



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : GLADYS LIDIA ZAPATA CASTRO
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
MATERIAS : SERVICIOS FINANCIEROS
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Lidia Zapata Castro contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditado que el denunciado haya omitido adoptar las medidas de seguridad correspondientes a fin de que terceras personas manipularan sus cajeros automáticos.*

Asimismo, se confirma la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Lidia Zapata Castro contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el denunciado haya omitido adoptar las acciones necesarias, a fin de evitar que sus teléfonos fueran manipulados por terceros, lo que ocasionó que la denunciante no pudiera bloquear de manera inmediata y a través de esa vía su tarjeta Credimás.

Finalmente, se confirma la resolución recurrida, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Gladys Lidia Zapata Castro contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciante carecía de interés para obrar respecto de la presunta falta de respuesta de su solicitud de gestión del 14 de octubre de 2017.

Lima, 28 de diciembre de 2018

ANTECEDENTES

1. El 31 de octubre de 2017, la señora Gladys Lidia Zapata Castro (en adelante, la señora Zapata) denunció a Banco de Crédito del Perú S.A.¹ (en adelante, el

¹ RUC: 20100047218. Con domicilio fiscal en Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, La Molina, Lima, Lima.



Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:

- (i) Era titular de la Tarjeta Credimás ****7094, la cual se encontraba asociada a la Cuenta de Ahorros ****0135;
 - (ii) el 14 de octubre de 2017, ingresó al cajero ubicado en la esquina de la Av. Grau y Av. Tacna, con la finalidad de efectuar un retiro en su cuenta de ahorros en dólares; no obstante, no pudo efectuar dicha operación;
 - (iii) al momento de retirar su tarjeta, la intervino un sujeto que se le acercó, cogió su tarjeta y volvió a insertarla en el cajero automático; luego, apareció un mensaje en la máquina que señalaba que la operación no era válida;
 - (iv) intentó utilizar los teléfonos que se encontraban instalados en el Banco; sin embargo, estos se encontraban bloqueados con un papel;
 - (v) posteriormente, pudo llamar al Banco a fin de bloquear su cuenta; asimismo, le requirió que le proporcionara los videos del establecimiento donde sucedieron los hechos; no obstante, el Banco no cumplió con responder a su solicitud;
 - (vi) se efectuaron 4 retiros de su cuenta en dólares S/ 780,00 (US\$ 249,20), S/ 2 000,00 (US\$ 638,98), US\$ 780,00 y S/ 2 900,00 (US\$ 914,82), los cuales no reconocía haber realizado; y,
 - (vii) solicitó en calidad de medidas correctivas que el Banco efectuara la devolución de las sumas de dinero retiradas indebidamente.
2. Por escrito del 5 de febrero del 2018, el Banco presentó sus descargos indicando lo siguiente:
- (i) La realización de operaciones requería la firma electrónica del cliente; asimismo, era el usuario quien debía de guardar en secreto toda información referente al producto financiero contratado;
 - (ii) las operaciones cuestionadas se realizaron en estricta observación de las normas técnicas;
 - (iii) no se reportó averías en el cajero donde la señora Zapata realizó operaciones, además, las medidas de seguridad implementadas para retiro de dinero eran el empleo de tarjeta y la respectiva clave secreta, conforme se pactó en los respectivos contratos;
 - (iv) no había quedado acreditado que los teléfonos hubieran sido bloqueados o impedidos para efectuar llamadas; y,
 - (v) al momento de solicitar el bloqueo de su tarjeta, la denunciante no solicitó los videos de seguridad, lo cual se podía verificar en los discos compactos que obraban en el expediente. En consecuencia, la consumidora no ha cumplido con acreditar el hecho imputado.



3. Mediante Resolución 0523-2018/INDECOPI-PIU del 30 de mayo de 2018, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Zapata contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que el denunciado haya adoptado las medidas de seguridad a fin de que terceras personas no manipularan sus cajeros automáticos;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Zapata contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que el denunciado haya omitido adoptar las acciones necesarias para evitar que sus teléfonos fueran manipulados por terceros, lo que ocasionó que la denunciante no pudiera bloquear de manera inmediata su tarjeta Credimás;
 - (iii) declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Zapata contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto la denunciante carecía de interés para obrar a fin de denunciar esta presunta infracción; y,
 - (iv) declaró improcedente las solicitudes de medida correctiva y de pago de costas y costos del procedimiento administrativo, por resultar accesorias al pronunciamiento principal.

