concede un plazo de cinco (05) días hábiles para dar a conocer nuestra posición al respecto; dentro del plazo otorgado, procedemos a señalar lo siguiente:

- Al respecto, consideramos necesario resaltar a los miembros de la Sala que, a través del recurso de apelación interpuesto por el señor Corilla Cuse contra la Resolución Final N° 1722-2017/CC1 que declaró **INFUNDADA** la presente denuncia contra nuestra empresa, debido a que durante la tramitación del presente procedimiento **no se ha acreditado fehacientemente** que Banco Falabella hubiera incurrido en la presunta infracción que fue imputada a nuestra empresa a través del presente procedimiento administrativo sancionador.
- Es el caso que, vuestra Sala deberá tener presente que, el señor Corilla Cuse **no ha cumplido con acreditar ni probar en el presente procedimiento y/o a través del mencionado recurso de apelación** que, Banco Falabella hubiera incurrido en la presunta infracción que nos fue imputada por éste a través del presente procedimiento administrativo sancionador, ya que sin ello no se podría pretender afirmar que nuestra empresa infringió las normas de protección al consumidor; conforme lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General y en el Código Procesal Civil.

En efecto, consideramos pertinente recordar lo establecido en el artículo 162° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual señala lo siguiente:

"Artículo 162.- Carga de la prueba

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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." (énfasis agregado)

En esta misma línea, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento¹, establece lo siguiente:

"Artículo 196°.- Carga de la Prueba.-

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." (énfasis agregado)

En virtud a lo expuesto, en la medida que durante el desarrollo del presente procedimiento y/o a través del mencionado recurso de apelación el señor Corilla Cuse **no ha cumplido con acreditar**

¹ Código Procesal Civil.- Primera Disposición Complementaria y Final.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

3

fehacientemente, que Banco Falabella hubiera incurrido en la presunta infracción que nos fue imputada por éste a través del presente procedimiento administrativo sancionador, es evidente que los argumentos esbozados por el denunciante no podrán ser considerados como verdaderos a efectos de resolver el presente procedimiento.

3. Adicionalmente, consideramos pertinente recordar vuestra Sala lo establecido en el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a través del cual se señala lo siguiente:

“Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

(...)” (énfasis agregado)

Asimismo, es importante resaltar que lo antes señalado se condice con lo resuelto por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi, en otros procedimientos, donde ha señalado lo siguiente:

*“(…) Entre los principios que rigen la potestad sancionadora de la Administración encontramos **el principio de presunción de licitud, el mismo que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio.** Este principio corresponde a la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.”² (énfasis agregado)*

De esta misma manera, resulta conveniente resaltar a vuestra Sala que, siguiendo este mismo criterio el Indecopi en otros procedimientos administrativos ha señalado lo siguiente:

*“50. Por lo señalado, el sancionar al Banco sin que la denunciante haya acreditado la existencia de los defectos alegados vulneraría – como se señaló anteriormente – **el principio de licitud, uno de los principios que rige el procedimiento administrativo sancionador, recogido en el artículo 230° numeral 9 de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, según el cual la administración debe presumir que los administrados actúan conforme a ley mientras no se cuente con evidencia en contrario.** Así, uno de los aspectos que contempla la presunción de licitud consiste en que **ningún administrado, en su relación con las autoridades, debe aportar prueba sobre su inocencia, es decir, ningún administrado puede ser sancionado sobre la base de una inferencia, una sospecha,** por su falta de apersonamiento o de la presentación de sus descargos, por más razonable y lógica que sea el planteamiento legal de la autoridad.”³ (énfasis agregado)*

En este sentido, los miembros de la Sala deberán tener presente que, el señor Corilla Cuse **no ha cumplido con acreditar fehacientemente**, mediante un medio probatorio pertinente, que Banco Falabella hubiera incurrido en la presunta infracción que nos fue imputada por éste a través del presente procedimiento administrativo sancionador, ya que sin ello no se podría pretender afirmar que nuestra empresa infringió las normas de protección al consumidor; siendo así que, de acuerdo a lo expuesto y en atención al Principio de Predictibilidad⁴, contemplado en la Ley del Procedimiento

² Resolución N° 2207-2012/SC2-INDECOPI, correspondiente al procedimiento seguido por el señor Jesús Martín Ocampos Mogollón contra Banco Falabella Perú S.A., tramitado bajo el Expediente N° 349-2011/PS-INDECOPI-PIU.

³ Resolución Final N° 358-2017/PS0-INDECOPI-CUS, correspondiente al procedimiento seguido por la señora Maribel Campana Olivo contra Banco Falabella Perú S.A., tramitado bajo el Expediente N° 200-2017/PS0-INDECOPI-CUS.

⁴ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.-



Administrativo General, dicho argumento no podrá ser considerados como verdadero para fines de resolver la presente denuncia, debiendo el mismo ser desestimado por vuestra Sala.

4. A mayor abundamiento, **contrariamente** a lo señalado por el señor Corilla Cuse a través de su recurso de apelación, consideramos pertinente precisar a los miembros de la Sala que, de acuerdo a la naturaleza de las Tarjetas de Crédito CMR Visa, como la del señor Corilla Cuse, éstas permiten a sus usuarios realizar transacciones en los diversos establecimientos afiliados a Visa ubicados en el Perú, en el exterior, **así como a través de sus páginas Web (Internet)**, tal como es de conocimiento de los consumidores de acuerdo a la propia dinámica del mercado y conforme se desprende del artículo 7° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; siendo el caso que, **en ningún momento** Banco Falabella ofrece y/o informa a sus clientes que **desde la emisión** de sus Tarjetas de Crédito CMR Visa, éstas sean exclusivas para el uso presencial (deslizamiento de la banda magnética) en los establecimientos comerciales.

No obstante ello, consideramos pertinente citar lo establecido en el Contrato de Tarjeta de Crédito y Cuenta Corriente suscrito por el señor Corilla Cuse, cuya copia adjuntamos al presente, a través del cual se estableció lo siguiente:

"PRIMERO: Línea de Crédito
 (...)

La línea de crédito podrá utilizarse, asimismo, para la adquisición de bienes y servicios a través de medios electrónicos u otros mecanismos autorizados, mediante el uso de procedimientos, claves de acceso o autorizaciones electrónicas, en la forma que LA FINANCIERA o los establecimientos o negocios que acepten el uso de La Tarjeta lo establezcan, así como para los cargos que ordene o autorice EL CLIENTE por el consumo de bienes o servicios prestados por terceros o por LA FINANCIERA.
 (...)" (énfasis agregado).

De esta manera, queda demostrado que desde la suscripción del contrato antes mencionado, el señor Corilla Cuse tenía pleno conocimiento que podía realizar consumos por Internet con cargo a la línea de crédito de su Cuenta CMR, a la cual se encuentra asociada su Tarjeta de Crédito CMR Visa, mediante el uso de la respectiva clave (código CVV2) de la misma.

5. **Por lo expuesto, solicitamos a vuestra Sala se sirva CONFIRMAR la Resolución Final N° 1722-2017/CC1 emitida por la Comisión, materia del recurso de apelación presentado por el señor Corilla Cuse, a través de la cual se declaró INFUNDADA la presente denuncia contra nuestra empresa, desestimando de este modo los argumentos que sustentaron la apelación del denunciante.**

Finalmente, Banco Falabella se reserva el derecho de ampliar los argumentos vertidos en el presente escrito, de así considerarlo conveniente.

POR TANTO:

Solicitamos a vuestra Sala se sirva tener presente lo expuesto al momento de resolver.

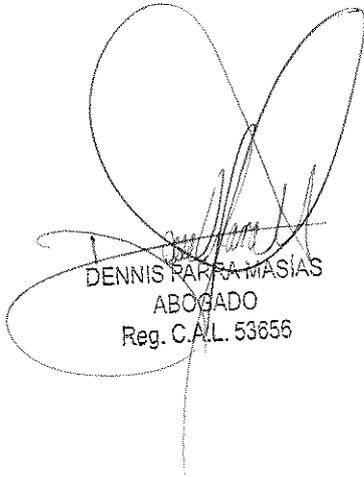
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.-

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)
 1.15. **Principio de predictibilidad o confianza legítima.-** La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta de los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.
 Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ello.
 La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonablemente e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

OTROSÍ DECIMOS: Que, acompañamos al presente escrito el siguiente documento:

- Copia del Contrato de Tarjeta de Crédito CMR y Cuenta Corriente, debidamente suscrito por el señor Corilla Cuse.

Lima, 30 de octubre de 2017



DENNIS PARRA MASÍAS
ABOGADO
Reg. C.A.L. 53656

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO CMR Y CUENTA CORRIENTE

Solicitud N° 5214812

EL CLIENTE, cuya identificación aparece al pie del presente documento, ha presentado a FINANCIERA CMR SA., en adelante LA FINANCIERA, una Solicitud de Tarjeta de Crédito, en adelante La Solicitud, para que se le otorgue una línea de crédito revolving a ser utilizada mediante una tarjeta de crédito. El presente documento contiene las condiciones generales que regulan la utilización de la línea de crédito solicitada y la tarjeta de crédito correspondiente. La Solicitud, cuyo número de folio es el que aparece más arriba y que forma parte del presente contrato, contiene el nombre, domicilio y demás datos de EL CLIENTE. EL CLIENTE declara conocer y aceptar las condiciones de uso de la línea de crédito y de la tarjeta de crédito, y los derechos y obligaciones que le corresponden y que aparecen en la Cartilla de Información que le ha sido entregada por LA FINANCIERA, con el presente contrato, y en las disposiciones legales vigentes.

PRIMERO: Línea de Crédito

LA FINANCIERA conviene en otorgar a EL CLIENTE una línea de crédito revolving en moneda nacional, bajo la modalidad de crédito rotativo o crédito en cuotas fijas. LA FINANCIERA informará a EL CLIENTE la aprobación de la solicitud, la línea de crédito inicial y la modalidad de crédito. LA FINANCIERA podrá ampliar, modificar o suprimir el monto de la línea de crédito, así como otorgar, modificar o suprimir líneas adicionales o sub-líneas de crédito, en moneda nacional o extranjera, en cualquier momento, informándose a EL CLIENTE.

La comunicación señalada en el párrafo anterior podrá ser cursada por correo, fax, correo electrónico o cualquier otro medio pertinente.

EL CLIENTE no podrá exceder la línea de crédito otorgada por LA FINANCIERA, salvo que cuente con autorización, la que se otorgará en las formas que tenga establecida LA FINANCIERA.

La línea de crédito podrá ser utilizada por EL CLIENTE exclusivamente para la adquisición de bienes y servicios, incluyendo la disposición de efectivo, mediante la utilización de La Tarjeta en los establecimientos comerciales y cajeros automáticos afiliados.

