



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : MARÍA MAGDALENA CARHUATANTA TORRES
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS BANCARIOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 del 22 de abril de 2016 y Resolución 2296-2016/CC1 del 4 de noviembre de 2016, emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que imputó y se pronunció sobre las operaciones no reconocidas efectuadas el 18 de diciembre de 2015, vulnerando el principio de congruencia procesal, toda vez que consideró que las mismas se habían realizado a través de un canal diferente al utilizado.*

No obstante, en vía integración, se declara fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber acreditado la validez de las dos (2) operaciones realizadas a través de Agente BCP el 18 de diciembre de 2015, las cuales no fueron reconocidas por la consumidora.

SANCIÓN: Amonestación

Lima, 15 de junio de 2017

ANTECEDENTES

1. El 12 de febrero de 2016, la señora María Magdalena Carhuatanta Torres (en adelante, la señora Carhuatanta) denunció a Banco de Crédito del Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 14 de enero de 2016, comunicó al Banco que desde el 5 de marzo al 7 de noviembre de 2015 se realizaron trece (13) retiros vía cajero ATM con cargo a su cuenta de ahorros N° 191-*****-0-30 con la tarjeta de débito N° 4557-****-****-5334 por el importe total de S/ 20 500,00 y que el 18 de diciembre de 2015, se realizaron dos² (2) retiros vía Agente BCP

¹ RUC: 20100047218. Domicilio fiscal: Cal. Centenario N° 156 Urb. Las Laderas de Melgarejo, distrito de la Molina, provincia y departamento de Lima.

²

| FECHA | HORA | DETALLE | IMPORTE |
|------------|----------|--|-------------|
| 18/12/2015 | 12:30:18 | Retiro realizado en el Agente BCP Electrónica Power 2000-Internet-Av. Túpac Amaru 3290/ Carabayllo | S/ 1 000,00 |



- con cargo a su cuenta de ahorros N° 191-*****-0-61 con la tarjeta de débito N° 4557-****-****-5127 por el importe total de S/ 2 000,00, operaciones que no reconocía;
- (ii) el 15 de enero de 2016, interpuso su reclamo ante el Banco vía telefónica, reiterando que desconocía dichas operaciones y solicitando se realizara la investigación pertinente de su caso;
 - (iii) el 21 de enero de 2016, el Banco atendió a su reclamo, indicándole que dichas operaciones se realizaron conforme a las normas técnicas; y,
 - (iv) solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco la devolución por el importe total de S/ 22 500,00 por los retiros no reconocidos de sus cuentas de ahorro. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. El 14 de junio de 2016, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) Entregó a la denunciante la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-5334 vinculada a su cuenta de ahorros N° 191-*****-0-30 y la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-5127 vinculada a su cuenta de ahorros N° 191-*****-0-61, a fin de que efectuara operaciones mediante el empleo de la tarjeta (banda magnética) y el uso conjunto de la clave secreta (firma electrónica) conforme a lo pactado;
 - (ii) durante el periodo del 5 de marzo al 18 de diciembre de 2015, se realizaron trece (13) disposiciones en efectivo a través de cajeros ATM administrados por el Banco utilizando la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-5334 y dos (2) disposiciones en efectivo en Agentes BCP utilizando la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-5127;
 - (iii) las medidas de seguridad se encontraban determinadas por los mecanismos establecidos para el retiro de dinero, los cuales son el empleo de la tarjeta y la respectiva clave secreta conforme a lo pactado entre las partes. La clave secreta o firma electrónica era de absoluto resguardo de la titular de la tarjeta y debía ser mantenida en forma confidencial y no dejar que esta fuera de conocimiento de terceras personas;
 - (iv) en sus cajeros automáticos, adicionalmente a la clave secreta de 4 dígitos, se solicitó al cliente el ingreso de su número de DNI, a efectos de dar mayor seguridad a las operaciones;
 - (v) las operaciones cuestionadas se efectuaron con el uso conjunto de la clave secreta y la lectura de la banda magnética de las tarjetas Credimás de la señora Carhuatanta, conforme se acreditaba con las winchas auditoras y reportes *Tándem* adjuntos;

| | | | |
|------------|----------|--|-------------|
| 18/12/2015 | 12:31:16 | Retiro realizado en el Agente BCP Electrónica Power 2000-Internet-Av. Túpac Amaru 3290/ Carabayllo | S/ 1 000,00 |
|------------|----------|--|-------------|



