



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2003-2021/CC1



RESOLUCIÓN FINAL N° 1498-2022/CC1

DENUNCIANTE : **MARÍA JULIA RAMÍREZ RIVADENEYRA (SEÑORA RAMÍREZ)**

DENUNCIADO : **SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (BANCO)¹**

MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**

ACTIVIDAD : **SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**

SANCIÓN : **SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: CUATRO CON TREINTA Y SEIS (4,36) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)**

Lima, 25 de mayo de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 1 de octubre de 2021, subsanado el 19 de noviembre de 2021, la señora Ramírez interpuso una denuncia en contra del Banco por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) Era titular de la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, la cual fue contratada con el Banco.
 - (ii) El 3 de septiembre 2021, verificó en el aplicativo móvil del Banco que se habían realizado consumos no reconocidos a través de su tarjeta de crédito en lugares en los cuales no realizaba compras. Dado ello, procedió a comunicarse vía telefónica con el Banco, siendo atendida por un funcionario de servicio al cliente, a quien le manifestó sobre las transacciones no reconocidas, solicitando ingresar el reclamo respectivo; sin embargo, solo le permitieron bloquear la tarjeta, indicándole que debía esperar a que se terminen de procesar las transacciones para ingresar el reclamo. Las operaciones no reconocidas fueron las siguientes:

Cuadro N°1: Operaciones cuestionadas

FECHA	DETALLE	MONTO
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Alcázar 700 - Rímac)	S/ 1 623,10
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 109,80
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 1 022,90

¹ Con RUC N° 20100043140.

² Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.



FECHA	DETALLE	MONTO
03/09/2021	Presencial (Multitop – Dirección: Av. Iquitos 670 – La Victoria)	S/ 26 867,50

- (iii) El 6 de septiembre 2021, verificó que los consumos se habían validado por el Banco, por lo que se comunicó con dicha entidad, a fin de interponer el Reclamo N° SCIR2021117259 3.
- (iv) El 9 de septiembre 2021, el Banco respondió a su reclamo, desestimando su petición, señalando que los consumos se habían realizado de forma presencial en los establecimientos. Sin embargo, esta situación fue inexacta, toda vez que no estuvo en ninguno de los lugares donde se produjeron las transacciones, ya que en esa fecha no salió de su casa.
2. La señora Ramírez solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco devolver el monto sustraído por los cuatro (4) consumos fraudulentos. Asimismo, requirió el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Por Resolución N° 2 del 29 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Ramírez contra el Banco, conforme a lo siguiente:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 01 de octubre de 2021, subsanada el 19 de noviembre de 2021, interpuesta por la señora María Julia Ramírez Rivadeneira contra Scotiabank Perú S.A.A, por lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que, el 03 de septiembre de 2021, se efectúen cuatro (4) operaciones no reconocidas con cargo a la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, de titularidad de la denunciante; pese a que, diferían de su patrón de consumo ya que, nunca había realizado compras en tales establecimientos. Operaciones detalladas a continuación:*

FECHA	DETALLE	MONTO
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Alcázar 700 - Rímac)	S/ 1 623,10
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 109,80
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 1 022,90
03/09/2021	Presencial (Multitop – Dirección: Av. Iquitos 670 – La Victoria)	S/ 26 867,50

- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, el 03 de septiembre de 2021, no habría recibido el reclamo que la denunciante intentó interponer.*
- (iii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría respondido adecuadamente el reclamo de la denunciante, interpuesto el 06 de septiembre de 2021, toda vez que, la situación descrita como sustento no correspondió a la realidad.”*



4. El 9 de diciembre de 2021, el Banco solicitó una prórroga de plazo para efectuar sus descargos.
5. El 20 de diciembre de 2021, la señora Ramírez solicitó una medida cautelar, a fin de que se ordene al Banco lo siguiente:
 - (i) No exigir el pago de consumos de carácter fraudulentos no reconocidos a través de mensaje de texto u otros.
 - (ii) No reportar negativamente a la central de riesgo como válidos los consumos fraudulentos no reconocidos.
6. Por Resolución N° 742-2022 del 16 de marzo de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, Comisión), denegó la medida cautelar solicitada por la señora Ramírez al no haberse verificado la concurrencia de los presupuestos necesarios para su otorgamiento.
7. Mediante Resolución N° 3 del 3 de marzo de 2022, se atendió la solicitud de prórroga presentada por la entidad bancaria.
8. El 16 de marzo de 2022, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) Solicitó la nulidad de la Resolución N° 2 en atención a que la señora Ramírez únicamente había denunciado que las operaciones no reconocidas se realizaron con su tarjeta de crédito, más no el patrón de consumo de estas, y respecto a los reclamos, únicamente consistieron en una narración de hechos, por lo que, propiamente no constituían hechos denunciados.
 - (ii) Las operaciones cuestionadas se realizaron sin anomalías, con el uso de la tarjeta y lectura chip, y antes del bloqueo de la tarjeta.
 - (iii) Solicitó la inclusión de los establecimientos Multi Top S.A.C.³ (en adelante, Multi Top) e Inretail Pharma S.A.⁴ (en adelante, Inkafarma), a efectos de que respondan por las operaciones cuestionadas.
 - (iv) Las operaciones no pueden ser consideradas fuera del patrón de la denunciante, puesto que, el 1 de febrero de 2020, se realizó una operación de S/ 30 000,00; asimismo, en la facturación del 6 de julio al 6 de agosto de 2021, se realizaron compras por US\$ 740,00.
 - (v) Respecto a la segunda imputación, indicó que la denunciante no había acreditado dicho hecho.
 - (vi) Indicó que atendió debidamente el reclamo presentado el 6 de setiembre de 2021.
9. El 25 de abril de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0545-2022/-CC1-ST, a través del cual recomendó lo siguiente:

³ Con RUC N° 20388853752.

⁴ Con RUC N° 20331066703.



- (i) Sancionar al Banco con una multa de catorce con cincuenta (14,50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto a no haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectuaran cuatro (4) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 31 623,30, con cargo a la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, de titularidad de la denunciante, en tanto no se sustentó que estas fueron válidamente autorizadas.
 - (ii) Archivar la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, referido a que el proveedor denunciado, el 3 de septiembre de 2021, no habría recibido el reclamo que la denunciante intentó interponer.
 - (iii) Archivar la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra el Banco, por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto a que no habría respondido adecuadamente el reclamo de la denunciante, interpuesto el 6 de septiembre de 2021.
10. Mediante Resolución N° 7 del 25 de abril de 2022, se puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0545-2022-CC1-ST, emitido por la Secretaría Técnica, otorgando al Banco un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus observaciones.
 11. El 4 de mayo de 2022, el Banco presentó sus observaciones respecto del Informe Final de Instrucción N° 0545-2022/CC1-ST del 25 de abril de 2022, reiterando lo señalado en sus descargos, así como también, el pedido de inclusión de los establecimientos, por lo que, solicitó que se declare infundada la denuncia.
 12. Mediante Resolución N° 8 del 9 de mayo de 2022, se trasladaron las observaciones del Banco respecto del Informe Final de Instrucción N° 0545-2022/CC1-ST.
 13. El 9 de mayo de 2022, el Banco presentó la orden de pago por la operación de S/ 26 867,50, firmada por la denunciante.
 14. En consecuencia, corresponde a la Comisión analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

(i) Sobre el pedido de nulidad presentado por el Banco

15. La nulidad de los actos administrativos constituye una herramienta jurídica cuando existen actos contrarios a la Constitución o a las leyes y/o al debido procedimiento. En ese sentido, en atención al denominado "*principio de trascendencia*", se requiere sancionar con nulidad aquellos actos administrativos que causan un grave perjuicio al procedimiento o a los derechos de los administrados.
16. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en

adelante, TUO de la LPAG) establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo⁵, encontrándose entre sus causales de nulidad el defecto u omisión de sus requisitos de validez, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular, esto es, el debido procedimiento que garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho⁶.

17. Asimismo, el artículo 3° del TUO de la LPAG, establece como uno de los requisitos de validez de los actos administrativos su objeto, que según indica el numeral 5.4 del artículo 5° del mismo cuerpo normativo, debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados⁷.
18. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional⁸ estableció los parámetros que delimitan el derecho a la motivación de las resoluciones mediante una narración coherente, fáctica y jurídicamente sustentada con la fundamentación debida, en mérito a las pretensiones de las partes.

⁵ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019.**

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.

⁶ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019.**

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: (...)

1.2 Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁷ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 5°.- 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 estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

⁸ **Expediente N° 3943-2006-PA/TC:**

"(...) el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho queda delimitado en los siguientes supuestos:

- a) *Inexistencia de motivación o motivación aparente.*
- b) *Falta de motivación interna del razonamiento,* que se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión. Se trata, en ambos casos, de identificar el ámbito constitucional de la debida motivación mediante el control de los argumentos utilizados en la decisión asumida por el juez o tribunal, ya sea desde la perspectiva de su corrección lógica o desde su coherencia narrativa.
- c) Deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica.
- d) La motivación insuficiente, referida básicamente al mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión está debidamente motivada. Si bien, como ha establecido este Tribunal, no se trata de dar respuestas a cada una de las pretensiones planteadas, la insuficiencia, vista aquí en términos generales, sólo resultará relevante desde una perspectiva constitucional si es que la ausencia de argumentos o la "insuficiencia" de fundamentos resulta manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está decidiendo.
- e) *La motivación sustancialmente incongruente.* El derecho a la tutela judicial efectiva y, en concreto, el derecho a la debida motivación de las sentencias obliga a los órganos judiciales a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengan planteadas, sin cometer, por lo tanto, desviaciones que supongan modificación o alteración del debate procesal (incongruencia activa). Desde luego, no cualquier nivel en que se produzca tal incumplimiento genera de inmediato la posibilidad de su control mediante el proceso de amparo. El incumplimiento total de dicha obligación, es decir, el dejar incontestadas las pretensiones, o el desviar la decisión del marco del debate judicial generando indefensión, constituye vulneración del derecho a la tutela judicial y también del derecho a la motivación de la sentencia (incongruencia omisiva)".