La línea de crédito podrá utilizarse, asimismo, para la adquisición de bienes y servicios a través de medios electrónicos u otros mecanismos autorizados, mediante el uso de procedimientos, claves de acceso o autorizaciones electrónicas, en la forma que LA FINANCIERA o los establecimientos o negocios que acepten el uso de La Tarjeta lo establezcan, así como para los cargos que ordene o autorice EL CLIENTE por el consumo de bienes o servicios prestados por terceros o por LA FINANCIERA.

LA FINANCIERA podrá establecer frecuencias, montos mínimos y máximos y otras condiciones para el uso de la línea de crédito en sus diversas modalidades.

SEGUNDO: Tarjeta de Crédito

Para el uso de la línea de crédito, LA FINANCIERA entregará a EL CLIENTE una tarjeta de crédito, en adelante La Tarjeta, que tiene carácter personal e intransferible. Al hacer uso de La Tarjeta en los establecimientos afiliados, el titular deberá entregar su tarjeta y suscribir los vouchers de consumo, en forma gráfica o electrónica. El titular podrá ser requerido a presentar su documento de identidad para su examen y confrontación de datos.

LA FINANCIERA podrá emitir distintos tipos de tarjetas y determinar sus condiciones.

A pedido de EL CLIENTE, y con cargo a la línea de crédito otorgada a éste, LA FINANCIERA puede emitir tarjetas de crédito adicionales, para el uso exclusivo de las personas que EL CLIENTE señale. La emisión y uso de las tarjetas adicionales es de responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE. Toda referencia en este contrato de La Tarjeta, incluye a las tarjetas adicionales.

TERCERO: Cuenta Corriente Especial

A pedido de EL CLIENTE, LA FINANCIERA procede a abrirle una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito, en adelante la Cuenta Tarjeta, en moneda nacional y sin uso de chequera, para el uso y control de la línea de crédito y de La Tarjeta.

En la Cuenta Tarjeta se cargarán los importes de las transacciones realizadas por EL CLIENTE con cargo a la línea de crédito otorgada, así como las comisiones, intereses, gastos, tributos, y demás cargos que correspondan por el uso de La Tarjeta o que disponga EL CLIENTE para el pago de obligaciones con LA FINANCIERA. En la misma cuenta se abonarán los pagos que realice EL CLIENTE por el uso de La Tarjeta.

Los abonos y cargos que contra la línea de crédito se realicen en la Cuenta Tarjeta no constituyen novación de las obligaciones originales, reservándose LA FINANCIERA sus derechos para hacerlos valer en la forma que considere más conveniente.

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

CUARTO: Estados de Cuenta

LA FINANCIERA enviará a EL CLIENTE un estado de la Cuenta Tarjeta, en el cual se detallarán los cargos y abonos realizados en el período que corresponda, así como el saldo disponible de su línea de crédito.

El estado de cuenta indicará asimismo, el período de consumo, la fecha de pago, y según corresponda, la cuota mensual a cancelar (la que comprenderá principal, intereses, comisiones, tributos y gastos) o la suma adeudada (en la que se distinguirán las sumas a pagar por principal, intereses, comisiones, tributos y gastos), así como el monto mínimo que EL CLIENTE está autorizado a amortizar de la suma adeudada.

El estado de cuenta se enviará a EL CLIENTE en forma mensual. Sin embargo, LA FINANCIERA podrá no emitir el estado de cuenta en aquellos meses en que no se produzcan movimientos en la Cuenta Tarjeta, o cuando EL CLIENTE se encuentre moroso por más de 90 días, o cuando los movimientos en la Cuenta Tarjeta durante el período sean por montos inferiores a los que establezca LA FINANCIERA.

El estado de cuenta y la liquidación que aparece en el mismo, se considerarán aprobados por EL CLIENTE si éste no formula observaciones por escrito, o lo hace en términos genéricos o sin detallar y sustentar los conceptos que observe, dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

La fecha de corte para efectos de la emisión del estado de cuenta y la fecha de pago que corresponde a EL CLIENTE serán informados a éste por LA FINANCIERA. Cualquier modificación en dichas fechas será informada a EL CLIENTE mediante anotaciones en el estado de cuenta.

Si EL CLIENTE no recibiera el estado de cuenta hasta 5 días antes de la fecha de pago que le corresponde, deberá reclamarlo a LA FINANCIERA, presumiéndose que ha recibido dicho estado si no formula reclamo alguno en el plazo mencionado.

La no recepción del estado de cuenta por EL CLIENTE no exime a éste de la obligación del pago oportuno de las cuotas o sumas adeudadas.

QUINTO: Pagos

EL CLIENTE se obliga a pagar mensualmente, en la fecha que indique su estado de cuenta, el importe que le corresponda como consecuencia de la utilización de su línea de crédito. EL CLIENTE podrá efectuar el pago de las cuotas o de las sumas adeudadas en los locales de LA FINANCIERA, en establecimientos comerciales afiliados o mediante cargos en cuenta en otras instituciones financieras autorizadas o a través de cualquiera de los mecanismos y medios de pago que determine LA FINANCIERA.

El pago podrá ser realizado por EL CLIENTE según las modalidades de crédito siguientes:

a. Sistema rotativo: el pago podrá ser por el total adeudado, en la fecha de pago señalada en el estado de cuenta o podrá amortizarse la suma adeudada, en un monto no menor al señalado en el estado de cuenta como monto mínimo de amortización, en cuyo caso el saldo deudor estará sujeto a los intereses y demás cargos que correspondan.

b. Sistema de cuota fija: el pago será por la cuota correspondiente que incluirá principal, intereses y demás cargos. Si el número de cuotas u oportunidad de pago de las mismas se modificaran, las cuotas se ajustarán en función del nuevo cronograma.

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a que las sumas o cuotas que le corresponda pagar por créditos otorgados en moneda extranjera sean cargadas en la Cuenta Tarjeta en moneda nacional, al tipo de cambio vigente para operaciones similares en LA FINANCIERA, en la fecha de emisión del estado de cuenta.

EL CLIENTE podrá anticipar el pago de sus cuotas, con la finalidad de amortizar o cancelar el monto de su crédito pactado en la modalidad de cuotas fijas, en la forma como lo establecen las normas legales sobre la materia. En estos casos, LA FINANCIERA podrá exigir el pago de una comisión, en los montos o porcentajes que en forma periódica determine y comunique a EL CLIENTE.

SEXTO: Intereses

Los consumos y disposiciones de efectivo que realice EL CLIENTE con La Tarjeta y que sean pagados mediante el sistema de cuotas, así como los saldos no cancelados en el sistema rotativo, devengarán intereses compensatorios en las tasas que LA FINANCIERA tenga establecidas para cada caso, en función de la línea de crédito otorgada, del plazo de pago y/o de la naturaleza del bien o servicio que adquiera EL CLIENTE. Los intereses se calcularán sobre los saldos de principal adeudados.

Asimismo, los saldos deudores de la Cuenta Tarjeta devengan en favor de LA FINANCIERA, intereses compensatorios y moratorios y comisiones en las tasas y porcentajes que LA FINANCIERA aplique para estos casos, de acuerdo a las condiciones del mercado, los que podrán ser capitalizados con la periodicidad que establezca LA FINANCIERA, y por todo el tiempo que dichos saldos permanezcan insolutos. EL CLIENTE se obliga, asimismo, a pagar los gastos de cobranza en que incurra LA FINANCIERA para lograr el pago de las sumas adeudadas.

LA FINANCIERA informará a EL CLIENTE, a través del estado de cuenta o a través de cualquier otro medio escrito, en forma previa a las fechas de pago, las tasas de interés aplicable, así como las comisiones y demás cargos que correspondan por los consumos realizados. A falta de observación oportuna de los cargos que aparezcan en los estados de cuenta, se entenderán aprobados por EL CLIENTE.

SÉPTIMO: Comisiones y otros cargos

LA FINANCIERA podrá cobrar a EL CLIENTE comisiones por la emisión y mantenimiento de La Tarjeta, en los montos que periódica y oportunamente determine y comunique a EL CLIENTE. LA FINANCIERA podrá, asimismo, establecer comisiones por conceptos adicionales.

los que deberán ser previamente comunicados a EL CLIENTE. EL CLIENTE reconoce las tarifas, comisiones y cargos que LA FINANCIERA tenga en vigencia en la oportunidad de cada cobro, y que se precisarán periódicamente en su tarifario, el cual estará a disposición de EL CLIENTE en las oficinas de LA FINANCIERA.

Las disposiciones de efectivo, consumos de gasolina y otros servicios que LA FINANCIERA informe oportunamente a EL CLIENTE, con cargo a La Tarjeta, podrán estar afectos a comisiones y gastos en las tasas y por los montos que establezca LA FINANCIERA.

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a contratar seguros de desgravamen y similares vinculados con el uso de la línea de crédito y La Tarjeta, y se obliga, en los casos en que LA FINANCIERA así lo requiera, a cubrir el costo de los mismos.

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a contratar con terceros, alguno o todos los servicios relacionados con la administración y cobranza de La Tarjeta, y EL CLIENTE acuerda asumir los costos que de ello se deriven.

LA FINANCIERA podrá incorporar a EL CLIENTE a servicios adicionales, complementarios o promocionales, onerosos o gratuitos para EL CLIENTE, tales como servicios de asistencia o emergencia, derecho a programas de beneficios, seguros adicionales y otros similares que LA FINANCIERA acuerde con terceros, en cuyo caso, LA FINANCIERA informará a EL CLIENTE acerca de sus condiciones y éste se obliga a observar tales condiciones al momento de usarlos. Tales servicios podrán ser discontinuados en cualquier momento sin responsabilidad para LA FINANCIERA.

OCTAVO: Fondos de protección

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a establecer fondos o servicios de protección por el uso indebido de La Tarjeta, en casos de pérdida, robo o similares y se obliga, frente a LA FINANCIERA, a asumir el costo de dichos fondos o servicios. El fondo o servicio de protección requiere que, en caso de pérdida o robo, EL CLIENTE cumpla con comunicar el hecho en forma inmediata, por la vía más rápida posible y utilizando los medios que LA FINANCIERA haya dispuesto para ello, proporcionando la información que le solicite LA FINANCIERA. LA FINANCIERA podrá solicitar que esta comunicación sea ratificada por escrito e, incluso, que presente una copia de la denuncia policial correspondiente.

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

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a iniciar las acciones que corresponda contra las personas que hayan hecho uso indebido de La Tarjeta.

Cualquier modificación en el procedimiento mencionado será oportunamente informada por LA FINANCIERA a EL CLIENTE.