- (vi) en los reportes *Coldview* detalle de transacciones procesadas Agentes BCP, se puede verificar la fecha, hora y monto de las operaciones no reconocidas y la cuenta de ahorros de cargo; y,
 - (vii) el bloqueo de las tarjetas de débito se realizó el 14 de enero de 2016; esto es, después de efectuadas las operaciones no reconocidas.
3. Mediante Resolución 2296-2016/CC1 del 4 de noviembre de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera no demostró la validez de las dos operaciones de retiro por el importe total de S/ 2 000,00 realizadas el 18 de diciembre de 2015 en uno de sus cajeros automáticos (ATM), sancionándolo con una multa de 0,6 UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que las trece (13) operaciones de retiro restantes se realizaron conforme a las medidas de seguridad establecidas por la entidad financiera;
 - (iii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles contado desde la notificación de la resolución apelada, cumpla con devolver a la señora Carhuatanta el importe de las operaciones de retiro efectuadas el 18 de diciembre de 2015 por S/ 2 000,00, más los intereses legales generados hasta la fecha de devolución;
 - (iv) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Carhuatanta; y,
 - (v) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
4. El 23 de noviembre de 2016, el Banco apeló la Resolución 2296-2016/CC1 en atención a los siguientes alegatos:
- (i) El Banco se encontraba imposibilitado de presentar las winchas auditoras de las operaciones realizadas el 18 de diciembre de 2015, debido a que estas se realizaron en Agentes BCP y no en cajeros administrados por el Banco, como erróneamente lo señaló la Comisión;
 - (ii) las operaciones no reconocidas, suscitadas el 18 de diciembre de 2015, se realizaron bajo estricta observancia de las normas técnicas, entre ellas el uso de la Tarjeta Credimás N° 4557-****-****-5127 y la clave secreta que eran de exclusiva responsabilidad de la denunciante, conforme se acreditó con la presentación de la copia visada del reporte *Coldview* detalle transacciones procesadas Agente BCP, donde se visualizaba que



- las operaciones se efectuaron con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta; y,
- (iii) no hubo comunicación alguna por parte de la denunciante de usos irregulares en su tarjeta antes de las indicadas operaciones, por lo que el Banco reputó las operaciones como efectuadas válidamente.

5. Considerando que la señora Carhuatanta no apeló el extremo de la Resolución 2296-2016/CC1 que le resultó desfavorable, referido a la validez de trece (13) retiros efectuados a través cajeros ATM, el mismo ha quedado consentido.

ANÁLISIS

(i) Cuestión Previa: Sobre la validez de la Resolución 2296-2016/CC1

6. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú, literales 1 y 14³, establece el principio del debido proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil⁴, norma de aplicación supletoria en el presente caso, también reconoce el derecho a ese debido proceso.
7. Por su parte, el artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.
8. Así, el artículo 3°.4. de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados⁶. Asimismo, el artículo 5°.4. de dicha

³ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°.-** Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

1. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. (...)

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorado por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Título Preliminar. - Artículo I.- Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.-** Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso.

⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°.

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.

4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.-** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)



ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento⁷. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado⁸.

9. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la autoridad administrativa emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
10. Por su parte, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula el principio de congruencia procesal⁹, señalándose que tal principio impone la obligación del juzgador de fallar según lo alegado. Por tanto, el juzgador, al emitir un pronunciamiento, debe analizar únicamente las pretensiones de las partes, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, ni tampoco omitir lo expresamente pretendido.
11. En su recurso de apelación, el Banco indicó que la primera instancia emitió un pronunciamiento equivocado, en la medida que consideró que los retiros no reconocidos realizados el 18 de diciembre de 2015 se habrían efectuado a través de cajeros ATM, siendo que para acreditar su validez requirió como medio probatorio las winchas auditoras; sin embargo, tales operaciones se realizaron a través de Agente BCP, por lo que no era posible presentar el referido documento; y, en consecuencia, señaló que el pronunciamiento no se encontraba acuerdo a ley.

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

7 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5º.- Objeto o contenido del acto administrativo. (...)**

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

8 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187º.- Contenido de la resolución. (...)**

187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

9 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VIIº.-** El Juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no puede ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes.

Artículo 122º.- Las resoluciones contienen: (...)

4. La expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena, respecto de todos los puntos controvertidos. Si el Juez denegase una petición por falta de algún requisito o por una cita errónea de la norma aplicable a su criterio, deberá en forma expresa indicar el requisito faltante y la norma correspondiente; (...)



12. Al respecto, de la revisión del escrito de denuncia y de los medios probatorios presentados al procedimiento administrativo se desprende que la señora Carhuatanta denunció -entre otros- que se habría realizado dos retiros en efectivos a través de Agente BCP el 18 de diciembre de 2015, los cuales no reconocía.
13. Sin embargo, por Resolución 1 del 22 de abril de 2016 y Resolución 2296-2015/CC1, la Comisión imputó y se pronunció respecto a las operaciones no reconocidas efectuadas el 18 de diciembre de 2015, considerando que las mismas se habrían efectuado a través de cajeros ATM. Finalmente, halló responsable a la entidad financiera, al considerar que la misma no había cumplido con demostrar la validez de las cuestionadas operaciones.
14. De lo anterior, la Sala aprecia que la resolución recurrida no guarda concordancia con lo denunciado. Ello, en la medida que la Comisión consideró que las cuestionadas operaciones se realizaron a través de cajeros ATM cuando debió tener en cuenta que las mismas se efectuaron utilizando un Agente BCP; es decir, emitió un pronunciamiento analizando el uso de un canal que no era el correcto.
15. En ese sentido, este Colegiado advierte que la Comisión ha incurrido en una vulneración del principio de congruencia procesal; y, por lo tanto, considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1 y de la Resolución 2296-2015/CC1, en el extremo que imputó y que declaró fundada la denuncia contra el Banco, al considerar que no quedó acreditado la validez de las operaciones no reconocidas realizadas el 18 de diciembre de 2015, respectivamente.
16. No obstante, en aplicación del artículo 217° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰, teniendo en cuenta que en el expediente obran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la responsabilidad del Banco y, dado que las partes han ejercido su derecho de defensa y de contradicción en relación a la infracción imputada, puesto que el denunciado remitió los documentos que invocó como idóneos para sustentar la validez de las operaciones cuestionadas realizadas el 18 de diciembre de 2015, identificándolas como aquellas producidas a través de Agente BCP¹¹;

¹⁰ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 217°.- Resolución (...)**
217.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

¹¹ Sobre el particular, es necesario destacar que en su escrito de descargos el Banco señaló que las operaciones realizadas el 18 de diciembre de 2015 se realizaron a través de un Agente BCP, para lo cual presentó el documento denominado "Detalle de transacciones procesadas Agente BCP", el mismo que se encuentra a fojas 113 del expediente, y que volvió a ser presentado adjunto en el escrito de apelación, reiterando a fin de acreditar la validez de las cuestionadas operaciones solo podía presentar dicho documento.



corresponde a este Colegiado pronunciarse sobre tal extremo de la denuncia teniendo en cuenta que el canal utilizado correcto.