19. En consecuencia, se concluye que un acto administrativo es nulo, si adolece de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto previstos en la normativa de la materia.
20. Por otra parte, el TUO de la LPAG establece dos (2) vías mediante las cuales se puede declarar la nulidad de un acto administrativo: (i) la nulidad a solicitud de parte; y, (ii) la nulidad de oficio.
21. Para el caso de la nulidad a instancia de parte, se plantea mediante la interposición de los recursos administrativos de reconsideración y apelación contemplados en el TUO de la LPAG⁹; sin embargo, estos recursos deben ser interpuestos cuando sean procedentes de acuerdo con cada normatividad específica.
22. De otro lado, la nulidad de oficio de los actos administrativos puede ser declarada solo por el funcionario jerárquico superior al que expidió el referido acto, y si este fue emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad será declarada mediante un pronunciamiento del mismo funcionario¹⁰.
23. De ello se concluye que la nulidad de un acto administrativo puede declararse en virtud de: (i) una solicitud de parte, efectuada a través de los recursos impugnativos establecidos para el procedimiento; o, (ii) de oficio, por el superior jerárquico o, por el mismo funcionario, si la autoridad no está sometida a una autoridad jerárquica.
24. Asimismo, únicamente la autoridad administrativa cuenta con la facultad de declarar la nulidad de oficio de un acto administrativo de esta naturaleza, en sede administrativa, bajo la figura de la nulidad de oficio.

Aplicación al caso en concreto

25. En el presente caso, mediante escrito del 16 de marzo de 2022, el Banco solicitó la nulidad de la Resolución N° 2 del 29 de noviembre de 2021, en atención a que la señora Ramírez únicamente habría denunciado que las operaciones no reconocidas se realizaron con su tarjeta de crédito, más no el patrón de consumo de estas, y respecto a los reclamos, únicamente consistieron en una narración de hechos, por lo que, propiamente no constituirían hechos denunciados.
26. Al respecto, tal como se ha desarrollado precedentemente, el Banco no cuenta con la posibilidad de solicitar la nulidad de oficio en sede administrativa, así como no resulta procedente una solicitud de nulidad de oficio, ya que esta facultad únicamente le corresponde a la autoridad administrativa, por lo que su pedido deviene en improcedente.

⁹ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019.**

Artículo 11°.- Instancia competente para declarar la nulidad:

11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley. (...).

¹⁰ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019.**

Artículo 213°.- Nulidad de oficio

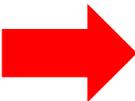
(...)

213.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.

(...).

27. En atención a lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente la solicitud de nulidad presentada por el Banco.
28. Sin perjuicio de ello, la Comisión considera que, de oficio, corresponde efectuar la revisión de los actuados, a fin de verificar si, conforme a lo alegado por el Banco, la Resolución N° 2 del 29 de noviembre de 2021, se encontraría inmersa en una causal de nulidad.
29. Al respecto, resulta pertinente reiterar lo señalado por la señora Ramírez en su escrito de denuncia del 01 de octubre de 2021, tal como se muestra a continuación:

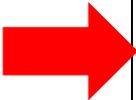
Imagen N°1: Extracto de la denuncia¹¹



1.7. En el caso que se denuncia, existe una clara negligencia de la institución financiera denunciada al no haber monitoreado las operaciones más que sospechosas realizadas con la tarjeta de la suscrita, puesto que, debe tener en cuenta que las operaciones que se realizaron deben efectuarse con un comportamiento normal, es decir, que las operaciones tengan características particulares y habituales³ a la actividad económica del cliente; en otras palabras sean usuales, como no se advierte en el presente caso, sino por el contrario evidenciado que el banco resulto negligente en validar consumos superiores inusuales por la suscrita.

30. Así también, debe tomarse en cuenta lo señalado en su escrito de subsanación del 19 de noviembre de 2021, tal como se muestra a continuación:

Imagen N°2: Extracto de la subsanación¹²



1.- El día 03 de Setiembre 2021, a hora 9:00 pm verifique en el App del banco Scotiabank que se han realizado transacciones por consumos no reconocidos con mi Tarjeta de Crédito en lugares en los cuales **no hago compras**. Posteriormente, proceso a comunicarme telefónicamente con el Scotiabank, siendo atendido por un funcionario de servicio de atención al cliente, y manifestar sobre las transacciones e ingresar el reclamo respectivo, pero solo me permitieron bloquear la tarjeta y me indicaron que debía esperar a que terminen de procesar las transacciones para ingresar reclamo.

2.- Luego, el día 06 setiembre 2021, aproximadamente al mediodía proceso a verificar que los consumos se habrían realizado y validado por el banco, acto inmediato me comunico con el banco a fin de proceder hacer mi reclamo, el cual fuera consignado con el Nro. SCIR2021117259

3.- Posteriormente, el día 09 Setiembre 2021, el Scotiabank me envía la respuesta a mi reclamo, desestimando mi petición, siendo el sustento que, los consumos se realizaron en forma presencial en los mismos establecimientos que se indican, situación por demás inexacta y fantástica, puesto que no estado en ninguno de los lugares donde se produjeron los consumos, por tanto, no realice jamás consumo alguno, es más, ni siquiera salí de mi casa.

31. De la revisión de las imágenes anteriores, se puede observar que la señora Ramírez denunció que: (i) las operaciones cuestionadas no fueron realizadas por ella y no pertenecían a su patrón de consumo; (ii) el 3 de setiembre de 2021 solicitó ingresar el

¹¹ Ver reverso de la foja 5 del expediente.

¹² Ver la foja 16 del expediente.



reclamo por las operaciones no reconocidas, sin embargo, solo le permitieron bloquear la tarjeta, indicándole que debía esperar a que se terminen de procesar las transacciones para ingresar el reclamo; y (iii) la respuesta del Banco ante el reclamo el 6 de setiembre de 2021, correspondía a una situación inexacta y fantasiosa en tanto, la denunciante no habría estado en los establecimientos donde se realizaron las operaciones.

32. En efecto, la Comisión considera que la imputación de cargos realizada por la Secretaría Técnica es congruente con lo señalado por la señora Ramírez en su escrito de denuncia del 1 de octubre de 2021 y en el escrito 19 de noviembre de 2021.
33. En virtud de las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente la solicitud de nulidad de oficio de la Resolución de imputación de cargos, en la medida que dicha figura jurídica constituye una atribución propia de la autoridad administrativa, sin que proceda a solicitud de parte.

(ii) Sobre la inclusión de los establecimientos

34. El inciso 3 del artículo 86° del TUO de la LPAG establece que es deber de la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento cuando advierta cualquier error u omisión por parte de los administrados¹³.
35. Al respecto, debe considerarse además que de acuerdo con el numeral 2 del artículo 115 del TUO de la LPAG, el inicio de un procedimiento administrativo debe ser notificado a todos los administrados cuyos intereses o derechos protegidos puedan verse afectados por los actos a ejecutar¹⁴.
36. En el presente caso, el Banco solicitó la inclusión de los establecimientos Multi Top e Inkafarma, a efectos de que respondan por las operaciones cuestionadas.
37. Al respecto, cabe señalar que, en el escrito de denuncia del 1 de octubre de 2021, la señora Ramírez únicamente denunció al Banco por los hechos materia de cuestionamiento y fue en atención a ello que, se imputó los cargos en su contra, siendo que en el presente procedimiento se determinará la responsabilidad de dicha entidad bancaria, conforme a lo denunciado por la consumidora.
38. En este sentido, la Comisión considera que corresponde desestimar la solicitud de inclusión formulada por el Banco, en tanto, los hechos materia de denuncia recaían en

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos
Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...) 3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 115.- Inicio de oficio
(...)
115.2 El inicio de oficio del procedimiento es notificado a los administrados determinados cuyos intereses o derechos protegidos puedan ser afectados por los actos a ejecutar, salvo en caso de fiscalización posterior a solicitudes o a su documentación, acogidos a la presunción de veracidad. La notificación incluye la información sobre la naturaleza, alcance y de ser previsible, el plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.



operaciones no reconocidas con cargo a una Tarjeta de Crédito contratada con el Banco.

39. Sin perjuicio a lo anteriormente señalado, la Comisión informa a la señora Ramírez que tiene a salvo su derecho a presentar una nueva denuncia contra los establecimientos Multi Top e Inkafarma, de considerarlo pertinente, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI¹⁵, Directiva Única que regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor previstos en el Código y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Indecopi.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

40. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹⁶.
41. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹⁷. En

¹⁵ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, publicada el 1 de mayo de 2021**

Artículo 11.- Requisitos de la denuncia

11.1. Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los órganos resolucivos de protección al consumidor se debe cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI vigente.

El denunciante puede adjuntar el comprobante de pago del derecho de tramitación o señalar el número o código de operación que figura en el comprobante, e indicar la fecha en que realizó el pago.

11.2. La denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener:

a) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante sea ciudadano extranjero, podrá presentar copia de su carné de extranjería o cualquier otro documento que identifique al consumidor. (...)

b) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En caso el proveedor denunciado sea ciudadano extranjero, podrá brindar el número de carné de extranjería o cualquier otro documento que permita su identificación. (...)

c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros no autorizados, cargos indebidos u operaciones no reconocidas a las que se refiere el numeral 6.2 de la presente Directiva, el denunciante debe precisar su valor total.

d) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o períodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.

e) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.

f) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.

g) La firma del denunciante o de su representante.

(...)

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 18.- Idoneidad

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

(...)

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

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



aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

(i) Sobre la responsabilidad del Banco por las operaciones no reconocidas

42. Sobre el particular, la relación jurídica que se genera entre una entidad financiera y un consumidor como consecuencia de la entrega de una tarjeta de crédito o débito crea deberes y derechos para ambas partes. Entre las obligaciones del consumidor, están la de custodiar adecuadamente su tarjeta, mantener la confidencialidad de su clave secreta, comunicar a la entidad financiera sobre el robo, hurto o extravío de la tarjeta, entre otros.
43. En cuanto a las obligaciones de las entidades financieras, una condición implícita en los servicios financieros ofertados en el mercado, integrada a su idoneidad, es la garantía otorgada por los proveedores de que adoptarán las medidas de seguridad que fueran necesarias para garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado. En ese sentido, debe entenderse que parte del servicio prestado por el Banco, implica la confianza que el consumidor deposita en los sistemas de seguridad con los que cuenta la institución financiera para la realización y aprobación de cualquier transacción comercial realizada a través de tarjetas de crédito o débito que afecte su patrimonio.
44. Por ello, en el marco de la relación comercial existente entre los consumidores y las entidades del sistema financiero, se exige a estas la implementación de mecanismos de seguridad destinados a proteger las transacciones que realizan sus clientes, evitando el uso indebido o fraudulento de las tarjetas de crédito o débito.
45. En esa línea, el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, Reglamento), establece que las entidades bancarias únicamente podrán cargar en las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo a las órdenes de pago que estos autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito¹⁸.
46. Dicha disposición también aplica a las tarjetas de débito, según lo indicado en el artículo 14° del Reglamento, el cual establece que las entidades bancarias únicamente podrán

la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹⁸ **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014**

Artículo 9°. – Cargos

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

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.



cargar en las cuentas de las tarjetas de débito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo con las órdenes de pago que autoricen¹⁹. Asimismo, la norma contempla la posibilidad que, de ser el caso, dichas órdenes sean reemplazadas por autorizaciones o firmas electrónicas.