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

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

NOVENO: Cargos en cuenta

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a que, en caso no cumpliera con realizar el pago de las sumas adeudadas en la oportunidad debida, pueda debitar los montos utilizados de su línea de crédito, así como intereses, tributos, comisiones, portes y demás gastos, en cualquiera de las cuentas, depósitos, certificados o, dinero en general, que EL CLIENTE tuviera en LA FINANCIERA.

DÉCIMO: Extravío o robo de La Tarjeta

EL CLIENTE se obliga a conservar diligentemente su tarjeta, a no divulgar el código de identificación personal o códigos secretos que le proporcione LA FINANCIERA o que hayan sido modificados por EL CLIENTE, a no conservar La Tarjeta junto con su clave de identificación o claves secretas, y a adoptar todas las medidas necesarias para imposibilitar el uso de La Tarjeta por terceros.

En caso de pérdida, extravío, destrucción, hurto o robo de La Tarjeta, EL CLIENTE debe comunicar el hecho, de inmediato, por la vía más rápida posible y utilizando los medios que LA FINANCIERA haya dispuesto para ello, con el fin de obtener el bloqueo del uso de La Tarjeta. EL CLIENTE deberá proporcionar la información que le solicite telefónicamente LA FINANCIERA. La comunicación referida deberá efectuarse a los teléfonos que tenga establecidos LA FINANCIERA para dichos fines.

Las consecuencias de la falta de cumplimiento estricto de esta obligación, son de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE. Esta comunicación deberá ser ratificada por escrito, a petición de LA FINANCIERA. LA FINANCIERA pondrá a disposición de EL CLIENTE, medios que posibiliten comunicar estos hechos durante todos los días del año y las 24 horas del día, proporcionando una clave de bloqueo y registrando la hora y fecha del aviso. Recibido el aviso, LA FINANCIERA procederá a bloquear La Tarjeta y a dar aviso a los establecimientos afiliados.

Mientras no se efectúe el aviso a LA FINANCIERA, EL CLIENTE asumirá total responsabilidad por el uso indebido de La Tarjeta, aún por los consumos que superen su línea de crédito, pues el CLIENTE declara conocer que en determinados establecimientos y/o compras, no existe comunicación en tiempo real con LA FINANCIERA o porque el fraude puede incluir el uso de La Tarjeta mediante ampliaciones a la línea de crédito. A petición de EL CLIENTE, LA FINANCIERA podrá expedir una constancia de su aviso, con indicación de la fecha y hora del mismo. Posteriormente, LA FINANCIERA procederá a la expedición de una nueva Tarjeta, la que, según determine LA FINANCIERA, llevará un nuevo código que reemplazará al originalmente otorgado, sujeta a las mismas condiciones de este contrato. Asimismo, la nueva tarjeta llevará una nueva clave secreta que deberá ser modificada por EL CLIENTE.

El CLIENTE no asumirá responsabilidad por las compras y/o consumos fraudulentos efectuados con La Tarjeta, si tales compras y/o consumos fueron realizados después de la comunicación fehaciente del extravío o robo de La Tarjeta, cursada a LA FINANCIERA.

DÉCIMO PRIMERO: Cierre de la Cuenta Tarjeta

Si EL CLIENTE no atendiera el pago de su deuda en la forma establecida en el estado de cuenta, LA FINANCIERA podrá suspender o anular la tarjeta, cerrar la Cuenta Tarjeta y resolver el contrato, sin requerimiento previo o plazo alguno, y queda facultada a dar por vencidos los plazos acordados correspondientes a cuotas futuras y, en consecuencia, a solicitar el pago del íntegro de la deuda.

LA FINANCIERA podrá, en cualquier momento, remitir una comunicación a EL CLIENTE advirtiéndole de la existencia del saldo deudor en la Cuenta Tarjeta y requerirle el pago. Transcurrido el plazo que establece la ley, sin que hubiese observaciones de EL CLIENTE, LA FINANCIERA podrá girar una letra de cambio a la vista por el saldo deudor, a cargo de EL CLIENTE, de acuerdo a los procedimientos legales establecidos, letra de cambio que, en caso de no ser cancelada por EL CLIENTE, podrá ser protestada por falta de pago. Para el giro de la letra, LA FINANCIERA podrá utilizar forma impresa, digitalizada u otros medios gráficos, mecánicos o electrónicos que permita la ley. La letra girada incluirá la obligación de pagar intereses compensatorios y moratorios en las tasas que tenga establecida LA FINANCIERA para este tipo de instrumentos. LA FINANCIERA podrá iniciar las acciones legales que corresponda para obtener el pago de la letra de cambio, así como los intereses compensatorios y moratorios, comisiones, gastos notariales, judiciales y demás en que hubiese incurrido para la cobranza de las sumas adeudadas.

DÉCIMO SEGUNDO: Garante

LA FINANCIERA podrá exigir a EL CLIENTE, en cualquier momento, la presentación de una garantía personal, otorgada por un tercero a satisfacción de LA FINANCIERA, con el fin de garantizar a EL CLIENTE por las obligaciones que asuma en virtud del presente contrato.

DÉCIMO TERCERO: Resolución del contrato y anulación de La Tarjeta

El presente contrato podrá ser resuelto desde la fecha que señale LA FINANCIERA, y La Tarjeta será anulada automáticamente, si a EL CLIENTE se le cerrara alguna cuenta corriente por girar contra ella cheques sin la correspondiente provisión de fondos en cualquier empresa del Sistema Financiero, o si la Superintendencia de Banca y Seguros suspendiera a LA FINANCIERA la autorización para operar con tarjetas de crédito.

El presente contrato se resolverá, asimismo, si así lo decide LA FINANCIERA o EL CLIENTE, sin necesidad de señalar causa alguna, mediante aviso a la otra parte por escrito.

En cualquier caso de resolución o término del contrato y/o anulación de La Tarjeta, EL CLIENTE asume la obligación de devolver inmediatamente La Tarjeta, bajo cargo. En caso contrario EL CLIENTE asume todas las responsabilidades que se deriven del uso irregular de La Tarjeta no devuelta.

En cualquier caso de resolución o término del contrato y/o anulación de La Tarjeta, LA FINANCIERA tendrá un plazo de 30 días adicionales, contados a partir de la fecha de devolución de La Tarjeta, para conciliar las cuentas que pudieran haber de cargo de EL CLIENTE y que por alguna circunstancia no hubieren sido aún contabilizadas. Solamente después de haberse conciliado dichas cuentas, se tendrá por terminado el contrato de la Cuenta Tarjeta, sin perjuicio de disponer la anulación o bloqueo inmediato de La Tarjeta. No obstante, si con posterioridad al cierre de la Cuenta Tarjeta se presentaran cargos por cualquier causa, la responsabilidad de EL CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la vigencia o subsistencia de cuentas a nombre de EL CLIENTE en LA FINANCIERA, pudiendo ésta optar por reabrir la Cuenta Tarjeta o abrir otra cuenta a nombre de EL CLIENTE, o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, conforme a las disposiciones legales sobre la materia.

En cualquiera de los casos, LA FINANCIERA podrá optar por dar por vencidos todos los plazos acordados correspondientes a cuotas futuras y exigir a EL CLIENTE el pago inmediato del saldo deudor en la Cuenta Tarjeta que liquide LA FINANCIERA, o mantener el cronograma de pagos establecido, más los intereses y cargos que correspondan.

La anulación de La Tarjeta se efectuará en forma inmediata a la resolución o término del contrato, sin perjuicio del pago del saldo deudor en la Cuenta Tarjeta, la que podrá mantenerse vigente hasta su pago total o cierre, según disponga LA FINANCIERA.

EL CLIENTE declara conocer que, en caso que La Tarjeta le fuera anulada por habersele cerrado una Cuenta Corriente por haber girado cheques sin provisión de fondos, no podrá obtener una nueva tarjeta de crédito en ninguna empresa del Sistema Financiero durante el plazo de un año, contado desde la anulación de La Tarjeta. En caso de la primera reincidencia en las causales de anulación mencionadas, el impedimento durará tres años, y en caso de una segunda reincidencia, el impedimento será permanente.

DÉCIMO CUARTO: Bienes y servicios adquiridos con La Tarjeta

LA FINANCIERA no asume responsabilidad alguna por la calidad, cantidad o características de los bienes o servicios que EL CLIENTE adquiere con La Tarjeta en los establecimientos afiliados, así como tampoco por el rechazo o no aceptación de algún establecimiento afiliado al uso de La Tarjeta, ni por el cobro de alguna comisión que realice el establecimiento por el uso de La Tarjeta.

DÉCIMO QUINTO: Informaciones acerca de EL CLIENTE

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a proporcionar a la Superintendencia de Banca y Seguros, a centrales de riesgo y terceros, información relativa al cumplimiento, hábito de pago y demás características de la utilización de la línea de crédito por EL CLIENTE, incluyendo la anulación de La Tarjeta o la resolución del contrato. EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA la difusión o comercialización de la mencionada información, sin responsabilidad alguna para aquella ni para los terceros. La obligación de LA FINANCIERA se limitará a la rectificación de las informaciones que no correspondan a la situación exacta de EL CLIENTE.

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a verificar las informaciones que le proporcione, a actualizarlas e intercambiarlas con otros acreedores, inclusive con centrales de riesgo, así como a obtener información sobre el patrimonio personal de EL CLIENTE, el cumplimiento de pago con terceros y de sus transacciones financieras y comerciales en general, siendo los costos que ello genere de cargo de EL CLIENTE.

DÉCIMO SEXTO: Publicidad comercial

EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a que le envíe periódicamente publicidad comercial, por medios impresos o electrónicos, de productos y Servicios propios y de terceros.

DÉCIMO SÉPTIMO: Transmisión sucesoria

Las obligaciones que asume EL CLIENTE como consecuencia del uso de La Tarjeta tienen carácter indivisible, el cual se transmite a los herederos de EL CLIENTE, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1177º del Código Civil, para todas aquellas obligaciones que no estén cubiertas por el seguro de desgravamen, en caso de haberse contratado éste.

DÉCIMO OCTAVO: Modificaciones al contrato

LA FINANCIERA se reserva el derecho a ampliar, modificar, restringir o suprimir los servicios que presta a través de La Tarjeta, así como a modificar los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. Cualquiera de las variaciones mencionadas, así como las variaciones en tarifas, costos, tasas de interés o similares serán informadas a EL CLIENTE a través del estado de cuenta o a través de cualquier otro medio escrito que determine LA FINANCIERA.

En caso de no aceptar dichas modificaciones, EL CLIENTE deberá comunicarlo por escrito a LA FINANCIERA en un plazo no mayor de 15 días calendario de recibida la comunicación, ya que de lo contrario, se considerará que ha aceptado las variaciones introducidas. En caso de no aceptar las modificaciones, EL CLIENTE deberá, además, devolver La Tarjeta y cancelar los consumos realizados y la totalidad de las deudas pendientes, quedando desde entonces resuelto este contrato.