(ii) Sobre el deber de idoneidad

17. 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 ofrecidos¹².
18. 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.
19. 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.
20. En el presente caso, la señora Carhuatanta señaló que el Banco permitió indebidamente la realización de dos operaciones, sin su consentimiento y con cargo a su cuenta de ahorros N° 191-*****-0-61, por el importe total de S/ 2 000,00.
21. Por su parte, la entidad financiera agregó que las referidas operaciones no reconocidas, se realizaron bajo estricta observancia de las normas técnicas, entre ellas el uso de la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-5127 y la clave

¹² **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.

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.



secreta que eran de exclusiva responsabilidad de la titular, para lo cual presentó como medio probatorio la copia visada del reporte *Coldview* donde era posible visualizar que tales operaciones se efectuaron con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta.

22. Sobre el particular, es necesario precisar que de la revisión de los actuados se advierte que no resulta un hecho controvertido afirmar que las operaciones no reconocidas materia de análisis se ejecutaron cuando la tarjeta se encontraba activa. Así se tiene que el bloqueo de la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-5127 se realizó el 14 de enero de 2016, fecha posterior a la realización de las cuestionadas operaciones; y, en ese sentido, solo corresponderá dilucidar la responsabilidad del Banco al verificar si adoptó o no las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar la realización de las mismas.
23. Respecto de las dos (2) operaciones realizadas el 18 de diciembre de 2015 a través de Agentes BCP, las mismas que la denunciante desconoce y que fueron debitadas de los fondos de su cuenta de ahorros N° 191-*****-0-61, el Banco presentó el reporte *Coldview* - "Detalle de Transacciones Agente BCP"¹³, del cual se aprecia el tipo de operación, la fecha, hora y monto de las operaciones y la cuenta a la que se realizó el cargo.
24. Sobre lo anterior, el Banco señaló cómo debía entenderse el citado reporte presentado como medio probatorio a fin de acreditar la validez de las cuestionadas operaciones, así indicó lo siguiente:

Reclamo Monetario- ¿Cómo procedo?

▶ 1. Verificar el detalle de transacciones en el aplicativo *Coldview*.

| TIPO OPER. | N. OPER. | CTA. DEB. | CTA. CRED. | MONT. BS. | T. CAMBIO | SEGU. | RC | RE | ETAR. | FECHA | HORA |
|----------------|----------|-------------------|------------------|-----------|-----------|-------|----|----|-------|----------|----------|
| CONSULTA SALDO | 0000024 | 570-21428945-0-25 | | 2.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | AGSA | 05-09-12 | 10:03:15 |
| RETRASO | 0000025 | 4557-00475218120 | | 20.00 | 0.0000 | 0.00 | 70 | S | INGE | 05-09-12 | 10:04:22 |
| PAGO DE SERVIC | 0000042 | 570-21428945-0-25 | 570-1964783-0-60 | 20.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 10:05:44 |
| PAGO DE SERVIC | 0000047 | 570-1964783-0-60 | 0000000773016120 | 5.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 10:07:30 |
| PAGO DE SERVIC | 0000047 | 570-1964783-0-60 | 0000000773016120 | 5.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 10:08:41 |
| CONSULTA SALDO | 0000049 | 4557-00475218120 | | 0.00 | 0.0000 | 0.00 | 70 | S | INGE | 05-09-12 | 10:13:47 |
| CONSULTA SALDO | 0000050 | 570-23152453-0-30 | | 0.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 10:14:06 |
| PAGO DE SERVIC | 0000053 | 570-1964783-0-60 | 0000000773017090 | 1.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 10:41:02 |
| DEPOSITOS | 0000055 | 570-1964783-0-60 | 570-1001052-0-01 | 150.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 11:10:50 |
| PAGO DE SERVIC | 0000060 | 570-1964783-0-60 | 0000000773016120 | 5.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 11:22:21 |
| PAGO DE SERVIC | 0000072 | 570-1964783-0-60 | 0000000773016120 | 5.00 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | INGE | 05-09-12 | 11:29:13 |

R: Rechazada / No se procesó correctamente.
En blanco: Procesada correctamente.