47. Del análisis de dicha norma, se desprende que lo que busca garantizar es que, en cualquiera de los escenarios en que se realice la operación de consumo, esta se haya efectuado en observancia de las medidas de seguridad correspondientes, por lo cual se exige a las entidades financieras contar con el sustento que acredite de manera indubitable la autorización realizada por el cliente, sea a través de la suscripción de una orden de pago, el ingreso de un código o la firma de manera electrónica y/o virtual (clave secreta, clave dinámica, CVV, etc.).
48. En la dinámica común del mercado existen diversos tipos de operaciones que pueden realizarse con tarjetas de crédito o débito, siendo que para algunas se requiere la presencia física del medio de pago (plástico) y en otros casos no, por lo que pueden realizarse operaciones “con tarjeta presente” y “con tarjeta no presente”. Para garantizar que este tipo de operaciones se realicen válidamente, con la autorización del tarjetahabiente, las entidades financieras deben adoptar medidas de seguridad específicas.
49. En esa línea, para el caso de operaciones “con tarjeta presente”, es necesario que, para poder realizar una transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la cual es pasada por un terminal de venta (o POS, por sus siglas en inglés, Point of Sale), requiriéndose, según el caso, la firma electrónica (clave secreta) o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal POS, pero sí el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones de efectivo a través de cajero automático²⁰.
50. Con relación a las operaciones “con tarjeta no presente”²¹, no se requiere la presencia de la tarjeta de crédito física, solicitándose que la autorización se realice a través de

¹⁹ **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014**
Artículo 14°.- Cargos

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Los órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de débito.

²⁰ Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-presente/>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta presente conforme a lo siguiente: “(...) son las transacciones que se realizan cara a cara, cuando la tarjeta Visa y su titular están presentes físicamente en la caja o terminal de un establecimiento o comercio”.

²¹ Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-no-presente/>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta no presente de la siguiente manera: “Las compras con tarjeta no presente tienen lugar a distancia – a través de Internet, por teléfono o por correo postal. Las tarjetas (...) son especialmente adecuadas para este tipo de transacciones, al hacer más eficiente el proceso de compra, sustituyendo otros más engorrosos como el pago contra reembolso o mediante factura. (...). Código de Seguridad de la tarjeta.



medios electrónicos, como por ejemplo vía internet en el que se requiere el ingreso de datos impresos en el medio de pago, tales como fecha de vencimiento y el código CVV, con lo que se verifica la autorización del cliente.

51. Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, la entidad financiera debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido autorizada por el cliente²².
52. Habiendo cumplido con las medidas de seguridad señaladas, adicionalmente, las entidades del sistema financiero deben cumplir con las medidas de seguridad establecidas en el artículo 17° del Reglamento, conforme a lo siguiente:

“Artículo 17.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones

Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

1. *Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
2. *Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
3. *Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
4. *Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
5. *Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento nacional de identidad.*
6. *En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información*

El código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de cada tarjeta Visa. Su denominación técnica en inglés es Card Verification Code 2 (CVV2) o Código de Verificación de la Tarjeta 2. Visa Europe estima que verificar el código de seguridad de las tarjetas puede ayudar a recortar la tasa de fraude hasta en un 70%.

²² En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

“Visto así, (...) para su defensa la entidad financiera debe presentar el voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad del usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente.”

(Subrayado nuestro)



similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.”

53. Como se aprecia de la citada norma, entre las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras se encuentra la de contar con un sistema de monitoreo de operaciones que permita: (i) detectar aquellas transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de los consumidores; e, (ii) identificar los patrones de fraude.
54. Sobre el comportamiento habitual de los consumidores, el artículo 2° del Reglamento²³, señala que este está referido al tipo de operaciones que usualmente realiza un consumidor con su tarjeta de crédito y/o débito, considerando diversos factores; como, por ejemplo, país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales se determinan a partir de la comparación de la información histórica de operaciones que registra el usuario.
55. De ello se desprende que, con el uso de las tarjetas de crédito y/o débito, cada consumidor va creando un historial de consumo generado conforme a sus necesidades. Al respecto, se debe tener en cuenta que el comportamiento de consumo de los usuarios no obedece a un conjunto estático e inmutable de operaciones realizadas por determinados montos, sino que este es, por naturaleza dinámica y se encuentra en constante desarrollo.
56. En ese sentido, el sistema de monitoreo que utiliza cada entidad financiera debe poder detectar de manera individualizada cuándo una transacción no se encuentra acorde al consumo habitual que el cliente le da a su tarjeta de crédito y/o débito.
57. Sobre los patrones de fraude, cabe indicar que, en cumplimiento de la norma señalada, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas a implementar las medidas de seguridad que resulten necesarias para evitar la realización de operaciones fraudulentas; ello, a través de la detección oportuna de transacciones que presenten características sospechosas.
58. De acuerdo a lo señalado por la Sala en anteriores pronunciamientos²⁴, algunas circunstancias que pueden servir como señales para la detección de operaciones fraudulentas son, por ejemplo: varias transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo, transacciones realizadas en distintas agencias de un banco o en varias ventanillas de un mismo banco, retiros por montos significativos en una sola operación o retiros seguidos entre sí por montos pequeños que en conjunto resultan una cantidad importante, entre otras circunstancias que en cada caso en particular puede llevar a la conclusión que se trata de operaciones sospechosas.
59. De lo expuesto, podemos concluir que el sistema de monitoreo de los bancos debe detectar aquellas operaciones que resultan distintas al comportamiento habitual del

²³ **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014**

Artículo 2° - Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

5. Comportamiento habitual de consumo del usuario: se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

²⁴ Ver Resolución Final N° 0277-2003/TDC-INDECOPI.



consumidor de manera individualizada, así como las operaciones que resulten compatibles con patrones de fraude.

60. En consecuencia, en aquellos casos en que se cuestione que las operaciones de consumo que no correspondan al comportamiento habitual del consumidor o son compatibles con patrones de fraude, se requiere analizar, primero, si se contó con la autorización del titular para la realización de las operaciones cuestionadas; y, finalmente, si, en efecto, estas no se encontraban acorde con el comportamiento habitual del consumidor o presentaban características de fraude, para poder concluir si funcionó correctamente el sistema de monitoreo de la entidad bancaria.

Sobre la autorización de las operaciones no reconocidas

61. En su denuncia, la señora Ramírez señaló que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que, el 3 de septiembre de 2021, se efectúen cuatro (4) operaciones no reconocidas con cargo a su Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553; pese a que, diferían de su patrón de consumo porque nunca había realizado compras en tales establecimientos. Las operaciones cuestionadas se detallan a continuación:

Cuadro N°1: Operaciones cuestionadas

FECHA	DETALLE	MONTO
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Alcázar 700 - Rímac)	S/ 1 623,10
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 109,80
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 1 022,90
03/09/2021	Presencial (Multitop – Dirección: Av. Iquitos 670 – La Victoria)	S/ 26 867,50

62. Por su parte, el Banco indicó que las operaciones cuestionadas se realizaron sin anomalías, con el uso de la tarjeta y lectura chip, y antes del bloqueo de la tarjeta.
63. Al respecto, de lo señalado por el Banco, las operaciones denunciadas correspondían a consumos presenciales realizados con la tarjeta de crédito. En tal sentido, a fin de determinar la presunta responsabilidad del proveedor en el hecho denunciado, corresponde verificar si dichas transacciones fueron válidamente autorizadas, según los mecanismos establecidos normativamente.
64. Al respecto, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017, dirigido a la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

“(...) para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada la empresa emisora a favor del titular, esta debe contar con órdenes de pago suscritas o autorizadas por el titular. En la contratación presencial en establecimientos, en general, los terminales de punto de venta emiten un voucher por cada operación con tarjeta de crédito, la cual debe ser firmada por el cliente y consignar el número de su DNI, salvo que se trata de una operación de micropago. Visto así, (...) para su defensa la entidad financiera debe presentar el voucher suscrito por el cliente



para acreditar el cargo de la operación, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad del usuario.

En razón de lo expuesto, esta Superintendencia no considera a la impresión de pantalla del sistema electrónico interno de la empresa, así como a la constancia emitida por el sistema de la empresa procesadora de pagos a la que pertenece la tarjeta, como autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas digitales en la contratación presencial en establecimientos. (...)

El subrayado es nuestro

65. En virtud de lo expuesto, para cargar el importe de una operación de consumo en la línea de la tarjeta de crédito, las empresas del sistema financiero deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización dicha operación, para lo cual puede presentar las órdenes de pagos suscritas en los casos de consumos con tarjeta presente; o, las autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas para los consumos realizados con tarjeta no presente.
66. En este punto, cabe precisar que la Comisión no niega el derecho de una entidad financiera de exigir el pago de una deuda generada por consumos con una tarjeta de crédito presente a pesar de que no cuente con la orden de pago al momento de emitir el estado de cuenta correspondiente, ello en tanto comprende que en la práctica las transacciones se cargan a la línea de crédito una vez que la citada empresa recibe la orden del operador (entiéndase Visanet o Mastercard, según corresponda). Sin embargo, como se mencionó, esta funcionalidad no lo exonera del cumplimiento de las obligaciones y medidas de seguridad que debe adoptar según lo dispuesto en el Reglamento señalado, así como es independiente de las responsabilidades que se pudieran derivar como resultado de la realización de las operaciones no autorizadas.
67. Por otro lado, cabe resaltar que no se exige a las entidades financieras que cumplan con verificar la identidad de los tarjetahabientes al momento de la realización del consumo, ya que esta obligación es atribuida a los establecimientos comerciales, conforme al Reglamento.
68. En atención de lo desarrollado, en el presente caso corresponde verificar si el Banco contaba con la autorización por cualquier de los medios antes señalados, para realizar el cargo de estas operaciones de consumo.
69. El Banco presentó en sus descargos las impresiones de pantalla de los reportes de sus sistemas, tal como se advierte en las siguientes imágenes:

Imagen N° 3: Operación por S/1 022,90²⁵

(Ver imagen en la siguiente página)

