



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : EDGAR ROEL DEXTRE COLONIA
DENUNCIADO : TIEMPO DE LUJO S.A.C.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 2790-2017/CC1 del 11 de octubre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiempo de Lujo S.A.C., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el 19 de diciembre de 2016 permitió la realización de un consumo por S/ 15 890,17 con cargo a la línea de la Tarjeta de Crédito del denunciante, sin verificar adecuadamente la titularidad del tarjetahabiente.*

SANCIÓN: 3,9 UIT

Lima, 25 de junio de 2018

ANTECEDENTES

1. El 20 de abril de 2017, el señor Edgar Roel Dextre Colonia (en adelante, el señor Dextre) denunció a Diners Club Perú S.A.¹ (en adelante, Diners); G&G Joyeros S.A.C.² (en adelante G&G) y Tiempo de Lujo S.A.C.³ (en adelante, Tiempo de Lujo) por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 26 de diciembre de 2016, detectó a través de internet, que se realizó un consumo no reconocido con su tarjeta de crédito Diners N° ****-*****-5371. El registro electrónico detalló que se trataba de un consumo de S/ 15 890,17 efectuado el 19 de diciembre de 2016 en G&G;
 - (ii) de forma inmediata, se comunicó con Diners, en tanto consideró que se trataba de un error; no obstante, le comunicaron que no existía error

¹ Con Registro Único del Contribuyente N° 20100118760. Con domicilio fiscal en Av. Canaval y Moreyra Nro. 535 Urb. El Palomar Lima - Lima - San Isidro.

² Con Registro Único del Contribuyente N° 20537229625. Con domicilio fiscal en Av. Santa Cruz Nro. 971 Lima - Lima – Miraflores.

³ Con Registro Único del Contribuyente N° 20551379516. Con domicilio fiscal en Av. La Marina Nro. 2000 Int. 226 C.C. Plaza San Miguel Lima - Lima - San Miguel.



- alguno y que el consumo fue realizado con su tarjeta de crédito. En dicha oportunidad formuló un reclamo telefónicamente y bloqueó su tarjeta de crédito;
- (iii) ingresó un documento formal en el que indicó que el consumo realizado no había sido autorizado por él, por lo que solicitó el *voucher* que acreditara el mismo, así como las imágenes de las cámaras de seguridad del establecimiento, entre otros;
 - (iv) el 24 de marzo de 2017, Diners rechazó el reclamo interpuesto, alegando que el consumo fue válidamente realizado con la utilización de su tarjeta de crédito;
 - (v) el *voucher* que adjuntó Diners en respuesta a su reclamo, contiene un número de DNI que no le corresponde, además la firma no coincide con la suya. Razón por la cual, interpuso una apelación contra la respuesta emitida por Diners, quien, el 18 de abril de 2017, denegó su pedido y le atribuyó la responsabilidad a G&G, quien no habría cumplido con su obligación de verificar el número de DNI y la firma; y,
 - (vi) Diners no lo alertó respecto del consumo no reconocido, pese a que era inusual y sospechoso y no coincidía con su comportamiento habitual de consumo.
2. Mediante escrito del 6 de julio de 2017, Tiempo de Lujo presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) El señor Dextre, de nacionalidad ecuatoriano, se identificó con Cédula de Ciudadanía N° 64471043-0 en su establecimiento, efectuando la compra de un reloj;
 - (ii) el denunciante fue debidamente identificado por la vendedora, al hacer la compra y el pago con una tarjeta de crédito; y,
 - (iii) el señor Dextre no presentó una solicitud para entregarle copia las grabaciones de grabaciones, ni solicitó otro tipo de información.
3. Mediante Resolución 2790-2017/CC1 del 11 de octubre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento⁴:

⁴ Asimismo, la Comisión declaró: (i) improcedente la denuncia interpuesta contra G&G, por carecer de legitimidad para obrar pasiva; (ii) infundada la denuncia interpuesta contra Diners, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto se acreditó la validez del consumo cuestionado, en cumplimiento de las medidas de seguridad; (iii) infundada la denuncia interpuesta contra Diners, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto se acreditó que alertó al denunciante por el consumo no reconocido; (iv) infundada la denuncia interpuesta contra Diners, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto se acreditó que no contaba con la grabación de las cámaras de seguridad del establecimiento en donde se efectuó el consumo; (v) infundada la denuncia interpuesta contra Diners, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en tanto no se acreditó que haya solicitado constantes prórrogas para responder el reclamo efectuado por el denunciante; y, (vi) infundada la denuncia interpuesta contra Tiempo de Lujo, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se acreditó que haya incumplido con entregar al denunciante copia de



- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiempo de Lujo, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que se acreditó que no verificó la identidad del titular de la Tarjeta de Crédito N° 3624-****-****-5371, al momento que se realizó el consumo cuestionado por el importe de S/ 15 890,17;
 - (ii) ordenó a Tiempo de Lujo como medida correctiva, cumpla con devolver al denunciante el importe ascendente a S/ 15 890,17, más las comisiones y gastos que pudieran haberse generado desde la fecha de cargo hasta la devolución por la operación de consumo realizada el 19 de diciembre de 2016 en su establecimiento; y,
 - (iii) sancionó a Tiempo de Lujo con una multa de 3.9 UIT; y lo condenó al pago de costas y costos del procedimiento.
4. El 27 de octubre de 2017, Tiempo de Lujo interpuso recurso de apelación contra la Resolución 2790-2017/CC1, manifestando lo siguiente:
- (i) La Comisión realizó una comparación entre la firma que aparecía en el DNI del denunciante y la estampada en la orden de pago, la misma que fue suscrita en su establecimiento por el titular de la tarjeta de crédito, concluyendo que eran visiblemente diferentes entre sí; asimismo determinó que el número de DNI del denunciante, no coincidía con el consignado en la orden de pago;
 - (ii) al momento que se efectuó el consumo cuestionado, no tuvieron a la vista el DNI del denunciante, pues quien se presentó a su establecimiento fue el señor Edgar Dextre Cárdenas, quien de manera personal se identificó con su cédula de identidad ecuatoriana N° 64471043-0, conforme se plasmó en la orden de pago y boleta de venta N° 000860;
 - (iii) al momento de cancelar el reloj que adquirió con la tarjeta de crédito, en dicho instrumento de pago aparecía grabado el nombre de "EDGAR DEXTRE C.", evidenciando que en las tarjetas de crédito no aparecen los nombres completos de los titulares;
 - (iv) por ello, se realizó una debida identificación, en base al documento de identidad ecuatoriano, donde figuraba su nombre completo;
 - (v) de acuerdo al Acuerdo sobre Documentos de Viaje de los Estados Partes del Mercosur y Estados asociados, ratificado mediante Decreto Supremo N° 030-2008-RE, establece que, los ciudadanos de tales Estados, podrán ingresar al Perú u otros países, e identificarse con su cédula de ciudadanía o DNI, no resultando exigible que se identifiquen con su pasaporte;

los vídeos de las cámaras de seguridad. En la medida que tales extremos no han sido cuestionados, los mismos han quedado consentidos.



- (vi) de acuerdo a lo señalado por la SBS, en caso de consumos en establecimientos afiliados, se debe contar con las órdenes de pago firmadas por el titular y consignar el número de su DNI; y,
 - (vii) el denunciante recién advirtió sobre el consumo no reconocido el 26 de diciembre de 2016, es decir, una semana después de efectuada la cuestionada operación; sin embargo, no indicó desde cuando habría extraviado su tarjeta de crédito, lo que constituía una negligencia y descuido por parte del señor Dextre.
5. El 16 de febrero de 2018, el denunciante absolvió el recurso de apelación presentado, manifestando lo siguiente:
- (i) Tiempo de Lujo reconoció que él no realizó el consumo no reconocido, sino que este lo efectuó un ciudadano ecuatoriano;
 - (ii) lo señalado por el Decreto Supremo N° 030-2008-RE, reconocía la validez de los documentos de identidad personal de cada Estado Parte o Asociado, como documento de viaje para el tránsito; es decir, para uso de la Superintendencia Nacional de Migraciones;
 - (iii) para el caso del consumo cuestionado, correspondía que Tiempo de Lujo exija la presentación del pasaporte o carnet de extranjería;
 - (iv) el número de DNI y firma consignados no le corresponden, por lo que es posible determinar que el consumo cuestionado no fue realizado por el titular de la tarjeta de crédito; y,
 - (v) contrariamente a lo señalado por Tiempo de Lujo, no había perdido su tarjeta de crédito; por lo que no se le podría tildar de negligente.
6. Mediante escrito del 19 de febrero de 2018, Tiempo de Lujo solicitó -a través de su abogado- se le conceda el uso de la palabra.