Posición 1: Marca clave Agente.
S: Sí N: No
Posición 2: Fase de tarjeta de Agente.
S: Sí N: No
Posición 3: Marca clave Cliente.
S: Sí N: No
Posición 4: Fase de tarjeta de cliente.
B: Sí N: No

S: Sí Emitió voucher.
En blanco: NO emitió voucher.

¹³ En fojas 161 del expediente.



25. De la revisión de los actuados, se advierte que el reporte presentado por la entidad financiera a efectos de acreditar la validez de las operaciones materia de análisis, el cual será materia de valoración, es el siguiente:

B.C.P. PAG 4194 JOB-JPIPZ002 PASO-STEP0001 PGR-BCPZYP11 DD-BCPZ0001- MOVI. VIERNES 18/12/2015 PROC. SABADO 19/12/2015 01.19 HS

BANCO DE CREDITO
DETALLE DE TRANSACCIONES PROCESADAS AGENTE BCP AL 18/12/2015

| TIPO OPER. | N. OPER | CTA. DESDE | CTA. HACIA | MONTO M | T. CAMBIO | EQUIV. | RC | IM | I. TAR | FECHA | HORA |
|------------|---------|-------------------|------------------|------------|-----------|--------|----|----|--------|----------|----------|
| RETIROS | 0838204 | 191-32239214-0-61 | 191-1907956-0-81 | 1,000.00 0 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | NNSB | 18-12-15 | 12:30:18 |
| RETIROS | 0838713 | 191-32239214-0-61 | 191-1907956-0-81 | 1,000.00 0 | 0.0000 | 0.00 | 00 | S | NNSB | 18-12-15 | 12:31:16 |

26. De la revisión del referido reporte, se verifica que en la columna **I.TAR** se consignó las siglas “NNSB”, que de acuerdo a lo señalado por el denunciado, acreditaría que la denunciante pasó su tarjeta de débito y puso su clave.

27. Asimismo, se debe destacar que el Banco ha explicado que las siglas **NNSB** atenderían a la siguiente información:

- (i) **Posición 1:** Marque clave Agente → S: Sí N: No
- (ii) **Posición 2:** Pase tarjeta de Agente → S: Sí N: No
- (iii) **Posición 3:** Marque clave cliente → S: Sí N: No
- (iv) **Posición 4:** Pase tarjeta de cliente → B: Sí N: No

28. Ahora bien, de conformidad con la naturaleza del canal utilizado (agente) y de acuerdo a la información proporcionada por el Banco, es necesario la concurrencia de un tercero, debidamente acreditado como agente, quien se encargará de habilitar el canal a favor de los usuarios para efectos de poder realizar la operación que un consumidor solicite.

29. Tan es así que, del reporte citado en el numeral 28 de la presente resolución, se advierte que la intervención de este tercero habilitado (agente) se da con anterioridad a la participación del consumidor, colocándosele en la **Posición 1: Marca clave Agente** y **Posición 2: Pase de tarjeta de Agente**, para luego de proporcionar la información correspondiente a cada posición, y que la misma sea validada por el sistema del Banco, se habilite la intervención del consumidor en la **Posición 3 y 4**, con el objetivo de que este ingrese la información que corresponda (pase de tarjeta e ingreso de clave) y así, poder concluir satisfactoriamente la operación. En conclusión, resulta necesaria la concurrencia de tales posiciones y en el orden que el propio Banco ha precisado en la explicación de las siglas analizadas previamente.