4. El 25 de agosto de 2018, la señora Zapata apeló la Resolución 0523-2018/INDECOPI-PIU, argumentando lo siguiente:
 - (i) Las operaciones materia de denuncia se efectuaron de manera continua en un lapso corto de tiempo; asimismo, la entidad bancaria no cumplió con bloquear automáticamente el cajero, pese a que se excedió el límite diario máximo del monto que se podía retirar;
 - (ii) el Banco no adoptó las medidas de seguridad a fin de evitar que sus teléfonos fueran manipulados por terceros, por lo cual no pudo bloquear de manera inmediata su tarjeta;
 - (iii) el Banco indicó que no existía algún reporte de avería de sus teléfonos; no obstante, no probó ello; y,
 - (iv) de los documentos que presentó se podía evidenciar que sí solicitó que se le remitiera los videos de seguridad y no únicamente el bloqueo de su tarjeta.

5. El 17 de agosto de 2018, el Banco presentó un escrito, reiterando sus alegatos de defensa.



ANÁLISIS

(i) Sobre el deber de idoneidad

6. 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 la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación². Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado³.
7. 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.
8. 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 responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

Sobre las medidas de seguridad en los cajeros

9. En su denuncia, la señora Zapata manifestó que el Banco no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que terceros manipularan sus cajeros automáticos, lo cual generó que se efectuaran las operaciones reclamadas.

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 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.

³ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION 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.



10. Por su parte, el Banco alegó que toda operación efectuada con el uso de su tarjeta requería el empleo de la firma electrónica; asimismo, la información concerniente a la tarjeta debía de mantenerse en calidad de secreto exclusivo y personal. Asimismo, no se habían reportado averías en sus cajeros.
11. La Comisión declaró infundada la denuncia de la señora Zapata, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que la entidad financiera hubiera omitido adoptar las medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas manipularan los cajeros ubicados en la calle La Libertad.
12. En su recurso de apelación, la señora Zapata manifestó que las operaciones materia de denuncia se efectuaron de manera continua en un lapso corto de tiempo; asimismo, la entidad bancaria no cumplió con bloquear automáticamente el cajero, pese a que se excedió el límite diario máximo del monto que se podía retirar.
13. Al respecto, conviene precisar que las operaciones controvertidas fueron las siguientes:

Fecha	Hora	Concepto	Lugar	Monto Soles	Monto Dólares
14/10/2017	17:03:37	Retiro Efectivo Soles ATM	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)	S/ 780,00 (US\$ 249,20)	-
14/10/2017	17:04:48	Retiro Efectivo Soles ATM	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)	S/ 2 000,00 (US\$ 638,98)	500,00
14/10/2017	17:05:43	Retiro Efectivo Dólares ATM	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)		US\$ 780,00
14/10/2017	17:06:58	Transferencia	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)	S/ 2 900,00 (US\$ 914,82)	

14. Asimismo, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - (i) El video del 14 de octubre de 2017, en el cual se puede evidenciar que, en la agencia del Banco ubicado en la esquina de la Av. Grau y Tacna, una tercera persona lograba visualizar la información (clave) de la tarjeta de la denunciante; asimismo, que otra persona le realizó un “cambio” de tarjeta, lo cual resultaba acorde con lo narrado por la señora Zapata;
 - (ii) el video del 14 de octubre de 2017, en el cual se puede identificar que se efectuaron las operaciones materia de denuncia presuntamente



utilizando los datos de la denunciante en la “Agencia La Libertad” durante las 17:03:37 y 17:06:58;