²⁵ Ver la foja 60 del expediente.



```

PTAP756 Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito 6/12/21
U21646 21:41:19

Tipo de Operación : DEBITO
Número de Tarjeta : 4041- [REDACTED] 6553
Transacción : 0210 Compras
Descripción : INKAFARMA GAMARRA 4 LIMA PE
Importe Operación : S/ 1,022.90
Fecha de Proceso : 5/09/2021
Fecha de Transacción : 3/09/2021
Número Comprobante : 88000010
Origen : 31 OPERADOR LOCAL
Establecimiento : 000000001943979 [F4] - Más Datos
Código Autorización : 082702
Valor Cuota : 0.00 Nro : 0 Tipo : REVOLVENTE
Institución : 0000
Ind.Com.Electrónico : TXN. NO ES COM.ELECTRONICO
Cód.Plan Pág Dirigido:
F3-Salir F4-Más Datos F5-Renovar F7-Cronograma F24-Más teclas

UNIBANCA SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO 6/12/21
AB0522 MODULO ADMINISTRATIVO 21:47:32
8120P4111 Detalle de Autorización PAG 02

Cuenta [REDACTED] 53 RAMIREZ RIVADENEYRA,MARIA JULI
Tarjeta [REDACTED] 53 Cod.Aut 082702
Fecha/Hora 03/09/21 15:55:50 Moneda/Monto 604 1,022.90
Cod.Rpta 00 APPROVE Origen WSVT VISANET

Tipo de Mensaje 0100
BIN Adquirente 00000435704
Cod. Proceso 003000 GOODS/SERVICE PURCHASE
CREDIT CARD
Drug Stores and Pharmacies
Categoría Comercio 5912
Cod. Establecimiento 1943979
Nombre Establecimiento INKAFARMA GAMARRA 4 LA VICTORIA PE
Modo de Entrada POS 05 INTEGRATED CIRCUIT CARD READ
Capacidad de Entrada POS 1 TERMINAL CAN ACCEPT PINS
Condición del POS 00
Datos Adicionales del POS 5000012000

```

Imagen N° 4: Operación por S/109,80²⁶

```

PTAP756 Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito 6/12/21
U21646 21:42:41

Tipo de Operación : DEBITO
Número de Tarjeta : 404 [REDACTED] 53
Transacción : 0210 Compras
Descripción : INKAFARMA GAMARRA 4 LIMA PE
Importe Operación : S/ 109.80
Fecha de Proceso : 5/09/2021
Fecha de Transacción : 3/09/2021
Número Comprobante : 88000028
Origen : 31 OPERADOR LOCAL
Establecimiento : 000000001943979 [F4] - Más Datos
Código Autorización : 083714
Valor Cuota : 0.00 Nro : 0 Tipo : REVOLVENTE
Institución : 0000
Ind.Com.Electrónico : TXN. NO ES COM.ELECTRONICO
Cód.Plan Pág Dirigido:
F3-Salir F4-Más Datos F5-Renovar F7-Cronograma F24-Más teclas

UNIBANCA SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO 6/12/21
AB0522 MODULO ADMINISTRATIVO 21:48:08
8120P4111 Detalle de Autorización PAG 02

Cuenta 40 [REDACTED] 53 RAMIREZ RIVADENEYRA,MARIA JULI
Tarjeta 40 [REDACTED] 53 Cod.Aut 083714
Fecha/Hora 03/09/21 16:01:51 Moneda/Monto 604 109.80
Cod.Rpta 00 APPROVE Origen WSVT VISANET

Tipo de Mensaje 0100
BIN Adquirente 00000435704
Cod. Proceso 003000 GOODS/SERVICE PURCHASE
CREDIT CARD
Drug Stores and Pharmacies
Categoría Comercio 5912
Cod. Establecimiento 1943979
Nombre Establecimiento INKAFARMA GAMARRA 4 LA VICTORIA PE
Modo de Entrada POS 05 INTEGRATED CIRCUIT CARD READ
Capacidad de Entrada POS 1 TERMINAL CAN ACCEPT PINS
Condición del POS 00
Datos Adicionales del POS 5000012000

```

²⁶ Ver la foja 60 del expediente.



Imagen N° 5: Operación por S/1 623,10²⁷

PTAP756 U21646		Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito		6/12/21 21:43:59	
Tipo de Operación	:	DEBITO			
Número de Tarjeta	:	4041- [REDACTED] 553			
Transacción	:	0210 Compras			
Descripción	:	BOTICAS INKAFARMA	LIMA	PE	
Importe Operación	:	S/ 1,623.10			
Fecha de Proceso	:	5/09/2021			
Fecha de Transacción	:	3/09/2021			
Número Comprobante	:	92200219			
Origen	:	31 OPERADOR LOCAL			
Establecimiento	:	000000002569078 [F4] - Más Datos			
Código Autorización	:	098112			
Valor Cuota	:	0.00	Nro : 0	Tipo : REVOLVENTE	
Institución	:	0000			
Ind.Com. Electrónico	:	TXN. NO ES COM.ELECTRONICO			
Cód. Plan Pag Dirigido:	:				
F3-Salir F4-Más Datos F5-Renovar F7-Cronograma F24-Más teclas					

UNIBANCA AB0522 0120P4111		SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO MODULO ADMINISTRATIVO		6/12/21 21:48:30	
		Detalle de Autorización		Pag 02	
Cuenta	40 [REDACTED]	53 RAMIREZ RIVADENEYRA, MARIA JULI			
Tarjeta	40 [REDACTED]	53 Cod. Aut 098112			
Fecha/Hora	03/09/21 17:28:36	Moneda/Monto	604 1,623.10		
Cod. Rpta	00 APPROVE	Origen	WSVT VISANET		
Tipo de Mensaje	:	0100			
BIN Adquiriente	:	00000435704			
Cod. Proceso	:	003000_	GOODS/SERVICE PURCHASE		
			CREDIT CARD		
Categoría Comercio	:	5912	Drug Stores and Pharmacies		
Cod. Establecimiento	:	2569078			
Nombre Establecimiento	:	BOTICAS INKAFARMA	RIMAC	PE	
Modo de Entrada POS	:	05	INTEGRATED CIRCUIT CARD READ		
Capacidad de Entrada POS	:	1	TERMINAL CAN ACCEPT PINS		
Condición del POS	:	00			
Datos Adicionales del POS	:	5000012000			

Imagen N° 6: Operación por S/26 867,50²⁸

PTAP756 U21646		Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito		6/12/21 21:45:20	
Tipo de Operación	:	DEBITO			
Número de Tarjeta	:	4041- [REDACTED] 553			
Transacción	:	0211 COMPRA CUOTAS			
Descripción	:	MULTI TOP	LIMA	PE	
Importe Operación	:	S/ 26,867.50			
Fecha de Proceso	:	5/09/2021			
Fecha de Transacción	:	3/09/2021			
Número Comprobante	:	69488275			
Origen	:	31 OPERADOR LOCAL			
Establecimiento	:	000000388853702 [F4] - Más Datos			
Código Autorización	:	047375			
Valor Cuota	:	2,630.20	Nro : 12	Tipo : CUOTAS	
Institución	:	0000			
Ind.Com. Electrónico	:	TXN. NO ES COM.ELECTRONICO			
Cód. Plan Pag Dirigido:	:				
F3-Salir F4-Más Datos F5-Renovar F7-Cronograma F24-Más teclas					

²⁷ Ver reverso de la foja 60 del expediente.

²⁸ Ver la foja 61 del expediente.

UNIBANCA		SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO		6/12/21
888522		MODULO ADMINISTRATIVO		21:48:51
812DP4111		Detalle de Autorizacion		PAG 02
Cuenta	40 [REDACTED]	53	RAMIREZ RIVADENEYRA, MARIA JULI	
Tarjeta	40 [REDACTED]	53	Cod. Rut 047375	
Fecha/Hora	03/09/21 12:23:15		Moneda/Monto	604 26.867,50
Cod. Rpta	00 APPROVE		Origen	MSVT VISANET
Tipo de Mensaje	0100			
BIN Adquirente	00000491955		089 NIUBIZ - BIN ADQUIRIENTE SOLES	
Cod. Proceso	000000		GOODS/SERVICE PURCHASE	
			NOT APPLICABLE	
Categoría Comercio	5719		Miscellaneous Home Furnishing Speci	
Cod. Establecimiento	38885370212			
Nombre Establecimiento	MULTI TOP		LIMA PE	
Modo de Entrada POS	05		INTEGRATED CIRCUIT CARD READ	
Capacidad de Entrada POS	1		TERMINAL CAN ACCEPT PINS	
Condicion del POS	00			
Datos Adicionales del POS	5000010000			

70. Al respecto, si bien de la revisión de las mencionadas impresiones de pantalla se advierte que las operaciones cuestionadas fueron procesadas por la entidad bancaria; lo cierto es que ello no resulta suficiente para acreditar la autorización del tarjetahabiente en las transacciones efectuadas con tarjeta presente.
71. Así, correspondía que el Banco presente la copia de los *vouchers* correspondientes a los consumos no reconocidos, en tanto resultaba necesario para acreditar la autorización de las operaciones por parte del tarjetahabiente; sin embargo, la entidad bancaria no cumplió con ello.
72. No obstante, el 9 de mayo de 2022, el Banco presentó la orden de pago por la operación de S/ 26 867,50, firmada por la denunciante, tal como se muestra a continuación:

Imagen N° 7: Voucher por S/26 867,50²⁹



²⁹ Ver el reverso de la foja 147 del expediente.



73. De la revisión de la imagen anterior, se verifica el *voucher* por la operación de S/ 26 867,50, con lo cual queda acreditado que dicha operación fue válidamente realizada, a diferencia de las otras operaciones en las cuales el Banco no ha presentado las órdenes de pago.
74. Por otro lado, la señora Ramírez señaló que mantuvo en su poder tanto su Documento Nacional de Identidad como su Tarjeta de Crédito; sin embargo, no es parte del análisis verificar la posesión de estos, ya que, conforme a lo señalado en párrafos anteriores, la obligación del Banco era únicamente verificar la existencia de la autorización del tarjetahabiente, mediante las órdenes de pago debidamente suscritas.
75. En tal sentido, la Comisión considera que el Banco no contaba con la autorización correspondiente para efectuar el cargo de los consumos efectuados, por los importes ascendentes a S/ 1 623,10; S/ 109,80 y S/ 1 022,90, en la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553 de titularidad de la denunciante, por lo que, no ha quedado acreditada la autorización de las transacciones cuestionadas por la señora Ramírez.
76. No obstante, en la medida que el denunciante cuestionó que las cuatro (4) operaciones no corresponderían a su comportamiento habitual de consumo, se procederá a analizar dicha circunstancia.

Sobre el comportamiento habitual de consumo de la denunciante

77. Como bien se ha señalado, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por la norma a contar con sistemas de monitoreo que les permitan detectar operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de consumos que se realicen con las tarjetas de crédito y débito que administran.
78. Ahora bien, en lo que respecta a la generación de alertas; para que estas se efectúen deben concurrir circunstancias suficientes para inferir que una operación no está siendo realizada por el titular de la cuenta de ahorros y/o tarjeta de crédito.
79. En ese sentido, deben concurrir varios elementos que puedan calificarse como inusuales y, en consecuencia, generar la alerta en el sistema de la entidad bancaria.
80. Asimismo, es importante añadir que para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo realizadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de patrón de fraude o sean distintas al comportamiento habitual del consumidor.
81. Con relación al sistema de monitoreo, si bien la entidad bancaria no brindó información al respecto en el presente procedimiento, es preciso señalar, que a través del procedimiento seguido bajo el Expediente N° 1261-2021/CC1 el Banco señaló que realizaba el monitoreo de todas las transacciones de sus clientes y, en caso de sospecha de alguna operación inusual, se contactaba de inmediato con el cliente a fin que éste corrobore la información, siendo que, de no ser posible dicha comunicación, realizaba el bloqueo temporal del plástico. Para ello, contaba con un *call center* las veinticuatro (24) horas al día, con el fin de que los consumidores puedan solicitar



cualquier tipo de información o servicio y/o, adicionalmente, alertar respecto de posibles transacciones fraudulentas³⁰.

82. La señora Ramírez manifestó que las cuatro (4) operaciones no reconocidas materia de denuncia, efectuadas con cargo a su Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, no correspondían a su comportamiento habitual de consumo
83. Por su parte, el Banco remitió los estados de cuenta de marzo a agosto de 2021, asimismo, precisó que las operaciones no podían ser consideradas fuera del patrón de la denunciante, puesto que, el 1 de febrero de 2020 se realizó una operación de S/ 30 000,00; asimismo, en la facturación del 6 de julio al 6 de agosto de 2021 se realizaron compras por US\$ 740,00.
84. Como se aprecia, las entidades financieras están en la capacidad de adaptar sus sistemas para la detección de operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del consumidor.
85. Sobre el sistema de monitoreo, cabe señalar que conforme al análisis que se ha realizado sobre el funcionamiento de este, para que una alerta pueda generarse deben de concurrir circunstancias suficientes para inferir que una operación no está siendo realizada por el titular de la cuenta de tarjeta de crédito.
86. Es decir, no basta que se presente únicamente uno de los criterios mencionados precedentemente, sino que deben concurrir varios elementos que puedan calificarse como inusuales y, en consecuencia, generar la alerta en el sistema de la entidad financiera.
87. Asimismo, es importante acotar que para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo realizadas por el titular del plástico, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de patrón de fraude o sean distintas al comportamiento habitual del consumidor.
88. Por lo que, primero corresponde verificar, conforme al funcionamiento del sistema de monitoreo y los medios aportados durante el procedimiento, si la operación cuestionada debió generar una alerta en el sistema del Banco; para luego, analizar si la entidad financiera cumplió con esta obligación de manera debida.
89. En ese sentido, para que se genere una alerta es necesario que primero se realice, como mínimo una operación, ya que el sistema no podría alertar si no se ha concretado ninguna transacción. Además de ello, la operación debe contener características que, en conjunto, permitan presumir a la entidad bancaria que se trata de una operación sospechosa.
90. Así, para poder determinar si las operaciones cuestionadas correspondían al comportamiento habitual de consumo de la denunciante, se evaluará la información contenida en los estados de cuenta emitidos en los meses de marzo a agosto de 2021, en la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553.
91. De la revisión de dichos documentos, se aprecia lo siguiente:

³⁰ Ver Resolución Final N° 0098-2022/CC1.



OPERACIONES REGISTRADAS (ESTADOS DE CUENTA) DE LA DENUNCIANTE

MARZO 2021:

05/02/21 MULTIVACACIONES DECAME LIMA PE US\$/63,00
12/02/21 ENTEL PERU LIMA PER S/29,90
12/02/21 ENTEL PERU LIMA PER S/27,93
25/02/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/208,00
05/03/21 ENTEL PERU LIMA PER S/65,90
05/03/21 BANCA VIRTUAL 01/02/20 30000.00 S/ 1 052,05

ABRIL 2021:

21/03/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/86,00
24/03/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/24,00
05/04/21 BANCA VIRTUAL 01/02/20 30000.00 S/ 1 052,05

MAYO 2021:

07/04/21 ENTEL PERU LIMA PER S/65,90
13/04/21 ENTEL PERU LIMA PER S/29,90
13/04/21 ENTEL PERU LIMA PER S/27,93
16/04/21 WISH.COM 8002660172 CA US\$/1,60
25/04/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
27/04/21 WISH.COM 8002660172 CA US\$/4,00
03/05/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/144,00
05/05/21 BANCA VIRTUAL 01/02/20 30000.00 S/ 1 052,05

JUNIO 2021:

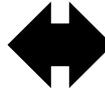
13/05/21 ENTEL PERU LIMA PER S/29,90
13/05/21 ENTEL PERU LIMA PER S/39,90
31/05/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
06/06/21 BANCA VIRTUAL 01/02/20 30000.00 S/ 1 052,05

JULIO 2021:

06/06/21 ENTEL PERU LIMA PER S/65,90
07/06/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
10/06/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
10/06/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/124,00
12/06/21 ENTEL PERU LIMA PER S/29,90
12/06/21 ENTEL PERU LIMA PER S/39,90
19/06/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
20/06/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
22/06/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/248,00
22/06/21 WISH.COM 8002660172 CA US\$/2,92
05/07/21 BANCA VIRTUAL 01/02/20 30000.00 S/ 1 052,05

AGOSTO 2021:

05/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/26,00
08/07/21 ENTEL PERU LIMA PER S/65,90
8/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
09/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/24,00
09/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
12/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
19/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
22/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/144,00
25/07/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/86,00
03/08/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/84,00
03/08/21 GANO ITOUCH SAC LIMA PE US\$/44,00
05/08/21 ENTEL PERU LIMA PER S/65,90
05/08/21 BANCA VIRTUAL 01/02/20 30000.00 S/ 1 052,05



OPERACIONES CUESTIONADAS

12:23:15 03/09/2021 Presencial (Multitop - Dirección: Av. Iquitos 670 - La Victoria) S/ 26 867,50
15:55:50 03/09/2021 Presencial (Boticas Inkafarma - Dirección: Huánuco 1855 - La Victoria) S/ 1 022,90
16:01:51 03/09/2021 Presencial (Boticas Inkafarma - Dirección: Huánuco 1855 - La Victoria) S/ 109,80
17:28:36 03/09/2021 Presencial (Boticas Inkafarma - Dirección: Alcázar 700 - Rimac) S/ 1 623,10



SUPUESTOS DE MONITOREO DEL BANCO

Conforme a lo señalado por el Banco, los parámetros de monitoreo son los siguientes:

- (i) Su sistema de monitoreo se realiza sobre todas las transacciones de sus clientes y en caso de sospecha de alguna operación inusual se contactaba de inmediato con el cliente a fin de que éste corrobore la información, siendo que, de no ser posible dicha comunicación, realizaba el bloqueo temporal del plástico.
- (ii) Contaba con un call center las 24 horas al día, con el fin de que los consumidores puedan solicitar cualquier tipo de información o servicio y/o, adicionalmente, alertar respecto de posibles transacciones fraudulentas.



**ANÁLISIS DE LA COMISIÓN DEL CASO EN PARTICULAR**

- La mayor operación realizada en soles por la señora Ramírez fue por el monto ascendente a S/ 1 052,05
- La mayor operación realizada en dólares por la señora Ramírez fue por el monto ascendente a US\$/ 248,00
- En el mes de agosto de 2021 se registró trece (13) operaciones acumulando el importe total de S/ 1 183,85 y US\$/744,00
- El 5 de agosto de 2021 se registró dos (2) operaciones acumulando el importe total de S/ 1 117,95
- El 22 de junio de 2021 se registró dos (2) operaciones acumulando el importe total de US\$/ 250,92

92. Cabe precisar que, no es posible que el sistema de monitoreo de la entidad bancaria o financiera se active antes de la realización de las transacciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor, por el contrario, ello podría ocurrir en el instante en que estas se concretan o de forma posterior.
93. Resulta relevante acotar que el bloqueo preventivo no tiene por finalidad impedir el cargo de aquellas operaciones que han sido detectadas por la entidad bancaria o financiera como inusuales o fraudulentas, toda vez que su objetivo es evitar que se concreten transacciones posteriores a efectos de resguardar los intereses del consumidor.
94. A partir de lo indicado previamente, debe determinarse si, en efecto, en este caso se presentaron operaciones que no correspondían al comportamiento habitual del consumidor, luego de lo cual, deberá evaluarse el momento en que el Banco debió haber emitido las alertas correspondientes para evitar transacciones posteriores en perjuicio de la señora Ramírez
95. En el presente caso, la primera operación por el importe de S/ 1 623,10, no debió generar una alerta e impedir la realización de operaciones posteriores, en tanto dicha transacción era la primera que se presentaba con dichas características y resultaba similar a la de S/ 1 052,05, efectuada en agosto de 2021.
96. Respecto a la segunda operación por el importe de S/ 109,80, resultaba en un importe menor al efectuado por la consumidora, por lo que no debió generar una alerta.
97. Sobre la tercera operación de S/ 1 022,90 no debió generar una alerta e impedir la realización de operaciones posteriores, en tanto, no superaba el monto de las operaciones mensuales efectuadas en los últimos seis (6) meses en la cuenta de tarjeta de crédito de la denunciante y resultaba similar a la de S/ 1 052,05, efectuada en agosto de 2021.
98. Sin embargo, la cuarta operación por el importe de S/ 26 867,50 al ser un monto alto debió generar una alerta, para que las operaciones posteriores a esta no se generen; no obstante, al no haber operaciones posteriores, no es posible atribuir responsabilidad al Banco.
99. Cabe señalar que si bien, el Banco señaló que se realizó una operación de S/ 30 000,00 el 1 de febrero de 2020, corresponde desestimar dicho argumento, en tanto, la evaluación del patrón de consumo se realizó del periodo comprendido entre los meses de marzo a agosto de 2021, es decir, seis (6) meses antes de que se realicen las operaciones cuestionadas.
100. Lo indicado precedentemente, respecto al sistema de monitoreo, se resume en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°2: Operaciones procesadas**

FECHA	CONCEPTO	IMPORTE	DEBIÓ PROCEDER
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Alcázar 700 - Rímac)	S/ 1 623,10	SÍ
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 109,80	SÍ
03/09/2021	Presencial (Boticas Inkafarma – Dirección: Huánuco 1855 – La Victoria)	S/ 1 022,90	SÍ
03/09/2021	Presencial (Multitop – Dirección: Av. Iquitos 670 – La Victoria)	S/ 26 867,50	SÍ

101. En consecuencia, desestimando la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0545-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se efectuaran tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 2 755,80, con cargo a la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, de titularidad de la denunciante, en tanto no se ha sustentado que las operaciones S/ 1 623,10, S/ 109,80 y S/ 1 022,90 fueran válidamente autorizadas.

(ii) Sobre el reclamo del 3 de septiembre de 2021

102. En el presente caso, la señora Ramírez denunció que el Banco no recibió el reclamo que la denunciante intentó interponer el 3 de septiembre de 2021.

103. Por su parte, el Banco indicó que la denunciante no había acreditado dicho hecho.

104. En el presente caso, la Comisión verificará en primer lugar si la denunciante intentó interponer un reclamo del 3 de septiembre de 2021, luego de lo cual determinará si el Banco se negó a recibir dicho reclamo.

105. Sobre el particular, las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, en particular aquellos tramitados ante los órganos funcionales del Indecopi, permiten la actuación de todos los medios probatorios necesarios que tengan pertinencia con la cuestión que se discute³¹.

106. Asimismo, se debe precisar que el numeral 2 del artículo 173° del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 177.- Medios de prueba.

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.



pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones; por lo que, la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:

- Primera etapa:

Acreditación del defecto. - El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y,

- Segunda etapa:

Atribución del defecto. - Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.

107. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil³², aplicable de manera complementaria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
108. De modo tal que a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
109. Siendo así, correspondía a la señora Ramírez presentar los medios probatorios que permitan acreditar que intentó interponer un reclamo el 3 de septiembre de 2021. Dichos medios probatorios pudieron ser, por ejemplo, un audio o video donde se verifique que, ante el intento de interponer un reclamo, el Banco se negó a registrarlo; sin embargo, de los documentos que obran en el expediente, no se ha podido verificar lo denunciado.
110. En consecuencia, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0545-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria se negó a recibir el reclamo que intentó interponer la denunciante el 3 de septiembre de 2021.

Sobre la atención de reclamos

111. El artículo 88.1 del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente. Esto es, por la SBS³³.

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993.

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

³³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1. Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)



112. La Circular N° G-184-2015, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados³⁴.
113. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.

Aplicación al caso concreto

114. La señora Ramírez señaló que la entidad bancaria no respondió adecuadamente el reclamo de la denunciante, interpuesto el 6 de septiembre de 2021, toda vez que, la situación descrita como sustento no correspondió a la realidad.
115. El Banco señaló en su escrito de descargos que atendió debidamente el reclamo presentado el 6 de setiembre de 2021.
116. Cabe señalar que, conforme a la denuncia, la señora Ramírez hizo mención de que la situación descrita como sustento no correspondió a la realidad, ya que, la respuesta enviada por el Banco correspondía a una situación inexacta y fantasiosa en tanto, no habría estado en los establecimientos donde se realizaron las operaciones.
117. Al respecto, obran en el expediente, la mencionada hoja de reclamación, así como la respuesta proporcionada por el Banco, conforme se aprecia a continuación:

Imagen N° 8: Hoja de Reclamación SCI-R-2021117259 del 06 de setiembre de 2021³⁵

N° del Requerimiento:	SCI-R-2021117259	Fecha de Presentación:	06/09/2021 09:52:55 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Reclamo	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Leonardo Marcelo Sierra Vega		
Agencia:	CONTACT CENTER		
	Sede Arenales		
	Lima - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150113		
Medio de Recepción:	Vía Telefónica		
Medio de Respuesta:	Correo Electrónico		

³⁴ CIRCULAR N° G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO, publicada el 1 de octubre de 2015 y vigente desde el 1 de enero de 2016

9. Cómputo de plazos y notificación

Aspectos relacionados al cómputo de plazos

- 9.1 (...) Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

³⁵ Ver la foja 66 del expediente.

**DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO**

cliente se siente desafiado/motivada por las compras que se realizaron con su tc, menciona que no le llegó ni una confirmación ni un mensaje donde le notificara y pide la devolución de los importes ya que le ha perjudicado rotundamente, desea que se realice las investigaciones correspondientes y mas aún un resultado lo mas antes posible ya que el importe es sumamente grande

Pedido Concreto: Devolución de compra no reconocida

Imagen N° 9: Respuesta del reclamo SCI-R-2021117259³⁶

San Isidro, 09 de Setiembre de 2021

Señor (a)
RAMIREZ RIVADENEYRA MARIA JULIA

Hoja de Reclamación: SCI-R-2021117259

De nuestra consideración,

Le informamos que luego de la evaluación de su reclamo, en el que nos solicita la devolución de un(os) consumo(s) no reconocido(s) facturado(s) en su tarjeta de crédito presentado el día 6 de setiembre del año en curso, no será atendido favorablemente.

El motivo de esta decisión es que el(los) referido(s) consumo(s) se realiza(ron) sin anomalías en el proceso a través del terminal de pago del(los) establecimiento(s), con presencia de la tarjeta de crédito y lectura del chip, para lo cual es indispensable contar con la misma en el momento de las transacciones.

Cabe señalar que la identificación del titular y validación de firma durante las transacciones realizadas con tarjeta de crédito es de exclusiva responsabilidad del establecimiento por ello, le brindamos los datos de los mismos con la finalidad que si lo estima pertinente, podrá elevar su reclamo ante ellos.

Finalmente, precisamos que el Contrato de Tarjeta de Crédito establece que el cliente se responsabiliza a conservar debidamente su tarjeta de crédito con el objeto de impedir el uso indebido por terceras personas, liberando al Banco de responsabilidad por los efectos que se deriven del incumplimiento de dichas obligaciones.

Sin otro particular, si tuviera alguna consulta adicional, gustosamente lo atenderemos en nuestra Banca Telefónica de lunes a sábado de 7:00 am a 8:00 pm, llamando al 311-6000 en Lima o al 0-801-1-6000 en provincias.

Cordialmente,

118. Ahora, considerando que el Reclamo N° SCI-R-2021117259, así como su respectiva respuesta ha sido mostrado en las Imágenes N° 5 y 6, se procederá a indicar si cada uno de los asuntos consignados en este fue atendido de manera adecuada, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3: Resumen

RECLAMO	CONTENIDO	RESPUESTA
Reclamo N° SCI-R-2021117259 del 6 de setiembre de 2021	Señaló que las compras se realizaron con su tarjeta de crédito sin que le llegará una confirmación o mensaje que le notificará de ello, y pidió la devolución de los importes y que se realice las investigaciones correspondientes	Se verificó que las operaciones reclamadas se realizaron sin anomalías con la presencia de la tarjeta y la lectura de chip y precisó que la identificación del titular y validación de firma de las transacciones son de exclusiva responsabilidad del establecimiento

³⁶ Ver la foja 67 del expediente.



119. De la información contenida en el cuadro mostrado, se desprende que el Banco atendió de manera adecuada el Reclamo N° SCI-R-2021117259 interpuesto por la señora Ramírez, toda vez que se pronunció sobre los asuntos señalados en este indicándole que después de la evaluación de su reclamo, este no resultaba favorable ya que las operaciones cuestionadas fueron válidamente autorizadas, lo que a criterio de este Colegiado implica que hubo una atención adecuada, congruente y concordante con lo reclamado.
120. En consecuencia, y conforme a los argumentos expuestos, ha quedado verificado que el Banco atendió de manera adecuada el Reclamo N° SCI-R-2021117259 interpuesto por la señora Ramírez, toda vez que se pronunció sobre los asuntos contenidos en él.
121. Es importante mencionar que la respuesta a un reclamo no puede considerarse inadecuada solo porque el consumidor valore que no se le atendió de la forma, modo y detalle que exigió, pues ello restaría un campo de acción de los proveedores ante los reclamos que declaren improcedentes.
122. En consecuencia, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0545-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra el Banco, por infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que la entidad bancaria atendió de manera adecuada el reclamo interpuesto el 6 de setiembre de 2021.

Sobre las medidas correctivas

123. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias³⁷.
124. 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 anterior³⁸. Las medidas correctivas complementarias tienen

³⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 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.

³⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.



el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro³⁹.

125. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción consistente en no haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectuaran tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 2 755,80, con cargo a la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, de titularidad de la

- 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.
- b. 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.
- c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- d. 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.
- e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- g. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

39

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



denunciante, en tanto no se ha sustentado que las operaciones S/ 1 623,10, S/ 109,80 y S/ 1 022,90 fueran válidamente autorizadas.

126. Asimismo, la señora Ramírez solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco devolver el monto sustraído por los cuatro (4) consumos fraudulentos. Sin embargo, dicha medida correctiva no puede ser atendida en la medida que únicamente se determinó la responsabilidad del Banco respecto de tres (3) operaciones no reconocidas.
127. Sin perjuicio de lo antes indicado, la Comisión considera que, a efectos de revertir la conducta infractora, corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) extornar el importe total de S/ 2 755,80, correspondiente a las transacciones cuestionadas, además de los intereses, comisiones y gastos que se hubiesen generado; y, (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda cuestionada no sea considerada en los reportes crediticios; y, de ser el caso, la calificación negativa de la denunciante sea modificada.
128. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código⁴⁰.
129. En este punto cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", señala que, si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva⁴¹.

⁴⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)

⁴¹ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN 049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021**

(...)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha



130. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

Sobre la graduación de la sanción

131. El 14 de junio de 2021⁴², entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutive del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante,

comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutive procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

⁴²

DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

Artículo 3. Vigencia

El presente decreto supremo entra en vigencia de manera conjunta con la entrada en vigencia de la Ley N° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.

LEY N° 31112, LEY QUE ESTABLECE EL CONTROL PREVIO DE OPERACIONES DE CONCENTRACIÓN EMPRESARIAL, publicada el 7 de enero de 2021
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

DUODÉCIMA. Vigencia

La presente ley entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la adecuación normativa establecida en la novena disposición complementaria final.

NOVENA. Adecuación

En un plazo no mayor a quince (15) días contados a partir de la publicación del reglamento de la presente ley, se dictan las modificaciones al Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI y demás instrumentos de gestión de la entidad, a fin de adecuarlos a lo dispuesto por la presente ley.

DECRETO SUPREMO N° 104-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA SECCIÓN PRIMERA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, publicado el 27 de mayo de 2021
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Vigencia de la Primera Sección del Reglamento de Organización y Funciones

La Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aprobada por el presente Decreto Supremo, entra en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución que aprueba la Sección Segunda de dicho Reglamento, con excepción de la Segunda y Quinta Disposición Complementaria Final, que entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente norma.

RESOLUCIÓN N° 000060-2021-PRE-INDECOPI, APRUEBAN SECCIÓN SEGUNDA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 30 de mayo de 2021

Artículo 1.- Aprobación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Apruébese la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobado por Decreto Supremo N° 104-2021-PCM, que consta de un (1) título, treinta y seis (36) artículos; así como la Estructura Orgánica y el Organigrama del INDECOPI, que como anexos forman parte integrante de la presente Resolución.



Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)⁴³, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de la Comisión, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como segunda instancia, a través de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha⁴⁴.

132. En esa línea, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para la graduación de las sanciones, denominados: (i) *método basado en valores preestablecidos*; (ii) *método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado*; y, (iii) *método ad hoc*. Asimismo, respecto del *método basado en valores preestablecidos* se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos:
- (i) Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones
 - (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas
 - (iii) Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital
 - (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC
133. A partir de lo expuesto, se advierte que el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones* y el *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* serán los aplicables para este órgano colegiado⁴⁵, siempre que la infracción cumpla con los requisitos siguientes:

⁴³ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

Artículo 1. Objeto

El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia que, como Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.
(Subrayado agregado)

⁴⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 107.- Postulación del procedimiento.

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

⁴⁵ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

Artículo 2. Alcance

“La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas es aplicada por los siguientes órganos resolutivos del INDECOPI:

- a) Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, incluyendo a los órganos adscritos a las Oficinas Regionales del INDECOPI;



(i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional⁴⁶. En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el *método ad hoc*.

134. El *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* será utilizado para aquellas infracciones al Código que sean distintas a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones⁴⁷. Así, dicho método establece el esquema y los factores que se deben tener presente, es decir, la Multa Preliminar (M) será el resultado de multiplicar el valor estimado de la Multa Base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presente en cada caso (F). Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una Multa Final (M*)⁴⁸, tal como se aprecia a continuación:

(Ver imagen en la siguiente página)

b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI con competencia en esta materia;
(...)"

- ⁴⁶ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

ANEXO

GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

(...)

A. Estimación de la Multa Base (m)

(...)

En otros casos, los OR que según el Cuadro 4 pueden adoptar entre:

(...) deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

(...)"

- ⁴⁷ En este último caso, se deberá utilizar el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*.

- ⁴⁸ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

ANEXO

GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

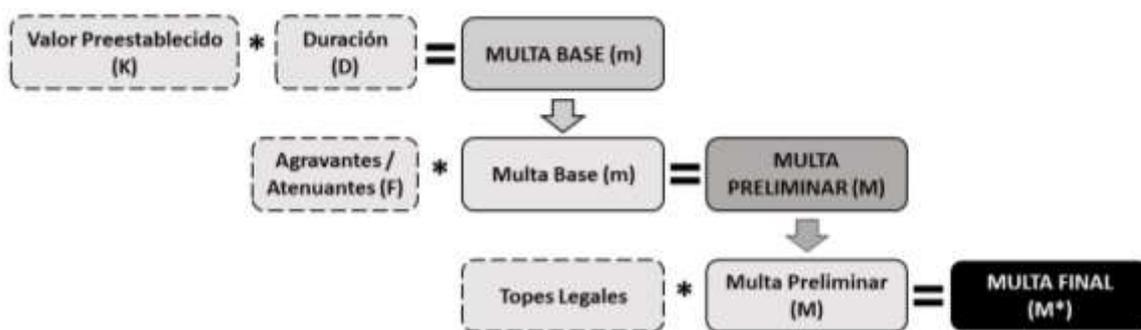
Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula:

(I) $M = m \times F$

Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M*).

(....).

Diagrama N° 1



—Multa Base (m)

135. De acuerdo con el diagrama planteado, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valor preestablecido (K) por un segundo componente de factor de duración (D)⁴⁹. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

a) Determinación del valor preestablecido (K)

136. El valor preestablecido (K) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada, por filas, según el nivel de afectación (subíndice K_i) y, en columnas, según el tamaño del infractor (subíndice K_j). Conforme al Cuadro 19 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

**“Cuadro 19
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA
SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $K_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL
INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)**

Nivel de afectación (K_i)	Tamaño del infractor (K_j)			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55”

⁴⁹ DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI

Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (Dt), conforme la siguiente expresión:

(VI) $m = k_{i,j} \times Dt$



137. El nivel de afectación (subíndice K_i) se establece según el tipo de infracción asociada a cada caso en particular y se utiliza para los procedimientos administrativos ordinarios (primera instancia), la clasificación contenida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM⁵⁰, cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción *muy alta, alta, moderada, baja o muy baja*.

50

DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

a) Determinación de $k_{i,j}$

El primer componente ($k_{i,j}$) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).¹²

En el caso de los OPS, CPC y SPC, los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16.

Cuadro N° 16
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN

Niveles de Afectación	Tipo de Infracción
Muy Alta	-Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía) ^{1/2/} . - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT ^{3/} . - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT ^{3/} . - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. ^{3/} - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso). ^{4/} - Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos. ^{5/}

Nota: Cabe destacar que los tipos de infracción señalados en todos los niveles de afectación también aplican para la CC3 (salvo donde se especifique lo contrario).



138. El tamaño del infractor (subíndice K_j) se establece considerando la clasificación de las empresas conforme a su nivel de ventas en UIT, atendiendo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE (en adelante, Ley Mype)⁵¹, según el cuadro siguiente:

Cuadro N° 4

Tipo de empresa	Valor de venta
Microempresa	Desde 1 UIT hasta 150 UIT
Pequeña empresa	Superior a 150 UIT hasta 1 700 UIT
Mediana Empresa	Superior a 1700 UIT hasta 2 300 UIT
Gran empresa	Superior a 2 300 UIT

*Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica sobre la base de lo indicado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

139. Ahora bien, la Comisión advierte que el *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* no ha contemplado qué ejercicio (año) se tomará en cuenta para valorar las ventas o ingresos del proveedor y qué criterio deberá considerarse en caso de que la autoridad no pueda obtener la información, aspectos relevantes para la determinación del tamaño del infractor.
140. Así, la Comisión advierte que el *método basado en valores preestablecidos para infracciones del Libro de Reclamaciones* establece que se tomará en cuenta el volumen de ventas percibidos por la empresa infractora el año en que cometió la infracción (en caso se tratase de un ejercicio concluido) o, en su defecto, el del inmediato anterior.

1/ Por ejemplo, si la infracción es sobre la idoneidad del espejo de un carro, la cuantía afectada se estima en base al valor del espejo y no de todo el carro. De igual manera si la infracción corresponde al no envío de un estado de cuenta, la cuantía afectada se valorizaría en base al servicio de envío de este estado de cuenta específicamente y no sobre el valor de la cuenta.

2/: Respecto a las infracciones que dependen de la cuantía del bien o servicio específico, los umbrales han sido determinados conforme el siguiente detalle:

- Para los OPS, como los terciles del rango establecido hasta el valor máximo de 3 UIT dispuesto en la Ley N° 29571.
- Para las CPC (excepto CC3, porque no le aplica), como los valores promedios de los montos preestablecidos en los tipos de afectación baja y moderada.

3/ Los umbrales de la cuantía afectada en las infracciones de interés colectivo o difuso fueron determinados a partir de los terciles del valor estimado de la cuantía afectada de los bienes y servicios de una muestra de casos de intereses colectivos o difusos.

4/ Infracciones establecidas en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

5/ Aplicable en tanto se cumpla con lo dispuesto en los artículos 117 y 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

51

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL, aprobado por **DECRETO SUPREMO 013-2013-PRODUCE**, publicado el 28 de diciembre de 2013, y modificada por la **LEY N° 30056, LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL**

Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias(UIT).

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Asimismo, en caso no se pueda obtener la información, podrá realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible⁵².

141. En ese sentido, en virtud de los principios de legalidad y uniformidad de la actuación administrativa⁵³, la Comisión tomará en cuenta lo indicado en el párrafo precedente para determinar el ejercicio (año) de los ingresos o ventas del proveedor denunciado y el criterio a utilizarse en caso no se pueda obtener información del proveedor denunciado, ambos aspectos para establecer el tamaño del infractor.

b) Determinación del factor de Duración (D)

142. El factor de Duración (D) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción, siendo necesario para ello determinar si nos encontramos ante una infracción de

⁵² **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

1/ Los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible.

- Factor (FC):

$$(III) \quad FC_i = \frac{1-FC_0}{1-A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

Dónde:

FC_i: Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

A_i: Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$(IV) \quad A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

FC₀: Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A₀: Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

⁵³ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

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

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.



naturaleza instantánea⁵⁴, continuada o permanente⁵⁵. Luego de ello, el tiempo será medido en meses hasta el tope de dos (2) años (o 24 meses); así, según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los valores de dicho factor se han determinado de acuerdo con el cuadro siguiente:

**“Cuadro N° 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR,
SEGÚN MESES**

Duración de la infracción	Factor de Duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0”

—Multa Preliminar (M)

143. La Multa Preliminar (M) se obtendrá de la multiplicación de Multa Base (m) por la valoración de atenuantes y agravantes (F); siendo que, para la determinación de este último factor, se considerará lo siguiente:

a) Determinación de (F)

144. Para determinar la valoración de atenuantes y agravantes (F), se deberá analizar y definir si existen circunstancias agravantes y/o atenuantes que corresponda aplicarse. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante o atenuante, dicho factor será equivalente a 1 o 100%. De verificarse circunstancias atenuantes o agravantes se establecerá el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye o aumenta, respectivamente, el valor de la Multa Base (m), según lo determinado en el Cuadro N° 2

⁵⁴ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un período de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho período de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.

⁵⁵ *“Es instantánea cuando “la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”, es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera “un estado de cosas contrario a/ ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de esta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”; es infracción continuada, cuando “se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario y, finalmente, es infracción permanente aquella en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”.*
BACA ONETO, Víctor Sebastián. La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P.268.



del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM⁵⁶. Para mejor ilustración, a manera de ejemplo, se muestra lo siguiente:

Cuadro N° 5

Ejemplos de circunstancias agravantes
Reincidencia (cuando el administrado ha sido sancionado mediante resolución firme por una infracción igual a la que se le imputa, dentro del plazo de un año como máximo). ⁵⁷
Reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad). ⁵⁸
La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.

⁵⁶ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base, a través del factor F. Para determinar el valor del factor F, los OR deben realizar el siguiente análisis:

- Definir si existen circunstancias agravantes o atenuantes que correspondan aplicar.
- En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).
- En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (f_1), se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de m. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_1), y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

$$(II) \quad F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

Donde n representa al número de circunstancias agravantes y atenuantes identificadas.

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 4, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

⁵⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

(...)

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

(...).

⁵⁸ "(...) la autoridad administrativa deberá considerar la reincidencia (cuando el administrado ya ha sido sancionado por una infracción análoga o igual a la que se le imputa) o reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad), como un factor que determina el incremento de las sanciones (...).

GOMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. (2009). La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf



Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. ⁵⁹
Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.
Ejemplos de circunstancias atenuantes
La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.
Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.
Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa.

*Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica sobre la base de lo indicado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

—Multa Final (M*)

145. Finalmente, para determinar la Multa Final (M*) se deberá obtener de la comparación entre la Multa Preliminar (M) y el tope máximo establecido por la normativa vigente⁶⁰. Así, en dicha comparación se verificará que la Multa Preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo para los procedimientos de protección al consumidor,

⁵⁹ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

1/ Siempre y cuando, a efectos de evitar duplicidad, la multa base no incorpore el valor del riesgo o daño a la vida estimado mediante el enfoque ad-hoc. Por otro lado, entiéndase el riesgo como aquella situación en la que existe la posibilidad de ocurrencia de un evento incierto y que a la vez también lleve a un determinado resultado.

⁶⁰ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

C. Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final M*)

En este paso se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada OR, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de Unidades Impositivas Tributarias (N°UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT).

Así, el OR verifica que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en su marco normativo; en caso contrario, debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma. De esa forma, la multa final a imponer (M*) queda determinada conforme a la siguiente expresión:

$$(I) \quad M^* \cong \text{Mín}\{M, N^{\circ}\text{UIT}, \%IT\}$$

Donde Mín representa el valor mínimo de los elementos en consideración.

Es preciso señalar que los OR pueden aplicar medidas no monetarias razonables de mitigación o remediación, conforme a ley (como programas de compromisos, entre otros, que sean de implementación factible y monitoreable) de forma independiente a la multa (siempre que cuenten con habilitación legal para hacerlo). No obstante, también pueden evaluar aplicarlas de manera complementaria con el fin de asegurar los efectos disuasorios pertinentes para el cambio de las conductas y mitigar el riesgo de reincidencia.



según el artículo 110 del Código⁶¹; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

Aplicación al caso concreto

146. En el presente caso, el procedimiento administrativo iniciado por la señora Ramírez contra el Banco, por presunta infracción al Código, inició el 1 de diciembre de 2021, fecha en que se notificó con la imputación de cargos al proveedor denunciado; por lo que, sí corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
147. Al respecto, se evidencia la existencia de la infracción administrativa cometida por el Banco referida a que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectuaran tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 2 755,80, con cargo a la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, de titularidad de la denunciante, en tanto no se acreditó que fueran válidamente autorizadas, por lo que corresponde aplicar el método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC.
148. Asimismo, para la aplicación del *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC*, se advierte que la infracción incurrida cumple con lo siguiente: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
149. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción referida a que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectuaran tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 2 755,80, con cargo a la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, de titularidad de la denunciante, en tanto no se ha sustentado que fueran válidamente autorizadas, lo cual implica que la cuantía de la infracción detectada no supera el valor de una (1) UIT.

⁶¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

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

Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.



150. Sobre el particular, teniendo en cuenta lo establecido en el Cuadro 16⁶² del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM y luego de realizar el cotejo correspondiente, este Colegiado no ha podido determinar que la conducta previamente mencionada coincida textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el cuadro indicado.
151. Siendo ello así, considerando la necesidad de determinar el nivel de afectación, la Comisión ha identificado que la conducta infractora, en el presente caso, resulta equivalente a aquellas infracciones donde *la cuantía afectada del bien o servicio denunciado no sea superior a una (1) UIT, siempre que, sean analizadas por los OPS.*
152. Al respecto, este Colegiado advierte que, si bien la conducta infractora está específicamente determinada para los OPS, lo cierto es que dicho supuesto también resultaría aplicable por las Comisiones —*como primera instancia*—, de manera supletoria, en la medida que se trata de una infracción de menor cuantía y, de acuerdo con el cuadro, la menos perjudicial para el proveedor denunciado.
153. Así, conforme a lo detallado en el párrafo precedente, la aplicación de dicho supuesto implicará también que se utilice los valores correspondientes del cuadro para los OPS; considerándose, además, como un nivel de afectación de la infracción en el parámetro determinado como “bajo”.
154. Sin perjuicio de ello, corresponde indicar a modo de precisión que, si bien las Comisiones y OPS tienen como un aspecto de su competencia el valor de cuantía, ello no impide que las Comisiones puedan conocer alguna infracción cuya cuantía sea menor a tres (3) UIT, pues, de manera general, la competencia se determinó previamente, por regla general, por el valor del producto o servicio materia de denuncia⁶³.
155. Por consiguiente, teniendo en cuenta lo precisado, los parámetros y los criterios establecidos para efectuar la graduación de la sanción en las Comisiones —*como primera instancia administrativa*—, no se encuentra ningún supuesto en el cual la cuantía de la infracción cometida sea menor a una (1) UIT; siendo así, se deberá utilizar el parámetro establecido para los OPS cuya cuantía afectada del bien o servicio sea menor a una (1) UIT, en tanto en dicho rango el nivel de afectación es “bajo”.
156. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice Kj) debe indicarse que, mediante el estado financiero emitido por la Superintendencia del mercado de Valores (SMV), el Banco informó el monto de sus ingresos correspondiente al año 2020⁶⁴. Así, de conformidad con la información proporcionada por el proveedor denunciado y, en aplicación del rango establecido, le corresponde asignarle el valor de gran empresa. En suma, según lo establecido en el Cuadro N° 4, el valor preestablecido (K) equivale a tres con cuarenta y nueve (3,49) UIT.

⁶² Ver pie de página N° 50.

⁶³ Por ejemplo, en un procedimiento ordinario la cuantía se determinó por el valor de un producto (crédito hipotecario) cuyo importe superó las 3 UIT; sin embargo, entre varias imputaciones analizadas, se determinó la responsabilidad del proveedor respecto de una infracción cuya cuantía específica era inferior a 3 UIT (cobro por envío de estado de cuenta).

⁶⁴ De acuerdo a la información de <https://www.smv.gob.pe/>.



21. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que consistió en operaciones no reconocidas. Así, esta Comisión estima su duración en 1 día; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1. Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de tres con cuarenta y nueve (3,49) UIT.
157. De otro lado, para hallar la Multa Preliminar (M) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso. Así, corresponde señalar que el factor agravante resulta aplicable, en la medida que esta Comisión advierte la reincidencia del Banco en un caso similar, seguido en el Expediente N° 0923-2021/CC1⁶⁵, por lo que la Multa Base se incrementará en un 25%.

Gráfico N° 1

 PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI		Página	1
		Fecha	25/05/2022
		Hora	16:32:20
REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO			
Órgano resolutorio	CC1		
RUC del sancionado	20100043140		
Razón social del sancionado	SCOTIABANK PERU SAA		
Tamaño del sancionado	Gran empresa		
Nivel de infracción	Baja		
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT.		
Factor de duración	1.0		
Multa base (UIT)	3.49		
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.25		
Multa preliminar (UIT)	4.36		
Tope legal según gravedad (UIT)	50.0		
Tope legal según ingresos (UIT)	0.0		
Multa final (UIT) *Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.	4.36		

⁶⁵ Resolución N°3459-2021/SPC-INDECOPI del 15 de diciembre de 2021.



158. Finalmente, al verificarse que la Multa Final no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, la Comisión considera que corresponde imponer al Banco una Multa Final (M*) de cuatro con treinta y seis (4,36) UIT⁶⁶.

Sobre las costas y los costos del procedimiento

159. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807⁶⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
160. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la señora Ramírez.
161. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar a la señora Ramírez las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución⁶⁸.
162. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código⁶⁹.
163. Es pertinente informar que si la señora Ramírez comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado; y el Banco no presentan ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplieron con el referido mandato,

⁶⁶ Importe de la UIT para el 2022 es S/ 4 600,00.

⁶⁷ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

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 N° 716.

⁶⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

⁶⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

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

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)



la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas⁷⁰.

164. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Ramírez podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Sobre la inscripción del Banco en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

165. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado⁷¹.
166. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
167. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto sanciones por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

⁷⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, publicada el 30 de abril de 2021**

Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos

- 41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
- 41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiario por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
- 41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
- 41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiario, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

⁷¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



RESUELVE

PRIMERO: declarar improcedente la solicitud de nulidad de oficio de la Resolución N° 2 del 29 de noviembre de 2021 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, presentada por Scotiabank Perú S.A.A., en la medida que dicha figura jurídica constituye una atribución propia de la autoridad administrativa, sin que proceda a solicitud de parte.

SEGUNDO: declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por la señora María Julia Ramírez Rivadeneyra contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no acreditó haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectuaran tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 2 755,80, con cargo a la Tarjeta de Crédito Advantage Visa Platinum N°4041-****-****-6553, de titularidad de la denunciante, en tanto no se ha sustentado que las operaciones S/ 1 623,10, S/ 109,80 y S/ 1 022,90 fueran válidamente autorizadas; e, infundada respecto de la operación no reconocida por el importe de S/ 26 867,50, en tanto ha quedado acreditado que fue válidamente autorizada.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora María Julia Ramírez Rivadeneyra contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó a recibir el reclamo que intentó interponer la denunciante el 3 de septiembre de 2021.

CUARTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora María Julia Ramírez Rivadeneyra contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado atendió de manera adecuada el reclamo interpuesto el 6 de setiembre de 2021.

QUINTO: sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de cuatro con treinta y seis (4,36) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a las operaciones no reconocidas. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 205.4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley.

SÉPTIMO: ordenar a Scotiabank Perú S.A.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) extornar el importe total de S/ 2 755,80, correspondiente a las transacciones cuestionadas, además de los intereses, comisiones y gastos que se hubiesen generado; y, (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la



Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda cuestionada no sea considerada en los reportes crediticios; y, de ser el caso, la calificación negativa de la denunciante sea modificada. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".

OCTAVO: ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00 a favor de la señora María Julia Ramírez Rivadeneyra. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷².

DÉCIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación⁷³, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁷⁴, ello de

⁷² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

⁷³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

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

⁷⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 218.- Recursos administrativos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2003-2021/CC1



acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁷⁵.

Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Evelyn Edith Chumacero Asención y María de Fátima Ponce Regalado.



Firmado digitalmente por BEDOYA
CHIRINOS Erika Claudia FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.06.2022 10:59:39 -05:00

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

⁷⁵

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 222.- Acto firme

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