30. Al respecto, si bien el Banco ha señalado que en su reporte de las transacciones procesadas por agente se consignó **NNSB**, siglas que



acreditarían que el denunciante pasó su tarjeta de débito y consignó su clave, lo cierto es que –de acuerdo a la información que la propia entidad financiera nos ha proporcionado- no está acreditado la concurrencia de los pasos 1 y 2, pese a que a que constituyen fases previas destinadas a habilitar el canal de la operación a fin de facilitar la operación al usuario y preservar su correcta autorización acorde a los mecanismos de seguridad implementados por el Banco para tales efectos. Así, reiteramos que la entidad financiera afirmó que la operación fue válida, en la medida que su sistema registró las siguientes siglas **NNSB**; sin embargo, de la connotación que el Banco asignó a cada letra, se colige que en el marco de las mismas no concurrieron los pasos previos, referidos a la Posición 1, señalando **N** [NO] y Posición 2, indicando **N** [NO]; por lo que no genera convicción suficiente de su correcta aprobación.

31. De la verificación del reporte presentado por Banco respecto de las operaciones a través de Agentes BCP, se advierte que las dos (2) operaciones materia de análisis registran la misma información en la columna I.TAR (**NNSB**); por tanto, no ha quedado acreditado que el Banco haya adoptado las medidas de seguridad adecuadas al permitir que se finalice una operación sin que se cumpliera con ejecutar válidamente cada fase que la propia entidad estableció para realizar operaciones a través del canal materia de análisis. Cabe agregar que, durante el procedimiento, la entidad financiera no ha señalado ni fundamentado la posibilidad de aprobar la operación requerida pese a que las posiciones previas no concurrieran, considerando incluso la naturaleza del canal donde requiere la habilitación del canal por parte del agente a favor del usuario.
32. De lo expuesto, corresponde hallar responsable al Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no acreditó la validez de las dos (2) operaciones realizadas a través de Agente BCP el 18 de diciembre de 2015, las cuales fueron desconocidas por la denunciante.
- (iii) Sobre la medida correctiva
33. El artículo 114°¹⁴ del Código dispone que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción de la referida normativa, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
34. Así, las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las

¹⁴

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.



consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹⁵.

35. Al respecto, en tanto este Colegiado ha hallado responsable al Banco al no haber acreditado la validez de las dos (2) operaciones no reconocidas realizadas a través de Agente BCP el 18 de diciembre de 2015, esta Sala considera que corresponde ordenar que la entidad financiera cumpla, en calidad de medida correctiva, dentro del plazo de 5 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución, con efectuar la devolución del monto total ascendente a S/ 2 000,00 debitado indebidamente de la cuenta de ahorros N° 191-*****-0-61 de titularidad de la denunciante, a consecuencia del cargo de las 2 operaciones por agente objeto de denuncia, más los intereses legales que correspondan.
36. Asimismo, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada 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. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora Carhuatanta 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-INDECOPI¹⁶.

¹⁵ **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 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.

(...)

¹⁶ **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



(iv) Sobre la graduación de la sanción

37. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁷.
38. A efectos de graduar la sanción a imponer la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad¹⁸, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la 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.
39. La Sala estima que dicha conducta ocasionó un daño patrimonial a la consumidora traducido en un perjuicio económico, tras debitar indebidamente de su cuenta de ahorros las 2 operaciones realizadas a través de Agente BCP, cuya validez no quedó demostrada, toda vez que el Banco no implementó las medidas de seguridad necesarias para evitar la aprobación de las mismas.

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.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. (...)**

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

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

(...)

¹⁸ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IVº. - 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:

(...)

1.4. Principio de razonabilidad. - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



Adicionalmente, corresponde tener en cuenta que la conducta cuestionada conlleva efectos negativos en el mercado, en la medida que comportamientos como el presente generan la pérdida de confianza y credibilidad de los consumidores respecto a las entidades financieras, siendo que podrían relativizar las medidas de seguridad implementadas por los proveedores a efectos de evitar las transacciones indebidas que perjudiquen su cuenta de ahorros; por lo que la sanción a imponer debe permitir desincentivar que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro e incentivar que los administrados desarrollen sus actividades con respeto a las normas de protección al consumidor.

40. En atención a ello, la Sala estima que sanción a imponerse debe guardar correspondencia y proporcionalidad con la conducta infractora denunciada, siendo que al tratarse de dos transacciones, corresponde sancionar con una amonestación al Banco, por resultar razonable y proporcional a la conducta infractora acreditada.

(v) Sobre la condena de pago de las costas y costos

41. El objeto del pago de costas y costos es rembolsar a la parte denunciante, los gastos en que se vio obligada a incurrir para acudir ante la Administración a denunciar el incumplimiento de la norma por parte del infractor. Por ello, las costas y costos asociados al procedimiento deben ser asumidos por la parte cuya conducta dio origen al procedimiento.
42. La doctrina señala que los costos y costas son un conjunto de desembolsos dinerarios efectuados por un proceso determinado que guardan con éste relación de causalidad y necesidad¹⁹. En términos generales, la condena en costas y costos merece un juicio favorable desde el punto de vista del derecho de acceso a la justicia por actuar como incentivo para el ejercicio de las pretensiones fundadas²⁰.
43. El artículo 7º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece la facultad de la Comisión para ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante vencedor²¹.

¹⁹ GUTIERREZ ZARZA, Ángeles. Las costas en el proceso civil. Madrid, 1998. COLEX, p. 47.

²⁰ "La actividad del Estado para obrar la actuación de la ley, requiere tiempo y gastos, esta inversión no puede volverse contra quien acude al proceso en busca de razón, mucho menos si la tiene, de manera que la justificación de la condena en costas no debe representar una disminución patrimonial para la parte a favor de la que se realiza; siendo interés del comercio jurídico que los derechos tengan un valor posiblemente puro y constante". CHIOVENDA, José. Principios de Derecho Procesal Civil, trad. De José Casais y Santalo; t II ed. Reus, Madrid, 1977, p. 433.

²¹ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7º.**- 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 716 (...).



44. En la medida que la Sala ha hallado responsable al Banco por infringir los artículos 18° y 19° del Código en perjuicio de la señora Carhuatanta, corresponde ordenarle que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas y costos del presente procedimiento.
- (v) Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi
45. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²², los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante, el RIS) por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
- (vi) De la remisión de la resolución a la SBS
46. Finalmente, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada por parte del Banco y considerando que la SBS 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: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 22 de abril de 2016 y Resolución 2296-2016/CC1 del 4 de noviembre de 2016, emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que imputó y pronunció sobre las operaciones no reconocidas efectuadas el 18 de diciembre de 2015, vulnerando el principio de congruencia procesal, toda vez que consideró que las mismas se habían realizado a través de un canal diferente al utilizado. No obstante, en vía integración, declarar fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber acreditado la validez de las dos (2) operaciones realizadas a través de Agente BPCP el 18 de diciembre de 2015, las cuales no fueron reconocidas por la señora María Magdalena Carhuatanta.

SEGUNDO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en calidad de medida correctiva, en un plazo no mayor de 5 días hábiles contado desde el día siguiente

²² 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.



de la notificación del presente pronunciamiento, cumpla con efectuar la devolución de los S/ 2 000,00 debitados indebidamente de la cuenta de ahorros N° 191-*****-0-61 de la señora María Magdalena Carhuatanta Torres, a consecuencia de las 2 operaciones realizados por Agente BCP el 18 de diciembre de 2015, más los intereses legales que correspondan.

Asimismo, se informa a Banco de Crédito del Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada 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. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora María Magdalena Carhuatanta Torres deberá comunicarlo a la 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: Sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A con una amonestación por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber acreditado la validez de las operaciones no reconocidas del 18 de diciembre de 2015.

CUARTO: Condenar a Banco de Crédito del Perú S.A. a que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la señora María Magdalena Carhuatanta Torres las costas y costos del presente procedimiento.

QUINTO: Disponer la inscripción de Banco de Crédito del 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 de Crédito del 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 Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA
Vicepresidente