El uso de La Tarjeta por EL CLIENTE luego de conocer las modificaciones de los términos o condiciones del contrato o de los servicios constituye su aceptación a las mismas.

DÉCIMO NOVENO: Vigencia del contrato y de La Tarjeta

La apertura de la cuenta corriente a nombre de EL CLIENTE y la entrega a éste de La Tarjeta, constituye manifestación de voluntad de celebrar el presente contrato por parte de LA FINANCIERA. En tal sentido, el presente contrato se perfeccionará con la apertura de la cuenta corriente a nombre de EL CLIENTE y la recepción de La Tarjeta por parte de éste.

El plazo de vigencia del presente contrato y de La Tarjeta será el que señale LA FINANCIERA en La Tarjeta, dentro del plazo máximo establecido por las disposiciones legales vigentes.

A su vencimiento, el contrato se considerará automáticamente prorrogado por el período por el que se renueve La Tarjeta, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra su decisión de no prorrogarlo.

VIGÉSIMO: Cesiones

EL CLIENTE presta su conformidad a la cesión de posición contractual, así como a la cesión de derechos de LA FINANCIERA, que ésta pudiera acordar con un tercero respecto de este contrato o de los derechos de acreencia u otros que le correspondan en virtud del mismo. La cesión tendrá efectos para EL CLIENTE desde el momento en que le sea comunicada a través del estado de cuenta u otro medio fehaciente.

VIGÉSIMO PRIMERO: Impuestos

Cualquier impuesto que grave o pudiera gravar en el futuro los servicios que LA FINANCIERA otorga a EL CLIENTE en virtud del presente contrato, serán de cuenta y cargo de EL CLIENTE.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Cláusulas Generales

Si la autoridad administrativa aprobara cláusulas generales de contratación, de conformidad con el Código Civil, dichas cláusulas se considerarán automáticamente incorporadas al presente contrato, y éste modificado o complementado por lo establecido en dichas cláusulas, a partir del momento en que éstas entren en vigencia.

VIGÉSIMO TERCERO: Domicilio

EL CLIENTE señala como su domicilio el indicado en La Solicitud, al cual se le enviarán todas las comunicaciones y notificaciones que se deriven del presente contrato. En caso de cambio de domicilio, EL CLIENTE está obligado a notificar por escrito a LA FINANCIERA su nuevo domicilio. EL CLIENTE será responsable de los eventuales daños y perjuicios causados a LA FINANCIERA o a terceros que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de esta obligación.

VIGÉSIMO CUARTO: Ley y jurisdicción aplicables

EL presente contrato se rige por la ley peruana. Las partes se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Lima o de la plaza del otorgamiento de la línea de crédito.

EL CLIENTE señala como su domicilio el indicado en La Solicitud, al cual se deberá remitir todas las comunicaciones judiciales o extrajudiciales que tengan relación con la línea de crédito, con La Tarjeta o con EL CLIENTE, salvo que haya comunicado a LA FINANCIERA, por escrito, la variación de su domicilio.

VIGÉSIMO QUINTO: EL CLIENTE autoriza a LA FINANCIERA a que le ofrezca por vía telefónica la contratación de diversos tipos de productos y servicios, para lo cual EL CLIENTE reconoce que LA FINANCIERA podrá grabar las llamadas telefónicas a fin de que quede constancia de la aceptación o negativa de la oferta. LA FINANCIERA solicitará en cada caso a EL CLIENTE una autorización expresa a que pueda utilizar, de ser el caso, la referida grabación.

Lima 18 de Diciembre de 2006

Firma de EL CLIENTE

Nombre HENRY VIDAL CORILLA CUSE

Doc. Identidad DNI 09352401

Domicilio PU 28 DE JULIO 112 E-4-CT 9
TURPO DE SAN DE VILLA - CHORRILLOS

Manuel Zangarín Rivera
Ejecutivo Comercial

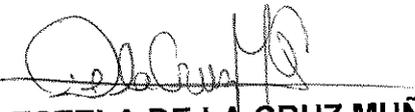
FINANCIERA CMR S.A.

EXPEDIENTE EN COMISIÓN : 2-2017/CC1
INGRESO EN SALA : 2060-2017/SPC
DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE
DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
PROVEIDO : 2

Lima, 13 de noviembre de 2017

El 31 de octubre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha recibido un escrito presentado el 30 de octubre de 2017, por Banco Falabella Perú S.A. para que se considere al momento de resolver el asunto controvertido en el Expediente 2-2017/CC1.

Por este motivo, remítase copia de dicho escrito a la otra parte para que conozca de su contenido.



MARÍA ESTELA DE LA CRUZ MUÑOZ
EJECUTIVO 2
(Analista Legal)

15 NOV. 2017

Notificación 15555-2017/SPC-INDECOPI

CARGO

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN
Proveído 2

Lima, 13 de noviembre de 2017

Expediente en Comisión 2-2017/CC1
Ingreso en Sala 2060-2017/SPC

 Señora
HENRY VIDAL CORILLA CUSE
 Av. Canadá 3560, Ofc. 302 (tercer Piso)
San Luis. –

Por medio de la presente pongo en su conocimiento el escrito presentado el 30 de octubre de 2017, por Banco Falabella Perú S.A. en el marco del Expediente 2-2017/CC1.

Atentamente,

 Indecopi


MARÍA ESTELA DE CRUZ MUÑOZ
EJECUTIVO 2
(Analista Legal)

 Se adjunta copia del escrito presentado por Banco Falabella Perú S.A. de fecha 30 de octubre de 2017 (10 folios).
 Para cualquier información adicional sobre el procedimiento, por favor considerar lo siguiente:

- Atención Telefónica y Personal:
 - Horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 12:00 horas.
 - Teléfono 224-7800, anexos 8723, 8724, 8725 y 8726.
 - Excepcionalmente, podrá obtenerse una cita en horario distinto (sujeto a disponibilidad del asistente a cargo del expediente), comunicándose a los teléfonos del área.
- Lectura de Expedientes:
 - Previa reserva de cita al teléfono 224-7800 anexo 8716, con una anticipación no menor a dos días hábiles.
 - Horario de lectura de lunes a viernes de 8:30 am. a 4:30 pm.

 Indecopi
Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad
Intelectual con Especialidad en Protección al Consumidor
20 NOV 2017
RECIBIDO
Por:..... Hora:.....

 **Indecopi**
Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección
al Consumidor
20 NOV 2017
RECIBIDO
Por: Hora:

Notificación 15554-2017/SPC-INDECOPI

15 NOV 2017

CARGO

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN
Proveído 2

Lima, 13 de noviembre de 2017

Expediente en 2-2017/CC1
Ingreso en Sala 2060-2017/SPC

 Señores
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
 Calle Los Manzanos 223
San Isidro. –

Les remito la presente en relación con su escrito presentado el 30 de octubre de 2017, en el marco del Expediente 2-2017/CC1. Al respecto, debo informarles que se ha remitido copia del mismo a la otra parte del procedimiento a efectos de que conozca su contenido.

Atentamente,


MARÍA ESTELA DE LA CRUZ MUÑOZ
EJECUTIVO 2
(Analista Legal)

 Nombre: Moisés
 Apellidos: Valencia

 Firma: 09337788
 DNI: 15 NOV 2017
 Fecha: 15 NOV 2017
RECIBIDO
 FIRMA: [Firma] HORA: 10:30

LA PERSONA QUE FIRMÓ ESTE DOCUMENTO REGISTRO SU D.N.I.

 SI NO

Para cualquier información adicional sobre el procedimiento, por favor considerar lo siguiente:

- Atención Telefónica y Personal:
 - Horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 12:00 horas.
 - Teléfono 224-7800, anexos 8723, 8724, 8725 y 8726.
 - Excepcionalmente, podrá obtenerse una cita en horario distinto (sujeto a disponibilidad del asistente a cargo del expediente), comunicándose a los teléfonos del área.
- Lectura de Expedientes:
 - Previa reserva de cita al teléfono 224-7800 anexo 8716, con una anticipación no menor a dos días hábiles.
 - Horario de lectura de lunes a viernes de 8:30 am. a 4:30 pm.

 Indecopi
Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad
Intelectual Sala Especializada en Defensa del Consumidor
20 NOV 2017
RECIBIDO
Por..... Hora:.....

EXPEDIENTE EN COMISIÓN : 0002-2017/CC1
INGRESO EN SALA : 2060-2017/SPC-APELACION
DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE
DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
PROVEÍDO : 2

Lima, 6 de marzo de 2018

El 31 de octubre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha recibido un escrito presentado el 30 de octubre de 2017 por Banco Falabella Perú S.A. para que se considere al momento de resolver el asunto controvertido en el Expediente 0002-2017/CC1

Por este motivo, remítase copia de dicho escrito a la otra parte, para que conozca su contenido.


CLELIA MARIA ALFARO RAMOS
EJECUTIVO 2
(Analista Legal)

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN
Proveído N° 2

CARGO

Lima, 6 de marzo de 2018

Expediente en comisión 0002-2017/CC1
Ingreso en sala 2060-2017/SPC-APELACION

Señores
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
Calle Los Manzanos 223
Lima, Lima, San Isidro.-

09 MAR. 2018

Les remito la presente en relación con su escrito presentado el 30 de octubre de 2017, en el marco del Expediente 0002-2017/CC1. Al respecto, debo informarles que se ha remitido copia del mismo a la otra parte en el proceso a efectos de que conozca su contenido.

Atentamente,



CLELIA MARÍA ALFARO RAMOS
EJECUTIVO 2
(Analista Legal)



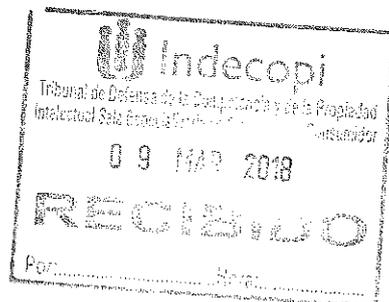
Para cualquier información adicional sobre el procedimiento, por favor considerar lo siguiente:

- o Atención Telefónica y Personal:
 - El horario de atención es de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas.
 - Teléfono para consultas 224-7800, anexos 8723, 8724, 8725 y 8726.
 - *Excepcionalmente, podrá obtenerse una cita con el asistente a cargo del expediente (sujeto a su disponibilidad), comunicándose a los teléfonos del área.*
- o Lectura de Expedientes:
 - Previa reserva de cita al teléfono 224-7800 anexo 8716, en el horario de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas, con una anticipación no menor a un día hábil.
 - El horario de lectura de expedientes es de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas.