- (iii) el audio de la llamada realizada por la denunciante el 14 de octubre de 2017, a través de la cual la señora Zapata efectuó el bloqueo de su tarjeta a las 17:14:21 horas, es decir luego de la ocurrencia de las operaciones cuestionadas;
- (iv) las winchas auditoras en las cuales se puede identificar que las operaciones materia de denuncia fueron efectuadas utilizando la tarjeta y clave de la denunciante, a modo de ejemplo, la correspondiente a la operación realizada el 14 de octubre de 2017 a las 17:05:43:

RETIRO US\$780.00 DÓLARES

```
*****
670*17:05:26*CARD IN:455788XXXXX7094 ----- INGRESO DE TARJETA CREDIMAS
671*14/10/17*17:05*
CHIP CARD BEING PROCESSED
672*17:05:38*AMOUNT REQ: 000000000000
673*17:05:38*OPCODE BUFFER: DI ----- INGRESO DE DAI Y VALIDACION DE CHIP CONFORME
674*17:05:38*TREP: 00-00-00 356-5-0-1
675*17:05:39*VCRYPT*INICIO VALIDACION CRIPTOGRAMA
676*17:05:39*VCRYPT*CARD: 455788XXXXX7094
677*17:05:39*VCRYPT*ARQC: 8EFF9B2A3F92DDE4
678*17:05:40*VCRYPT*COD RET: DF0000-RG0000-00-00000
679*17:05:40*VCRYPT*DES RET: CRIPTOGRAMA OK
680*17:05:40*VCRYPT*FIN VALIDACION CRIPTOGRAMA
681*17:05:40*VATM*VA*VENTA X ATM
682*17:05:40*VATM*VA*DNI: 02610512
683*17:05:40*VATM*VA*NRO TARJETA: 4557880936397094
684*17:05:40*VATM*VA*VENTA X ATM Retorno 0 Producto no soportado para VTA
685*17:05:48*FIN ENTERED ----- INGRESO DE CLAVE
686*14/10/17*17:05*
OPTIONAL RECEIPT: IMPRESO
687*17:05:49*AMOUNT REQ: 000000000780 ----- IMPORTE REQUERIDO (US$780.00 DÓLARES)
688*17:05:49*OPCODE BUFFER: IABB DI
*6837*DISPENSED: 0247,0201,0332,0958
689*17:05:50*TREP: 39-00-00 123-B-040
690*17:05:52*CARD TAKEN ----- TARJETA ES DEVUELTA POR EL CAJERO Y TOMADA
691*17:06:08*EFECTIVO ACUMULADO:39,00,00,00
FECHA: 14/10/17 HORA: 17:05:43 C475880
NO.OPE.: 683B TARJETA: 4557880936397094

□(K----- RETIRO -----□(1
CTA. AHORROS US$ NRO: 47538781050135
MONTO: US$ 780.00
SALDO CONTABLE : US$ 2,388.72
SALDO DISPONIBLE: US$ 2,388.62
-----
COMPRA CON CREDIMAS Y NO PAGUES MAS.
COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.
```

- (v) copia del contrato de crédito en donde se indicó que la denunciante era responsable de resguardar la información relativa a su tarjeta:

4. Toda operación efectuada con la Tarjeta (físicamente o con su numeración) y la Clave Personal se considera indubitadamente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que se realice.

(...)



5. El CLIENTE se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física la Tarjeta; así como en total reserva la Clave Personal, la misma que debe modificar directamente las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ésta pudiera haber trascendido a terceros. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, el CLIENTE asume la responsabilidad total por las transacciones que se efectúen utilizando la Clave Personal.

El CLIENTE debe adoptar las siguientes medidas de seguridad: (i) antes de realizar la primera operación, el CLIENTE debe cambiar su Clave Personal, (ii) la Clave Personal debe ser de fácil recordación pero no debe incluir datos de fácil asociación con el CLIENTE (como cumpleaños, documento de identidad, o similares), (iii) cuando digite su Clave Personal, el CLIENTE deberá taparla para evitar que terceros tengan acceso a la misma, y (iv) la Tarjeta es personal e intransferible, por tanto el CLIENTE no deberá entregarla a ningún tercero.

(...)

11. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para tal efecto y que constan en la página web del BANCO, la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta aún en los casos en que la Tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico del BANCO o de la red de bancos corresponsales del país o del exterior, oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo registrando el día y la hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, las consecuencias por la falta de observancia de la obligación antes descrita, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta.

15. En este punto, cabe precisar que, contrariamente a lo indicado por la consumidora, el 14 de octubre de 2017 a las 17:06:58, se efectuó una transferencia con cargo a su cuenta de ahorros por la suma de S/ 2 900,00 (US\$ 914,82) y no un retiro, de acuerdo con lo que fue señalado en su denuncia, trasferencia que, conforme a los medios probatorios obrantes en el expediente, fue realizada utilizando el número de DNI, la tarjeta y clave de la señora Zapata, de acuerdo al siguiente detalle:



TRANSFERENCIA S/2,900.00 SOLES

```
*****
896*17:06:26*CARD IN:455788XXXXX7094          ----- INGRESO DE TARJETA CREDIMAS
897*14/10/17*17:06*
CHIP CARD BEING PROCESSED
898*17:06:37*AMOUNT REQ: 000000000000
899*17:06:37*OPCODE BUFFER:          DI          ----- INGRESO DE DNI Y VALIDACION DE CHIP CONFORME
900*17:06:37*TREP: 00-00-00-00 356-5-0-1
901*17:06:37*VCRYPT*INICIO VALIDACION CRIPTOGRAMA
902*17:06:38*VCRYPT*CARD: 455788XXXXX7094
903*17:06:38*VCRYPT*ARQC: 78D8EE6BAA4C9040
904*17:06:38*VCRYPT*COD RET: DP0000-RG0000-00-00000
905*17:06:38*VCRYPT*DES RET: CRIPTOGRAMA OK
906*17:06:38*VCRYPT*FIN VALIDACION CRIPTOGRAMA
907*17:06:39*VATM*VA*VENTA X ATM
908*17:06:39*VATM*VA*DNI: 02610512
909*17:06:39*VATM*VA*NRO TARJETA: 4557880936397094
910*17:06:39*VATM*VA*VENTA X ATM Retorno 0 Producto no soportado para VTA
911*17:07:03*PIN ENTERED          ----- INGRESO DE CLAVE

912*17:07:03*AMOUNT REQ: 000000290000          ----- IMPORTE REQUERIDO A TRANSFERIR (S/2,900.00)
913*17:07:03*OPCODE BUFFER: BRGI DI
914*17:07:05*AMOUNT REQ: 000000290000
915*17:07:05*OPCODE BUFFER: BRGI DI
916*17:07:06*TREP: 00-00-00-00 120-5-0-1
FECHA: 14/10/17 HORA: 17:06:58 C475980
NO. OPE.: 6841 TARJETA: 4557880936397094

[ (TRANSFERENCIA O/CTA) (1
DE CTA. AHORROS US$ NRO: 47536781050135
A OCTA. AHORROS S/. NRO: 30538322059037
TIPO DE CAMBIO:          *****3.170000
MONTO CARGADO:          US$ *****924.82
MONTO TRANSFERIDO:      S/. *****2,900.00
NOMBRE: PALOMINO RAMOS BLADIMIR ANTHONY
-----
COMRA CON CREDIMAS Y NO PAGUES MAS.
COMRA SIN PAGAR COMISIONES EN MILES
DE ESTABLECIMIENTOS.
```

Luz Jessenia Ramon C
Luz Jessenia Ramon C
Analista Regulator

16. De acuerdo con los elementos de prueba citados, este Colegiado considera que en el presente caso -en la misma línea que la de la primera instancia-, se puede evidenciar que contrariamente a lo indicado por la señora Zapata, no ha quedado evidenciado que los cajeros del Banco hubieran sido manipulados, sino que, como consecuencia de un descuido de la denunciante, terceras personas obtuvieron información respecto de su clave secreta y la despojaron de su Tarjeta Credimás ****7094 a fin de realizar las operaciones objeto de reclamo con dicha información.
17. Adicionalmente a ello, corresponde indicar que, de la revisión de las operaciones cuestionadas, se evidencia que las mismas cumplieron con realizarse dentro de los parámetros de seguridad establecidos por el propio



Banco, no superando los límites de retiros en efectivo establecidos para Cajeros BCP en cada transacción y que de los mismos no se verifica alguna circunstancia que pudiera haber alertado al Banco sobre una posible operación fraudulenta, como lo podría haber sido el retiro de dinero en diferentes lugares en un mismo momento.