ANÁLISIS

- (i) Cuestión previa:

Sobre la solicitud de uso de la palabra

7. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra .



8. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16º del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada .
9. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
10. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad Administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
11. En la misma línea, mediante Resolución N° 16 del 2 de diciembre de 2016 (recaída en el Expediente N° 7017-2013), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35º del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
12. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.



13. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la parte denunciante a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la parte proveedora.
- (ii) Sobre el deber de idoneidad
14. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso⁵. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁶.
15. En ese sentido, 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.
16. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este 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 responsabilidad⁷. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°. Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁷ **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,



autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

17. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 171° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS, señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados⁸, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento⁹, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo¹⁰.
18. En el presente caso, el señor Dextre denunció -entre otros- a Tiempo de Lujo, asegurando que no había adoptado las medidas de seguridad a efectos de verificar la identidad del tarjetahabiente al momento en que se realizó un consumo el 19 de diciembre de 2016 por el monto de S/ 15 890,17 con la Tarjeta de Crédito N° 3624-****-****-5371 de su titularidad.
19. En sus descargos, Tiempo de Lujo precisó que el señor Dextre se apersonó a su local a efectos de realizar la compra de un reloj valorizado en S/ 15 890,17, identificándose con una cédula de ciudadanía de la República de Ecuador, consignando el número del citado documento en la orden de compra.
20. La Comisión declaró fundada la denuncia, en la medida que quedó acreditado que no verificó la identidad del tarjetahabiente al momento en que se realizó un consumo por S/ 15 890,17 con la Tarjeta de Crédito *****5371 de titularidad del denunciante.
21. En este punto es preciso señalar que no es un hecho controvertido entre las partes que, el 19 de diciembre de 2016, Tiempo de Lujo permitió que se

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. (...).

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 171°. Carga de la prueba.**

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. 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.



realizara un consumo por S/ 15 890,17 con la Tarjeta de Crédito *****5371 de titularidad del denunciante.

22. Sobre el particular, corresponde señalar que, tratándose de establecimientos comerciales afiliados a tarjetas de crédito, el artículo 19° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito¹¹, establece no sólo la obligación de dichos proveedores de verificar la identidad de quienes porten dichas tarjetas y corroborar las firmas consignadas en los recibos de consumos, todo ello para evitar que estos medios de pago se empleen indebidamente por terceros, generando a sus titulares deudas igualmente indebidas, ello de acuerdo a lo siguiente:

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

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

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

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

23. Como se aprecia, de conformidad con el artículo 19° del citado Reglamento, los establecimientos comerciales contaban con la obligación de verificar la identidad del usuario y que la firma consignada en la orden de pago coincidiera con la que figura en la tarjeta presentada y de ser el caso, con la que figura en su documento de identidad, lo que permite a las empresas verificar que quien efectúa el consumo sea el titular o usuario de la tarjeta.
24. Al respecto, cabe indicar que la corroboración de firmas indicada, es uno de los requisitos para evitar la suplantación de los titulares en las transacciones comerciales y debe ser observado por los establecimientos atendiendo a otro requisito complementario, que es la verificación de la identidad del tenedor de la tarjeta a través de la presentación del DNI correspondiente.

¹¹ Vigente desde el 1 de abril de 2014.



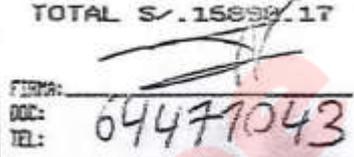
25. Esta norma tenía por finalidad reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito, resultando necesario para ello la adopción de medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios.
26. Es así que del referido dispositivo legal se desprende que, cuando se realicen consumos en los establecimientos comerciales mediante el uso tarjetas de crédito, estos deben contar con las siguientes medidas de seguridad, en forma concurrente, antes de validar cada operación pretendida en su local comercial:
- (i) La verificación de la validez de la tarjeta de crédito;
 - (ii) la verificación de la identidad del usuario; y,
 - (iii) -de ser necesario- la verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.
27. En efecto, tal como ha sido señalado por la Sala en anteriores pronunciamientos¹², los mencionados estándares de seguridad permiten a los establecimientos comerciales constatar que quien pretende realizar un consumo en un establecimiento es efectivamente el titular de la tarjeta de crédito. De ahí que las referidas medidas de seguridad deban ser necesariamente adoptadas por los establecimientos comerciales, pues ante el incumplimiento del proceso de identificación del titular de la tarjeta y la verificación de su vigencia y firma, los consumos realizados podrían resultar fraudulentos, produciéndose una afectación a los intereses económicos del consumidor, cuya responsabilidad recaerá en el establecimiento. Ello, independientemente de la responsabilidad que pueda tener la entidad financiera respecto de las obligaciones que le son exigidas en su calidad de entidad emisora de la tarjeta de crédito.
28. Por tanto, los parámetros de verificación exigidos por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito debían ser cumplidos por los establecimientos comerciales, siendo que su inobservancia implicaba una actuación no idónea por parte de los mismos, pudiendo imponerse una sanción ante el incumplimiento.
29. Obra en el expediente, el voucher de la cuestionada operación¹³, a partir del cual es posible efectuar una comparación entre la firma del DNI del

¹² Resolución 0382-2017/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2017.

¹³ Ver folio 139 del expediente.



denunciante, y la firma consignada en la orden de pago, conforme a lo siguiente:

| DNI del denunciante: 10735570 | DNI en la orden de pago: 64471043 |
|---|--|
|  |  |

30. A simple vista, las firmas consignadas en ambos documentos, difieren uno del otro, resultando muy diferentes. Adicionalmente a ello, cabe señalar que el número de DNI del señor Dextre no coincide con el descrito en la orden de pago. De esta manera, se verifica que Tiempo de Lujo no cumplió con su obligación de identificar al titular de la tarjeta de crédito, y además no comparó las firmas, a efectos de determinar que las mismas coincidan.
31. Ello se condice con lo reiterado por Tiempo de Lujo a través de su apelación, al manifestar que quien había realizado el consumo materia de denuncia, fue el señor Edgar Dextre Cárdenas, quien se identificó con su Cédula de Ciudadanía ecuatoriana N° 64471043-0 y firmó el voucher emitido por la compra respectiva; es decir, que nunca tuvo a la vista el DNI del señor Dextre (denunciante).
32. De los medios probatorios citados, como la Cédula de Ciudadanía ecuatoriana presentada y el voucher emitido por la compra cuestionada anterior, se desprende que el denunciante no fue quién se apersonó a las instalaciones del establecimiento de Tiempo de Lujo a realizar la compra materia de la presente denuncia, sino que fue un tercero quién efectuó dicha operación con el uso de la Tarjeta de Crédito *****5371 de titularidad del señor Dextre (denunciante).
33. Por otra parte, Tiempo de Lujo manifestó que, en la tarjeta de crédito utilizada, se encontraba impreso el nombre de "Edgar Dextre C.", en base a lo cual identificaron correctamente al tarjetahabiente, quien sería de nacionalidad ecuatoriana; pese a ello, cabe señalar que no ha presentado medio probatorio alguno que acredite tal afirmación.
34. Sobre el particular, conviene precisar que, de conformidad con el artículo 171°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) y el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos



administrativos, es carga de los administrados aportar las pruebas necesarias que acrediten sus afirmaciones en el procedimiento¹⁴.

35. Si bien es cierto Tiempo de Lujo presentó en primera instancia un documento de identidad expedido por la Dirección General de Registro Civil de la República del Ecuador¹⁵, que pertenecería a la persona que presuntamente se acercó a su establecimiento y realizó el consumo cuestionado, ello no acredita tal afirmación; pues en dicho medio probatorio no se aprecia la rúbrica del denunciante. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, ello no enerva el deber del establecimiento comercial de cumplir con verificar la identificación del titular de la tarjeta de crédito y realiza la comparación de firmas respectivas.
36. Por tanto, correspondía a Tiempo de Lujo presentar medios probatorios que acrediten sus afirmaciones vertidas a lo largo del procedimiento; sin embargo, ello no ocurrió, limitándose la denunciada a invocar que un tercero con un nombre similar al del denunciante se presentó en su establecimiento y efectuó la compra materia de controversia.
37. Cabe señalar que, toda vez que en el presente procedimiento Tiempo de Lujo no ha sustentado los hechos invocados como eximentes de responsabilidad (que un tercero de nacionalidad ecuatoriana con nombre similar al denunciante efectuó la compra controvertida), no corresponde emitir un pronunciamiento sobre los alcances del Acuerdo sobre documentos de viaje de los Estados Partes del Mercosur y Estados Asociados.
38. Sin perjuicio de ello, conviene precisar que el Acuerdo sobre documentos de viaje de los Estados Partes del Mercosur y Estados Asociados, sólo otorga validez a los documentos de identidad expedidos por los países que suscribieron el citado acuerdo, para efectos de tránsito; dicho de otra manera, la validez de tales documentos únicamente servirá para los controles que puedan efectuar las autoridades migratorias de cada país. Precisamente, por estas consideraciones, es que lo señalado por Tiempo de Lujo respecto del citado acuerdo, no resulta aplicable al presente caso; y ello, no lo exime de su deber de identificar al tarjetahabiente y comparar la firma consignada en la orden de pago.

¹⁴ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 171°.- Carga de la prueba. 171.2** Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Medios de 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.

¹⁵ Ver folio 137 del expediente
M-SPC-13/1B



39. Finalmente, pese a que Tiempo de Lujo manifestó que el denunciante no indicó desde cuando habría extraviado su tarjeta de crédito, lo que constituía una negligencia y descuido por parte del señor Dextre, más aún si advirtió el consumo no reconocido una semana después de ocurrido; lo cierto es que, el denunciante nunca señaló haber extraviado su tarjeta de crédito y además, tal circunstancia no enerva la obligación el deber del establecimiento comercial de cumplir con verificar la identificación del titular de la tarjeta de crédito y realiza la comparación de firmas respectivas.
40. Por tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Tiempo de Lujo, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que el 19 de diciembre de 2016 permitió la realización de un consumo por S/ 15 890,17 con cargo a la línea de la Tarjeta de Crédito *****5371 del denunciante, sin verificar adecuadamente la titularidad del tarjetahabiente.
- (iii) Sobre la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi
41. En la medida que Tiempo de Lujo no ha fundamentado su apelación respecto de los extremos referidos a: (i) la medida correctiva ordenada; (ii) la sanción impuesta; (iii) la condena al pago de las costas y costos del procedimiento; y, (iv) su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi - más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente- se asumen como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos, ello, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁶.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. 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.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.



42. En ese sentido, se confirma la resolución venida en grado en los extremos que: (i) sancionó a Tiempo de Lujo con una multa de 3,9 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; (ii) condenó a Tiempo de Lujo al pago de las costas y costos del procedimiento; (iii) dispuso la inscripción de Tiempo de Lujo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y, (iv) ordenó a Tiempo de Lujo 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 devolver al denunciante el importe ascendente a S/ 15 890,17 más los intereses, comisiones y gastos que pudieran haberse generado desde la fecha de cargo de dicho importe hasta su devolución.
43. Asimismo, se informa a Tiempo de Lujo que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada 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-INDECOPI¹⁷.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 2790-2017/CC1 del 11 de octubre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Edgar Roel Dextre Colonia contra Tiempo de Lujo S.A.C., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el 19 de diciembre de 2016 permitió la realización de un consumo por S/ 15 890,17 con cargo a la línea de la Tarjeta de Crédito *****5371 del denunciante, sin verificar adecuadamente la titularidad del tarjetahabiente.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 2790-2017/CC1 en el extremo que ordenó a Tiempo de Lujo S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince

¹⁷ 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.



(15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe ascendente a S/ 15 890,17, más los intereses, comisiones y gastos que pudieran haberse generado desde la fecha de cargo de dicho importe hasta su devolución.

Se informa a Tiempo de Lujo S.A.C. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al 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 el señor Edgar Roel Dextre Colonia que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a Comisión de Protección al 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: Confirmar la Resolución 2790-2017/CC1 en el extremo que sancionó a Tiempo de Lujo S.A.C. con una multa de 3,9 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 2790-2017/CC1 en el extremo que condenó a Representaciones Tiempo de Lujo S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Edgar Roel Dextre Colonia.

QUINTO: Confirmar la Resolución 2790-2017/CC1 en el extremo que dispuso la inscripción de Tiempo de Lujo S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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