 **Indecopi**
Nombre: Melica
Apellidos: Alfaro Ramos
Firma: [Firma]
DNI: 09334748
Vínculo: Estudio Yori Abogados
Fecha: 08 MAR 2018 Hora: 10:52 Hrs

RECIBIDO
FIRMA: [Firma] HORA: 10:52

Estudio Yori Abogados
SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

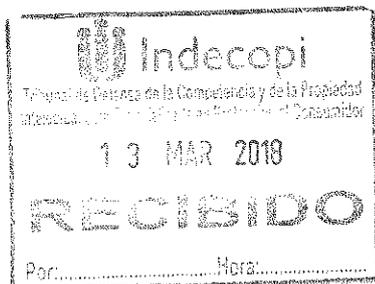


 **Indecopi**
Ministerio de Comercio Exterior e Inversión
Indecopi - Dirección General de Promoción Comercial

13 MAR 2018

RECIBIDO

Por:..... Hora:.....



Indecopi

Tribunal Peruano de Competencia y de la Propiedad Intelectual y de Defensa al Consumidor

13 MAR 2018

RECIBIDO

Por:.....Hora:.....



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000141

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : HENRY VIDAL CORILLA CUSE

DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.

MATERIAS : SERVICIOS FINANCIEROS
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se revoca la Resolución 1722-2017/CC1 del 7 de julio de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A.; y, reformándola, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditada la validez de los siete (7) consumos cuestionados por el denunciante, que fueron realizados vía internet con cargo a la línea de su tarjeta de crédito.

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 14 de marzo de 2018

ANTECEDENTES

1. El 2 de enero de 2017, el señor Henry Vidal Corilla Cuse (en adelante, el señor Corilla) interpuso una denuncia contra Banco Falabella Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Se realizaron siete (7) operaciones vía internet con cargo a la línea de su Tarjeta de Crédito 4474*****9401, las cuales no reconocía, conforme al siguiente detalle:

Fecha	Detalle	Lugar	Importe
27/04/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 1 074,26
28/04/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 1 081,13
29/04/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 1 083,48
29/04/2016	Pago de impuestos – SUNAT	Perú	S/ 206,00
29/04/2016	Pago de impuestos – SUNAT	Perú	S/ 29,00
29/04/2016	Pago de impuestos - SUNAT	Perú	S/ 26,00
02/05/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 931,90

¹ RUC: 20330401991. Domicilio fiscal en Calle Chinchon 1060, Lima, Lima - San Isidro, según la información obtenida en www.sunat.gob.pe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

- (ii) los consumos realizados ante Vipmovil Spain no fueron realizados por su persona por cuanto: (a) el 27 de abril de 2016 estuvo trabajando en Cañete; (b) dicho establecimiento era un comercio extranjero que solo hacía envíos a Europa; y, (c) en las fechas en que se produjeron tales operaciones no estuvo en el extranjero, conforme lo acreditaba su registro migratorio;
- (iii) los pagos realizados ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, se efectuaron a favor de una tercera persona que no conocía y con la que no tenía vínculo alguno;
- (iv) solicitó como medida correctiva que el Banco devolviera el importe total de las operaciones no reconocidas, más los intereses generados por las mismas, así como el reembolso de las costas y costos del procedimiento; y,
- (v) adjuntó como medio probatorio, entre otros, la carta de respuesta del Banco de fecha 5 de agosto de 2016, mediante la cual se le informó el detalle de las operaciones cuestionadas.

El 27 de marzo de 2017, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) Las operaciones cuestionadas fueron realizadas por internet con la tarjeta de crédito del denunciante mientras se encontraba activa;
- (ii) el *print* de su sistema denominado "Consultas Log" registró el uso de la información contenida en el plástico de la tarjeta de crédito del señor Corilla, así como el ingreso del código CVV2 de la misma, indicándose la glosa "Aprobado" en cada uno de los consumos materia de cuestionamiento, el mismo que presentó como medio probatorio;
- (iii) las transacciones efectuadas con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante mientras se encontraba activa eran de exclusiva responsabilidad del cliente;
- (iv) en tanto las operaciones cuestionadas fueron realizadas por internet, a efectos de ejecutar las mismas, el denunciante debió ingresar a la página *web* de cada establecimiento comercial e ingresar los datos contenidos en el plástico de su tarjeta de crédito, conforme a los requisitos que cada establecimiento estableció para ello (número de la tarjeta, el código CVV2, entre otros); y,
- (v) adjuntó como medio probatorio el documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS" que detallaba el significado de las glosas contenidas en su sistema "Consultas Log", solicitando se declare la reserva y confidencialidad del mismo.

3. El 26 de mayo de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución 1287-2017/CC1, por la cual declaró la confidencialidad de la información presentada por el Banco



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

en sus descargos, referida al "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS".

4. Mediante Resolución 1722-2017/CC1 del 7 de julio de 2017, la Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que consideró que quedó acreditada la validez de los siete (7) consumos discutidos, realizados por internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante. En ese sentido, denegó la medida correctiva solicitada por el señor Corilla.

El 4 de agosto de 2017, el señor Corilla presentó un recurso de apelación contra la Resolución 1722-2017/CC1, señalando lo siguiente:

- (i) No realizó los consumos cuestionados, siendo que cuando se efectuaron él se encontraba en Perú;
- (ii) el Banco permitió que se realizaran consumos con cargo a la línea de su tarjeta de crédito mediante el uso de una tarjeta clonada y sin detectar que se trataban de operaciones inusuales, teniendo en cuenta que nunca efectuaba transacciones por internet, ni por importes mayores a S/ 1 000,00;
- (iii) mantuvo en su poder su tarjeta de crédito en todo momento, motivo por el cual no reportó la pérdida de la misma; y,
- (iv) en el momento que interpuso su reclamo ante el Banco, dicha entidad debió extornar los montos depositados a los proveedores beneficiados con los consumos no reconocidos y denunciar penalmente tales delitos.

6. El 30 de octubre de 2017, el Banco presentó un escrito reiterando lo manifestado en sus descargos y adjuntando como medio probatorio el Contrato de Tarjeta de Crédito CMR y Cuenta Corriente celebrado con el denunciante.

ANÁLISIS

- (i) Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos².

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

8. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
9. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que éste no le es imputable.
10. En este punto, cabe precisar que el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado³.

En el presente procedimiento, el señor Corilla denunció que el Banco permitió que se realizaran siete (7) operaciones vía internet con cargo a la línea de su tarjeta de crédito, las cuales no reconocía, conforme al siguiente detalle:

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.

³ **LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

Fecha	Detalle	Lugar	Importe
27/04/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 1 074,26
28/04/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 1 081,13
29/04/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 1 083,48
29/04/2016	Pago de impuestos – SUNAT	Perú	S/ 206,00
29/04/2016	Pago de impuestos – SUNAT	Perú	S/ 29,00
29/04/2016	Pago de impuestos - SUNAT	Perú	S/ 26,00
02/05/2016	Vipmovil Spain SL – Marbella	España	US\$ 931,90

12. La Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que consideró que quedó acreditada la validez de los siete (7) consumos realizados por internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante.
13. Corresponde precisar que en el presente caso no es un hecho controvertido entre las partes que el señor Corilla celebró con el Banco el Contrato de Tarjeta de Crédito CMR y Cuenta Corriente, en virtud del cual se le entregó la Tarjeta de Crédito 4474*****9401, con cargo a la cual se realizaron, vía internet, los consumos no reconocidos materia de denuncia, por lo que corresponde a este Colegiado verificar si los mismos fueron debidamente imputados al denunciante.
14. Al respecto, corresponde precisar que, tal como este Colegiado ha señalado en anteriores oportunidades⁴, a efectos de determinar la responsabilidad del Banco respecto de operaciones similares a las cuestionadas en el presente procedimiento, resulta necesario analizar, previamente, si el consumidor prestó su consentimiento para la ejecución de transacciones vía internet con cargo a su tarjeta de crédito o si dicho servicio se encontraba pactado contractualmente.

15. Sobre ello, obra en el expediente el contrato suscrito por el denunciante que señala lo siguiente:

"PRIMERO: Línea de Crédito

(...)

La línea de crédito podrá ser utilizada por EL CLIENTE exclusivamente para la adquisición de bienes y servicios, incluyendo la disposición de efectivo, mediante la utilización de La Tarjeta en los establecimientos comerciales y cajeros automáticos afiliados.

La línea de crédito podrá utilizarse, asimismo, para la adquisición de bienes y servicios a través de medios electrónicos u otros mecanismos autorizados, mediante el uso de procedimientos, claves de accesos o autorizaciones electrónicas, en la forma que LA FINANCIERA o los establecimientos o negocios que acepten el uso de La Tarjeta lo establezcan (...)"

⁴ Resoluciones 0090-2018/SPC-INDECOPI y 3168-2017/SPC-INDECOPI.
M-SPC-13/1B 5/15



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

16. De la revisión del citado contrato, este Colegiado advierte que la posibilidad de realizar consumos vía internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante se encontraba debidamente pactada entre las partes.
17. De otro lado, el Banco alegó que el denunciante no informó si su tarjeta de crédito se encontraba extraviada o robada, por lo que las operaciones cuestionadas se reputaban como válidas.
18. Sobre ello, cabe precisar que en el presente caso el denunciante no ha invocado que tales operaciones hayan sido realizadas mientras su tarjeta se encontraba extraviada o perdida, indicando en todo momento que dicho producto se encontraba en su poder; sin perjuicio de ello, que la citada tarjeta no haya sido reportada como extraviada o perdida y, por tanto, activa, no exime de responsabilidad al Banco de acreditar que los referidos consumos se realizaron válidamente a través de los canales puestos a disposición de sus usuarios, siendo que su activación no constituye el único requisito cuya concurrencia es necesaria para sustentar su validez.
19. Precisamente, a efectos de sustentar la validez de las operaciones cuestionadas, el Banco alegó que las operaciones cuestionadas fueron realizadas mediante el ingreso conjunto de la información del plástico de la tarjeta y el código CVV2, mientras la misma se encontraba activa, adjuntando como medios probatorios los siguientes:
- (i) *Print* de pantalla de su sistema en el cual se verifica que la tarjeta de crédito del denunciante se encontraba activa a la fecha de los hechos denunciados (no registra fecha y hora de bloqueo);
 - (ii) *print* del sistema "Consulta Log" del cual se desprende que las siete (7) operaciones materia de cuestionamiento fueron realizadas con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante, señalando la fecha y hora de cada operación, el establecimiento donde se efectuaron, el importe y la moneda utilizada y el detalle que las mismas fueron "Aprobadas"; y,
 - (iii) documento denominado "Manual Administrador de Reportes de Cajeros ATMS", el cual detalla que la glosa "Aprobada" responde a que las operaciones analizadas fueron aprobadas.
20. De la revisión de los citados documentos, así como de una lectura de las afirmaciones efectuadas por el Banco, este Colegiado advierte que la entidad financiera sustentó la validez de tales operaciones únicamente en atención a que las mismas se efectuaron mediante el ingreso conjunto de la información de la tarjeta de crédito del denunciante y su código CVV2.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

21. Sin perjuicio de ello, este Sala advierte que, mediante carta del 5 de agosto de 2016, el Banco le informó al señor Corilla que los consumos materia de cuestionamiento se realizaron en establecimientos afiliados al programa "Verified by Visa" y mediante el ingreso y validación de la clave "Verified by Visa" de su tarjeta de crédito, la misma que era personal e intransferible y que aseguraba la autenticidad de las mismas, conforme a la siguiente cita:

"(...)

Sobre el particular, le reiteramos lo indicado en la carta anterior, donde le informamos que su reclamo fue considerado no procedente, en vista que la empresa UNIBANCA verificó que los consumos fueron realizados en comercios virtuales afiliados al sistema de autenticación VERIFIED BY VISA, con la información de la tarjeta CMR VISA (...) y la validación de la clave Verified By Visa, la misma que es personal y exclusivo del titular de la tarjeta, garantizando la confiabilidad de la transacción realizada y reemplazando la firma del cliente. (...)" (Sic)

22. Al respecto, este Colegiado no desconoce la posibilidad de que las tarjetas de crédito puedan ser utilizadas para realizar compras en línea sin la necesidad de ingresar la clave dinámica generada a través del programa "Verified by Visa", como podría ser el caso de operaciones celebradas a través de comercios electrónicos que no se encuentran afiliados al citado programa. No obstante, en el presente caso, tal como se aprecia de lo previamente citado, el producto materia de denuncia (tarjeta de crédito) -de acuerdo a lo invocado por el propio denunciado- sí se hallaba afiliada al programa "Verified by Visa".

23. Sobre el particular, corresponde precisar que, conforme a la información obtenida en la página web de Visa, se observa que el sistema "Verified by Visa" es un servicio de Visa que se encuentra orientado a proporcionar un nivel superior de seguridad y una protección adicional a los usuarios de tarjetas que realicen operaciones por internet⁵.

24. En efecto, dicho sistema permite añadir una contraseña personal a la tarjeta Visa de los usuarios para hacer compras en establecimientos comerciales por internet, siendo solicitada -como una medida de seguridad adicional- al momento en que se realice una compra en línea en un comercio participante.

25. No obstante, pese a que el Banco invocó frente al administrado el uso y validación de la clave de seguridad generada en dicho programa, de la revisión de los medios probatorios presentados por la entidad financiera, así como de una lectura de sus afirmaciones, este Colegiado no advierte que se haya

⁵ Según consta en <https://www.visa.com.pe/pague-con-visa/tecnologias-presentadas/vf.html>, al día 14 de marzo de 2014.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

acreditado en modo alguno el ingreso y validación de dicha medida de seguridad.

26. En efecto, si bien se acreditó que el sistema "Consulta Log" dio como aprobadas las citadas transacciones, dicho proveedor no presentó medio probatorio alguno que pruebe que las operaciones cuestionadas fueron efectuadas mediante el uso de la clave "Verified by Visa" generada para la tarjeta de crédito del denunciante.
27. Contrariamente a ello, el Banco se ha limitado a señalar que la validación de las operaciones cuestionadas en el presente extremo ocurrió únicamente como respuesta al ingreso de la información de la tarjeta de crédito del denunciante y su código CVV2.
28. Sin embargo, tal como se ha indicado previamente, en el presente caso, el propio Banco informó al denunciante no solo sobre el enrolamiento de su tarjeta de crédito al programa "Verified by Visa", sino que las operaciones cuestionadas fueron realizadas en comercios electrónicos afiliados a dicho programa; es decir, que dicho producto contaba con una clave dinámica y que las transacciones discutidas se realizaron en comercios afiliados, mediante el ingreso conjunto de la información de la tarjeta de crédito del denunciante y, conforme al programa invocado, su clave dinámica.
29. A su vez, es relevante precisar que, durante el procedimiento, el Banco tampoco ha alegado que pese a hallarse enrolada al programa "Verified by Visa", las operaciones cuestionadas se hubiesen suscitado en el marco de algún supuesto que justifique la falta de exigencia del ingreso de la respectiva clave del programa.
30. Cabe señalar que esta Sala sostiene que la comprobación de un hecho negativo -como la no realización de consumos por internet- no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio financiero, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tales operaciones se realizaron utilizando las medidas de seguridad puestas a disposición del consumidor por el propio proveedor. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad financiera en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron.
31. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia contra el Banco; y, reformándola, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no quedó acreditada la validez de los siete (7) consumos discutidos,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

que fueron realizados vía internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante.

32. Cabe señalar que, toda vez que se ha determinado la responsabilidad del denunciado en atención a que no acreditó el cumplimiento de las medidas de seguridad invocadas durante el procedimiento, carece de objeto pronunciarnos sobre los argumentos vertidos por el denunciante en su recurso de apelación.

(ii) Sobre la medida correctiva ordenada

33. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias⁶.

34. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa⁷, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente⁸.

35. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no acreditó la validez de los siete (7) consumos controvertidos, realizados vía internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante.

36. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con dejar sin efecto los importes cargados a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante por concepto de las operaciones no reconocidas, más los

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

⁷ LEY 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.

(...).

⁸ LEY 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 (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

respectivos intereses, gastos, comisiones y otros conceptos que se hubieran generado a consecuencia de las mismas.

37

Asimismo, se informa al Banco que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI⁹.

(iii) Sobre la sanción impuesta

38. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad¹⁰, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la

⁹ RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR".

4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2011-JUS.

Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹¹.

11

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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:

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:

El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

40. Con relación a este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión¹². Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.

41. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no acreditó la validez de los siete (7) consumos cuestionados, realizados vía internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante.

42. Al respecto, la infracción verificada permite aseverar que el Banco no contaba con mecanismos idóneos que permitieran verificar la validez de los consumos realizados con cargo a la línea de la tarjeta de crédito de su cliente, ni procedimientos adecuados que permitieran dar cumplimiento a las medidas de seguridad ofrecidas a los consumidores.

43. Cabe señalar que este tipo de conductas infractoras genera una situación de incertidumbre y desconfianza en los consumidores de los servicios que brindan este tipo de proveedores, pues lo que normalmente esperaría un consumidor es que el proveedor adopte las medidas de seguridad necesarias a efectos de validar que los consumos que se realizan con cargo a la línea de su tarjeta de crédito, se encuentren debidamente autorizados, así como que dé cumplimiento a las medidas de seguridad ofrecidas en el marco de la prestación de sus servicios.

44. Aunado a ello, atendiendo al principio de predictibilidad¹³ que orienta al procedimiento administrativo para que el monto de la multa a ser impuesta sea

¹² MORÓN, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 627. "Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma".

¹³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.

Título preliminar. Artículo IV. Principios del Procedimiento Administrativo. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción y dado que en pronunciamientos anteriores la Sala ha sancionado la conducta verificada en el presente procedimiento con una multa de 2 UIT¹⁴, corresponde graduar la multa impuesta en atención de dicho principio.

45. En ese sentido, corresponde sancionar al Banco con una multa de 2 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código toda vez que no acreditó la validez de los siete (7) consumos realizados vía internet con cargo a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante.

(iv) Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

46. El Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°¹⁵ que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.

47. En el presente caso, toda vez que se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, corresponde condenar a dicho proveedor al pago de las costas y los costos del procedimiento, en favor del señor Corilla.

(v) Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

48. El artículo 119° del Código establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

¹⁴ Véase Resolución 1648-2017/SPC-INDECOPI del 9 de mayo de 2017.

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del Artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

Sanciones del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución¹⁶.

49. En el presente caso, toda vez que se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

(vi) Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

50. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada por parte del Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Sala remitirle periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre la materia controvertida en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1722-2017/CC1 del 7 de julio de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra Banco Falabella Perú S.A.; y, reformándola, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditada la validez de los siete (7) consumos cuestionados por el denunciante, que fueron realizados vía internet con cargo a la línea de su tarjeta de crédito.

SEGUNDO: Ordenar a Banco Falabella Perú S.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con dejar sin efecto los importes cargados a la línea de la tarjeta de crédito del señor Henry Vidal Corilla Cuse por concepto de las operaciones no reconocidas, más los respectivos intereses, gastos, comisiones y otros conceptos que se hubieran generado a consecuencia de las mismas.

Se informa a Banco Falabella Perú S.A. que deberá presentar los medios

¹⁶ LEY 29571. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0531-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2017/CC1

probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa al señor Henry Vidal Corilla Cuse que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

TERCERO: Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con una multa de 2 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Condenar a Banco Falabella Perú S.A. al pago de las costas y costas del procedimiento a favor del señor Henry Vidal Corilla Cuse.

QUINTO: Disponer la inscripción de Banco Falabella Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEXTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a Banco Falabella Perú S.A., en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente



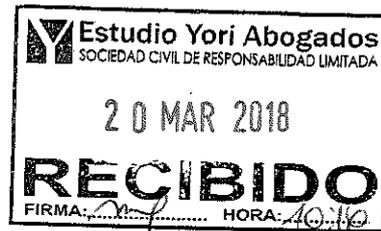
CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

URGENTE

Lima, 19 de marzo de 2018

Expediente en comisión 0002-2017/CC1

Señor (es)
BANCO FALABELLA PERU S.A.
CALLE LOS MANZANOS 223
Lima, Lima, San Isidro.-



De mi consideración:

Adjunto a la presente, copia de la Resolución N° 531-2018/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en su sesión de fecha 14 de marzo de 2018.

Atentamente,


CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Ejecutivo 1 – Coordinadora Legal

Wasso
Valencia
09337188
Recepcion

Adj.: Copia de la Resolución N° 531-2018/SPC –INDECOPI

- La presente resolución surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con los dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y literal e) del artículo 226° del Decreto Supremo 006-2017-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- La presente resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo dentro del plazo de 3 meses posteriores a la notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19, inciso 1) del Decreto Supremo 013-2008-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, modificado por el Decreto Legislativo 1067.
- La presente resolución obliga al destinatario de la misma al pago de las siguientes multas:

N°	MONTO UIT	NUMERO DE CUM
1	2 UIT	2018000002584

- En ese sentido, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Decreto Supremo 006-2017-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, 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.

Ingreso en sala N° 2060-2017/SPC-APELACION



Ha sido multado con 2.00 UIT, equivalente a S/ 8,300.00 (valor aplicable a multas canceladas en el año 2018).

Para pagar utilice el Código Único de Multa (CUM) N° 2018000002584.

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.

BANCO FALABELLA PERÚ S.A.



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 19 de marzo de 2018

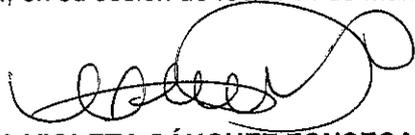
Expediente en comisión 0002-2017/CC1

Señor (es)
HENRY VIDAL CORILLA CUSE
AV. CANADÁ 3560, OFC. 302 (TERCER PISO)
Lima, Lima, San Luis.-

De mi consideración:

Adjunto a la presente, copia de la Resolución N° 531-2018/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en su sesión de fecha 14 de marzo de 2018.

Atentamente,

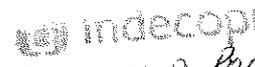

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Ejecutivo 1 – Coordinadora Legal

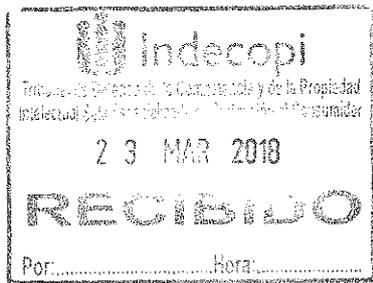
Adj.: Copia de la Resolución N° 531-2018/SPC –INDECOPI

- La presente resolución surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y literal e) del artículo 226° del Decreto Supremo 006-2017-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- La presente resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo dentro del plazo de 3 meses posteriores a la notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19, inciso 1) del Decreto Supremo 013-2008-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, modificado por el Decreto Legislativo 1067.

Ingreso en sala N° 2060-2017/SPC-APELACION




Nombre: Drs. Fernando Polpoán Luna
Apellidos: Polpoán Luna
Firma: [Signature]
DNI: 08615731
Vínculo: Asesorado
Fecha: 21/03/2018 Hora: 12:00 Hr.



Indecopi

Instituto Peruano de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

23 MAR 2018

RECIBIDO

Por:..... Hora:.....



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

Calle De la Prosa N° 104 – San Borja

INGRESO EN SALA N° 2060-2017/SPC
(EXP. 0002-2017/CC1)

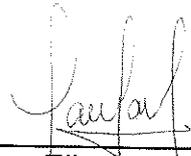
ACTA DE ENTREGA

Siendo las 11: 40 horas del miércoles 04 de abril de 2018, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPi, se presentó el señor Henry Vidal Corilla Cuse, con DNI. N° 09352401

Mediante la presente acta se deja constancia que el representante de la Secretaría Técnica que suscribe la presente procede a entregar al señor Henry Vidal Corilla Cuse una copia de la Resolución 0531-2018/SPC del 14 de marzo de 2018.



NOMBRE: Henry Vidal Corilla Cuse
DNI. N° 09352401



NOMBRE: Karen Elizabeth Zamalloa Velarde
DNI. N° 45610256

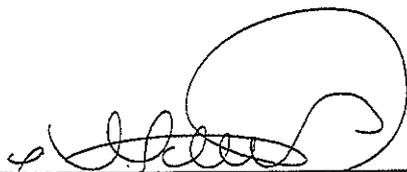
Representante de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

CONSTANCIA DE SECRETARÍA TÉCNICA N° 013-2018/SPC

Mediante el presente documento, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 15.2 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva¹, se deja expresa constancia de que las resoluciones finales señaladas en el Anexo N° 1 fueron debidamente notificadas a las partes involucradas y en tal sentido, las mismas han causado estado.

Teniendo en cuenta lo precisado en las cédulas de notificación de las resoluciones finales listadas en el Anexo N° 1, se debe señalar que los pronunciamientos emitidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, en segunda y última instancia administrativa, agotan la vía administrativa, conforme lo establecen los artículos 18.1 del Decreto Legislativo 1033 - Ley de Organización y Funciones del Indecopi² y 34 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi (aprobado por Decreto Supremo 009-2009-PCM, y modificado por Decreto Supremo 107-2012-PCM)³, en concordancia con el artículo 218.2 literal e) de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General⁴.

Lima, 19 de marzo de 2018



LILIANA ALCIRA CERRÓN BALDEÓN
Secretaría Técnica
Sala Especializada en Protección al Consumidor

¹ DECRETO SUPREMO 018-2008-JUS. T.U.O. DE LA LEY 26979, LEY DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA
Artículo 15.- Resolución de Ejecución Coactiva

(...)

15.2 La resolución de ejecución coactiva será acompañada de la copia de la resolución administrativa a que se refiere el literal d) del numeral anterior, su correspondiente constancia de notificación y recepción en la que figure la fecha en que se llevó a cabo, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.

² DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

Artículo 18.- Agotamiento de la vía administrativa e impugnación judicial de pronunciamientos del INDECOPI. -

18.1 En los asuntos de competencia de cualquiera de los órganos resolutivos del INDECOPI, no podrá recurrirse al Poder Judicial en tanto no se haya agotado previamente la vía administrativa. Para lo dispuesto en la presente Ley, se entiende que queda agotada la vía administrativa solamente cuando se obtiene la resolución final de la respectiva Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(...)

³ DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

(Modificado por el Decreto Supremo 107-2012-PCM)

Artículo 34.- Agotamiento de la vía administrativa

Las resoluciones que expide el Tribunal agotan la vía administrativa y pueden ser impugnadas en la vía judicial, conforme a las normas que regulan el proceso contencioso administrativo. En los procedimientos sumarísimos, la vía administrativa se agota con la resolución de segunda instancia que concluya el procedimiento, salvo que se opte por recurrir al Tribunal en la vía del recurso de revisión, en cuyo caso la vía administrativa se agotará con la resolución del Tribunal.

⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 218.- Agotamiento de la vía administrativa

(...)

218.2 Son actos que agotan la vía administrativa:

(...)

e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

ANEXO N° 1

N°	SANCIONADO	RESOLUCIÓN FINAL N°
1	PIRKON CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	0556-2018/SPC
2	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	0401-2018/SPC
3	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	0475-2018/SPC
4	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	0206-2018/SPC
5	INVERSIONES SODIVAL S.A.C.	0419-2018/SPC
6	MELKY DELGADO BRAVO	0480-2018/SPC
7	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A.	0459-2018/SPC
8	DERRAMA MAGISTERIAL	0422-2018/SPC
9	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	0563-2018/SPC
10	INVERSIONES PADOVA S.A.C.	0234-2018/SPC
11	CONSTRUYE E INNOVA VARGAS S.A. – COINVA S.A.	0452-2018/SPC
12	INMOBILIARIA INVERSIONES CONTRATISTAS SAN SEBASTIÁN S.A.C.	0452-2018/SPC
13	EDPYME ACCESO CREDITICIO S.A.	0529-2018/SPC
14	PROYECTOS MEDICOS S.A.	0494-2018/SPC
15	LAN PERÚ S.A.	0545-2018/SPC
16	EMPRESA DE TRANSPORTES NOR LIMA S.A.	0286-2018/SPC
17	MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	0398-2018/SPC
18	M.C. AUTOS DEL PERÚ S.A.	0504-2018/SPC
19	MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	0495-2018/SPC
20	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	0471-2018/SPC
21	LÁZARO MANUEL SÁNCHEZ SUÁREZ	0461-2018/SPC
22	INVERSIONES PLAZA SAN MARTÍN S.A.C.	0505-2018/SPC
23	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	0531-2018/SPC
24	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	0528-2018/SPC
25	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	0204-2018/SPC
26	PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	0525-2018/SPC

es

MEMORÁNDUM N° 1602-2018/SPC

A : **Eveling Roa Quispe**
Secretaria Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

DE : **Rodrigo Delgado Capcha**
Ejecutivo 1 – Coordinador Legal
Sala Especializada en Protección al Consumidor

ASUNTO : **Devolución de Expedientes Resueltos**

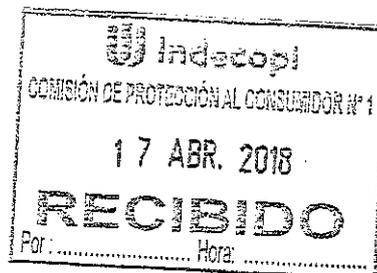
Me dirijo a usted a fin de remitir adjunto los Expedientes que a continuación detallo, los mismos que han sido resueltos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPÍ.

Atentamente,

Lima, 16 abril de 2018

Adj.: 19 Expedientes

RDC/ggg



FORMATO DE EXP. CONCLUIDOS / REVOCATORIAS/NULIDADES

ITEM	N° EXP. ORIGEN	N° EXP. AP.	N° FOLIOS	FECHA : 16 ABRIL DE 2018			
				N° TOMOS	CONCLUIDOS	MEDIO PROBATORIO / INFORMACION CONFIDENCIAL	NULIDAD
1	484-2013/CC1	2048-2017/SPC	1266	7	X		
2	1277-2015/CC1	2053-2017/SPC	470	2	X		
3	544-2016/CC1	2117-2017/SPC	207	1	X		
4	325-2014/CC1	1968-2017/SPC	301	2	X	01 Sobre con información confidencial	
5	649-2016/CC1	2333-2017/SPC	121	1	X		
6	897-2016/CC1	2334-2017/SPC	226	2	X		
7	022-2015/CC1	245-2017/SPC	368	2	X		
8	1037-2016/C1	1975-2017/SPC	184	1	X		
9	038-2016/CC1	2056-2017/SPC	309	2	X		
10	511-2016/CC1	2058-2017/SPC	127	1	X		
11	002-2017/CC1	2060-2017/SPC	160	1	X	01 Sobre con información confidencial	
12	724-2016/CC1	2118-2017/SPC	149	1	X		
13	047-2017/CC1	2345-2017/SPC	112	1	X		
14	292-2016/CC1	1967-2017/SPC	214	1	X		
15	1151-2016/CC1	1779-2017/SPC	168	1	X		
16	737-2015/CC1	1953-2017/SPC	273	2			X
17	116-2016/CC1	1965-2017/SPC	144	1	X		
18	906-2016/CC1	2508-2017/SPC	337	2	X		
19	837-2018/CC1	1974-2017/SPC	295	2	X		

MEMORÁNDUM N° 1652-2018/SPC

A : **Eveling Roa Quispe**
Secretaria Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

DE : **Rodrigo Delgado Capcha**
Coordinador Legal
Sala Especializada en Protección al Consumidor

ASUNTO : **Remisión de escrito**

REFERENCIA: **Expediente 0002-2017/CC1 (Ingreso en Sala 2060-2017/SPC)**

Me dirijo a usted con la finalidad de remitirle anexo al presente el escrito presentado por Banco Falabella Perú S.A., referido al cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en favor del señor Henry Vidal Corilla Cuse, así como el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el marco del expediente de la referencia. Cabe señalar que dicho expediente fue remitido a su despacho con Memorándum 1602-2018/SPC del 16 de abril de 2018.

Atentamente,

Lima, 18 de abril de 2018

Adjunto: Lo indicado (6 folios).

RDC/MDM/kzv

Vraojas
(Pamela)



Indecopi 3 (3)
E.E.P. 2060-2017/SPC-DAL
Expediente N° : 002-2017/CC1
Asunto : Téngase presente

(...03...Fs.)
000163

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:

BANCO FALABELLA PERÚ S.A., debidamente representado por Dennis Parra Masías, según poder que obra en archivo, en la denuncia presentada por el señor Henry Vidal Corilla Cuse contra nuestra empresa, por supuesta infracción a las normas de protección al consumidor, ante ustedes atentamente decimos:

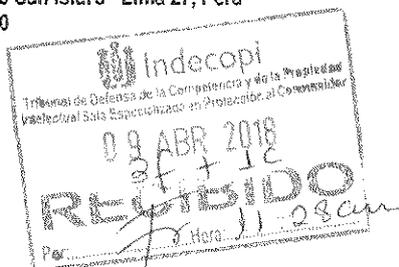
Que, habiendo sido notificados el 20 de marzo de 2018 con la **Resolución N° 531-2018/SPC-INDECOPI**, de fecha 14 de marzo de 2018, a través de la cual se nos informa el fallo de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, que nos ordenó como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, cumplamos con dejar sin efecto los importes cargados a la línea de la tarjeta de crédito del señor Corilla Cuse por concepto de las operaciones no reconocidas, más los respectivos intereses, gastos, comisiones y otros conceptos que se hubieran generado a consecuencia de las mismas, y a su vez, nos ordenó el pago de las costas del presente procedimiento, ascendentes a S/. 36.00; en tiempo oportuno, señalamos lo siguiente:

1. Al respecto, debemos precisar a los miembros de la Comisión que, de acuerdo a lo ordenado por la Sala a través de la Resolución N° 531-2018/SPC-INDECOPI, con fecha 31 de mayo de 2016 y 3 de abril de 2018 Banco Falabella procedió a extomar de la Cuenta CMR del señor Corilla Cuse la suma total de S/. 34,988.61, correspondiente a las operaciones cuestionadas y a los cargos generados por éstas en dicha Cuenta CMR; conforme acreditamos insertando al presente la pantalla del detalle de movimientos y la pantalla "Extomos Especiales" de nuestro sistema, correspondientes a la cuenta del denunciante, a través de las cuales se observa lo siguiente:

- Pantalla del detalle de movimientos de la Cuenta CMR del señor Corilla Cuse, donde se observan los extomos efectuados el 31 de mayo de 2016:

Fecha	Boleta	Loc/Tem	Descripcion	Valor	Mov.	Ctas	Cuota
2016/07/04	1	7816/	2 SEGURO DE DESGRAVAMEN	4,90	1		4,90
2016/07/04	1	7902	40 INT. COMPENSATORIO PAGO ATRASADO	18,05	1		18,05
2016/07/04	1	7901	30 COMISION DE MEMBRESIA AÑO 2016	19,50	1		19,50
2016/07/04	1	7901	30 CARGO SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	1,97	1		1,97
2016/07/04	1	7901	30 CARGO SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	3,87	1		3,87
2016/07/04	1	7901	30 CARGO SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	19,32	1		19,32
2016/07/01	1	7901	30 PENALIDAD POR PAGO ATRASADO	40,00	1		0,00
2016/06/04	1	7816/	2 SEGURO DE DESGRAVAMEN	4,90	1		4,90
2016/06/04	103796	4725/ 100	40 INTERES CORRILO 1RA CUOTA	2,73	1		2,73
2016/06/04	1	7901	30 CARGO SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	2,10	1		2,10
2016/06/04	1	7901	30 CARGO SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	3,98	1		3,98
2016/06/04	1	7901	30 CARGO SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	19,71	1		19,71
2016/06/04	1	7816/	40 INTERES COMPENSATORIO POR COMPRAS	0,13	1		0,13
2016/06/04	1	7901	40 INTERES COMPENSATORIO	389,90	1		389,90
2016/05/31	151554	4725/ 100	7 UTILIZADA (VISA)	3.584,72	1		3.584,72
2016/05/31	153112	4725/ 100	7 UTILIZADA (VISA)	3.668,80	1		3.668,80
2016/05/31			16 PAGO COMPENSATORIO	229,68-	1		0,00
2016/05/31			16 PAGO AJUSTE POR DEVOLUCION	7.193,52-	1		0,00

Los Manzanos 223 San Isidro Lima 27, Perú
Tel: (51-1) 7139090



000161

- Pantalla de "Extornos Especiales" de la Cuenta CMR del señor Corilla Cuse, donde se observa el extorno efectuado el 3 de abril de 2018:

Extornos Especiales

Documento: DNI / Libreta Electoral Numero: 09352401 Fecha Extorno: 03/04/2018

Nombres: CORILLA CUSE HENRY VIDAL

Creditos Extornos

Concepto	Saldo-Ant	Devenidos	Saldo-Act	Extornos	Totales
Capital por Disposición de Efectivo	38575.36	0.00	38575.36	9137.03	29438.28
Interes Compensatorio Cuotas Vencidas	4726.27	0.00	4726.27	4726.27	0.00
Penalidades por pago atrasado)	180.00	0.00	180.00	180.00	0.00
Cargos de Avance	118.77	0.00	118.77	118.77	0.00
Interes Moratorio Post Aceleracion	11457.76	2175.21	13632.97	13632.97	0.00
TOTALES	55058.16	2175.21	57233.37	27795.09	29438.28

En este sentido, queda acreditado que Banco Falabella ha dado cumplimiento, **dentro del plazo otorgado**, a la medida correctiva ordenada por la Sala a través de la Resolución N° 531-2018/SPC-INDECOPI.

2. Asimismo, debemos precisar a los miembros de la Comisión que, de acuerdo a lo ordenado por la Sala a través de la Resolución Final N° 531-2018/SPC-INDECOPI, con fecha 22 de marzo de 2018 Banco Falabella procedió a efectuar, a favor del señor Corilla Cuse, un Telegiro por la suma de S/. 36.00 en el Banco de la Nación, correspondiente a las costas del presente procedimiento, a fin de que éste pueda hacer efectivo el cobro de dicha suma; conforme acreditamos insertando al presente el comprobante de dicha operación, a través del cual se observa lo siguiente:

BANCO DE LA NACION
 S/R.: 0008 SAN ISIDRO RP: 0307416
 RUC : 20100030595 22/03/2018

TELEGIRO CON EFECTIVO EN N.N.

NUMERO : 0008020429 - 0
 DESTINO : 0000 OFICINA PRINCIPAL 2
 BENEF. : CORILLA CUSE HENRY VIDAL
 REMITE : BANCO FALABELLA PERU SA
 N.DOC. : R.U.C. 20330401991

BANCO : BCO. DE LA NACION
 IMPORTE : *****36.00
 COMISION : *****5.00
 GAST. COMUNIC. : *****0.00
 ITF : *****0.00
 A PAGAR : S/ *****41.00

RUC CLTE: 20330401991
 NRO.COMP: 01020180322755387

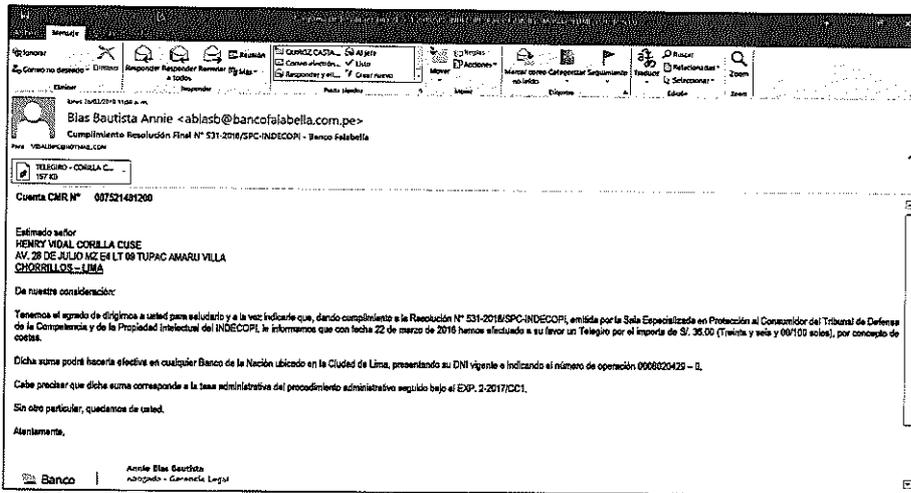
SI RIVASE COMUNICAR AL BENEFICIARIO
 EL NUMERO Y EL IMPORTE DEL GIRO

654800363 0755387 7500 16:28:21 CLIENTE
 Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla

De esta manera, consideramos pertinente señalar a vuestro Despacho que, mediante correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2018, remitido al correo electrónico que el señor Corilla Cuse mantiene registrado ante nuestra empresa – vidalimpe@hotmail.com –, Banco Falabella procedió a



poner en conocimiento del denunciante lo antes mencionado; conforme acreditamos insertando al presente la pantalla de dicho correo electrónico, a través del cual se observa lo siguiente:

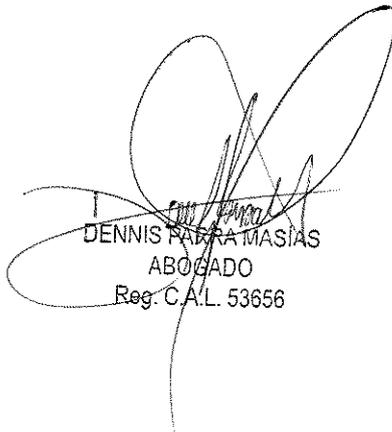


En tal sentido, queda acreditado que Banco Falabella ha dado cumplimiento, **dentro del plazo otorgado**, al pago de las costas del presente procedimiento ordenado por la Sala mediante la Resolución N° 531-2018/SPC-INDECOPI.

POR TANTO:

Solicitamos a vuestra Comisión se sirva tener por cumplido lo dispuesto a través de la Resolución N° 531-2018/SPC-INDECOPI.

Lima, 6 de abril de 2018


DENNIS FABRA MASÍAS
ABOGADO
Reg. C.A.L. 53656