18. Cabe precisar que, en relación con los límites de los retiros en efectivo, la señora Zapata indicó en su denuncia lo siguiente:

“(...) El día 14 de octubre de 2017 me percaté que se realizaron cuatro retiros de mi cuenta de ahorros en dólares con mi tarjeta y clave, los cuales no reconozco haber autorizado y que según personal del banco se me informó que según contrato del banco sólo está autorizado a retirar por cajeros del banco en dólares hasta \$ 800.00 y en soles hasta S/ 3,000.00 (...)”

19. De la revisión de las operaciones denunciadas, se puede apreciar que se realizaron 3 retiros con cargos a la tarjeta de débito de la denunciante por las sumas de S/ 780,00, S/ 2 000,00 y US\$ 780,00, es decir de acuerdo con lo anterior, no se verifica que dichos retiros hubieran superado los límites indicados por la denunciante, los cuales eran por S/ 3 000,00 y US\$ 800,00. Asimismo, cabe indicar que de acuerdo a lo ya señalado previamente el mismo día se realizó una transferencia a un tercero por S/ 2 900,00, con cargo a la tarjeta de débito materia de denuncia; no obstante, considerando que dicho monto no constituye un retiro, no es posible computarlo en el cálculo antes indicado (respecto de los límites diarios).

Fecha	Hora	Operación	Lugar	Monto	
14/10/2017	17:03:37	Retiro Efectivo Soles ATM	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)	S/ 780,00 (US\$ 249,20)	
14/10/2017	17:04:48	Retiro Efectivo Soles ATM	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)	S/ 2 000,00 (US\$ 638,98)	
14/10/2017	17:05:43	Retiro Efectivo Dólares ATM	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)		US\$ 780,00
14/10/2017	17:06:58	Transferencia	Cajero BCP, Agencia de Libertad (Calle La Libertad 597)	S/ 2 900,00 (US\$ 914,82)	

20. En este sentido, la Sala considera que en el presente caso, no ha quedado acreditada la infracción denunciada por la señora Zapata, respecto de que la



entidad financiera no hubiera cumplido con adoptar las medidas de seguridad a fin de que terceras personas manipularan sus cajeros automáticos y que ello, hubiera desencadenado la realización de las operaciones materia de denuncia.

21. Conviene resaltar que, según el principio de la carga de la prueba, de acuerdo al artículo 171º.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) y el artículo 196º del Código Procesal Civil, la responsabilidad de probar los hechos corresponde a quien los alega.
22. Por ende, corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en este extremo.

Sobre las medidas de seguridad respecto de los teléfonos

23. En su denuncia, la señora Zapata manifestó que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que sus teléfonos fueran manipulados por terceros (bloqueados con papel), lo cual ocasionó que, tras las operaciones efectuadas en cajero, no pudiera bloquear de manera inmediata su Tarjeta Credimás ****7094.
24. Al respecto, la entidad financiera señaló que no había quedado acreditado que sus teléfonos hubieran sido manipulados por terceros, considerando que la denunciante logró efectuar la llamada para bloquear su tarjeta desde los teléfonos ubicados en sus instalaciones.
25. La Comisión declaró infundada la denuncia de la señora Zapata contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, toda vez que consideró que no quedó evidenciado que la entidad financiera haya omitido cumplir con adoptar las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que sus teléfonos fueran manipulados por terceros.
26. En su escrito de apelación, la señora Zapata manifestó que el Banco únicamente indicó que no existía algún reporte de avería de sus teléfonos; no obstante, no probó ello.
27. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, contrariamente a lo alegado por la consumidora, no se puede verificar la existencia de alguno que pudiera acreditar que los teléfonos de la agencia del Banco ubicada en esquina Av. Grau y Tacna hubieran sido manipulados, pese



a que la señora Zapata pudo presentar elementos de prueba sobre el particular (constatación policial, video desde celular, entre otros).

28. Atendiendo a la carga de la prueba mencionada en el acápite anterior, la denunciante no demostró -mediante documentación suficiente u otros medios probatorios- la presunta falla en las medidas de seguridad del Banco en relación con los teléfonos.
29. Por consiguiente, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia de la señora Zapata contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en este extremo.

Sobre la falta de atención a la solicitud de gestión del 14 de octubre de 2017

30. El artículo 108° del Código refiere en relación con todas aquellas conductas que trasgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo (esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores), que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la Autoridad Administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o de interés para obrar del denunciante⁴.
31. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”*.

⁴ LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- **Infracciones administrativas.**- Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

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



32. Así, el interés para obrar constituye un presupuesto procesal que permite al juez determinar la procedencia de una demanda, conforme lo dispuesto por el artículo 427° del Código Procesal Civil⁵. Este requisito de procedencia es también aplicable a las denuncias que se tramiten ante el Indecopi en materia de protección al consumidor, debido a la norma citada precedentemente y al carácter subsidiario de aquel cuerpo normativo⁶.
33. En su denuncia, la señora Zapata indicó que el Banco no cumplió con atender su solicitud de gestión realizada el 14 de octubre de 2017, toda vez que no le proporcionó los videos de las cámaras de seguridad vinculados a los hechos denunciados.
34. Al respecto, el Banco indicó que no había quedado evidenciado que la denunciante hubiera requerido la visualización y/o entrega de los videos de seguridad.
35. La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Zapata contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó evidenciado que, con anterioridad a la interposición de la denuncia, el Banco cumplió con atender el íntegro de la solicitud de la denunciante.
36. En su apelación, la denunciante manifestó que de los medios probatorios que obran en el expediente se podía evidenciar que sí contaba con interés para obrar, toda vez que el Banco no habría cumplido con atender el íntegro de su solicitud al no haberle proporcionado los videos de las cámaras de seguridad vinculado a los hechos denunciados.
37. Con relación a lo indicado por el denunciante, de la revisión del expediente no se puede evidenciar la existencia de algún medio probatorio que pudiera sustentar que antes de la interposición de la denuncia, hubiera requerido a través de su solicitud del 14 de octubre de 2017 que la entidad financiera le proporcionara los videos de seguridad vinculados a los hechos materia de denuncia.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.- Improcedencia de la demanda.** El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

(...)

2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;

⁶ **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.



38. Por el contrario, de la revisión del audio correspondiente a la solicitud de la señora Zapata del 14 de octubre de 2017, se puede advertir que la consumidora requirió que se bloqueara la tarjeta materia de denuncia, lo que fue atendido, por lo que queda claro que su interés fue satisfecho, en tanto la solicitud fue atendida de manera íntegra antes de la interposición de la denuncia.
39. En este sentido, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en este extremo.
40. Por tanto, al no haber quedado acreditadas las infracciones denunciadas, corresponde confirmar la resolución en el extremo que declaró improcedente la solicitud de medidas correctivas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0523-2018/INDECOPI-PIU del 30 de mayo de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Lidia Zapata Castro contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditado que el denunciado haya omitido adoptar las medidas de seguridad correspondientes a fin de que terceras personas manipularan sus cajeros automáticos.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0523-2018/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Lidia Zapata Castro contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el denunciado haya omitido adoptar las acciones necesarias, a fin de evitar que sus teléfonos fueran manipulados por terceros, lo que ocasionó que la denunciante no pudiera bloquear de manera inmediata y a través de esa vía su tarjeta Credimás.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0523-2018/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Gladys Lidia Zapata Castro contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciante carecía de interés para obrar respecto de la presunta falta de respuesta de su solicitud de gestión del 14 de octubre de 2017.



CUARTO: Confirmar la Resolución 0523-2018/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró improcedente la solicitud de medidas correctivas y de pago de costas y costos del procedimiento administrativo formulada por la denunciante.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio, Silvia Lorena Hooker Ortega y José Francisco Martín Perla Anaya.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente