



## RESOLUCIÓN FINAL Nº 1349-2022/PS2

<b>DENUNCIANTE</b>	:	<b>LIDIA MARÍA RAMÍREZ DÁVALOS (LA SEÑORA RAMÍREZ)</b>
<b>DENUNCIADO</b>	:	<b>BANCO BBVA PERÚ<sup>1</sup> (EL BANCO)</b>
<b>MATERIAS</b>	:	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DEBER DE IDONEIDAD MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	:	<b>OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA</b>

Lima, 15 de septiembre de 2022

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Resolución Nº 1 de fecha 8 de agosto de 2022, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1º literal c), 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto habría debitado indebidamente cinco (5) operaciones en la cuenta de ahorros Nº 0011\*\*\*\*\*557 de la denunciante, las cuales no reconoce debido a que: (i) fue víctima de fraude informático y hurto sistemático; y, (ii) el Banco no aplicó las medidas de seguridad toda vez que autorizó las operaciones, pese a que eran sospechosas y no correspondían con su patrón habitual de consumo, ya que: (a) no realizaba operaciones por los canales digitales del Banco, (b) no conoce el mecanismo de uso de SafetyPay; y, (c) sólo utiliza su tarjeta de débito para el retiro de fondos y consumos con la presencia física de esta:

Fecha	Detalle	Importe S/
24/05/2022	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	SAFETYPAY SOLES	913,50

2. El 17 de agosto de 2022, la señora Ramírez presentó un escrito y adjuntó el reporte de movimientos de su cuenta de ahorros donde consta el débito de las operaciones denunciadas.
3. En la misma fecha, el Banco presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
  - (i) Señaló que las operaciones denunciadas se realizaron en el siguiente orden:

Fecha	Hora	Detalle	Importe S/
24/05/2022	13:14:48	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:51	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	913,50
+24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63

<sup>1</sup> RUC Nº 20100130204.

- (ii) formuló su allanamiento parcial respecto a las siguientes operaciones cuyo importe total asciende a S/ 5 448,76:

Fecha	Hora	Detalle	Importe S/
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	913,50
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63

- (iii) solicitó la imposición de una amonestación y la exoneración de las costas y costos del procedimiento; y,
- (iv) solicitó que se convoque a las partes a una audiencia de conciliación virtual

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### 4. Determinar si corresponde:

- (i) Atender el pedido de convocatoria a audiencia de conciliación solicitado por el Banco;
- (ii) declarar responsable al Banco por cargar indebidamente tres (3) operaciones en la cuenta de ahorros de la denunciante, en mérito al allanamiento formulado;
- (iii) declarar responsable al Banco por cargar indebidamente dos (2) operaciones en la cuenta de ahorros de la denunciante; y,
- (iv) dictar medidas correctivas, imponer una sanción, y ordenar el pago de costas y costos del procedimiento.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Sobre el pedido de audiencia de conciliación

5. De acuerdo con lo establecido en el numeral 18.3 del artículo 18° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI<sup>2</sup>, Directiva única que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor y el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, de aplicación supletoria al procedimiento sumarísimo, la citación a audiencias de conciliación tiene carácter facultativo<sup>3</sup>. En esa medida, se observa que la citación a una audiencia de conciliación

<sup>2</sup> **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**

**Artículo 18.- Otras reglas procedimentales**

18.1. En todo lo no previsto en la presente Directiva y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos, de manera supletoria, la LPAG. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

18.2. Resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los artículos 23, 27, 28, 29, 32, 33 y 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807.

18.3. El Jefe del Órgano Sumarísimo cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24 de la misma Ley, que resulten compatibles con la naturaleza del procedimiento sumarísimo.

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 29°.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

constituye una facultad reservada a la autoridad administrativa, mas no una obligación impuesta por el sistema.

6. En su escrito del 17 de agosto de 2022, el Banco solicitó que se cite a las partes a una audiencia de conciliación; sin embargo, en la medida que convocar a una audiencia de conciliación es un acto facultativo de la autoridad administrativa; y, atendiendo a la celeridad del procedimiento, se ha dispuesto denegar el pedido del denunciado.
7. Sin perjuicio de lo antes señalado, corresponde indicar que no resulta necesario que el acuerdo conciliatorio se lleve a cabo a través de una audiencia programada por este Órgano Resolutivo, pues las partes pueden arribar a un acuerdo conciliatorio fuera del procedimiento administrativo, para lo cual dicha decisión deberá ser acreditada ante el Órgano Resolutivo y, en consecuencia, este proceda a emitir un pronunciamiento definitivo sobre el caso.
8. En virtud de lo expuesto y, al amparo del artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807 antes citado, este Órgano Resolutivo considera que no procede la programación de la audiencia de conciliación requerida.

### III.2. Sobre el allanamiento parcial formulado por el Banco

9. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil -aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos-, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado<sup>4</sup>.
10. De otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad. Si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos, la autoridad podrá imponerle una amonestación y exonerarlo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas<sup>5</sup>.
11. En consecuencia, en mérito al allanamiento formulado por el Banco, corresponde declararlo responsable por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, por debitar indebidamente tres (3) operaciones en la cuenta de ahorros N° 0011\*\*\*\*\*557 de la denunciante, las cuales no reconoce debido a que: (i) fue víctima de fraude informático y hurto sistemático; y, (ii) el Banco no aplicó las medidas de seguridad toda vez que autorizó las operaciones, pese a que eran sospechosas y no

<sup>4</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento**

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. (...)

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390 publicado el 5 de setiembre de 2018).

correspondían con su patrón habitual de consumo, ya que: (a) no realizaba operaciones por los canales digitales del Banco, (b) no conoce el mecanismo de uso de SafetyPay; y, (c) sólo utiliza su tarjeta de débito para el retiro de fondos y consumos con la presencia física de esta:

Fecha	Hora	Detalle	Importe S/
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	913,50
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63

### III.3. Sobre los cargos de las operaciones denunciadas

12. El artículo 65º de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores<sup>6</sup>. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1º del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos<sup>7</sup>.
13. El artículo 18º del Código<sup>8</sup> establece que por idoneidad se debe entender a la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo 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; de acuerdo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
14. El artículo 19º del Código<sup>9</sup> establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
15. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor, o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso

<sup>6</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

**Artículo 65º.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>7</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 1º.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:  
(...)

- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>8</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 18º.- 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, en atención a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

<sup>9</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19º.- Obligación de los proveedores**

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

fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser eximido de responsabilidad<sup>10</sup>.

16. El artículo 23º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS Nº 6523-2013, establece que, ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. En ese sentido, corresponde al proveedor del servicio financiero probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente<sup>11</sup>.
17. El artículo 19º del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS Nº 504-2021, establece que, en el caso de operaciones realizadas en canales digitales que impliquen; (i) pagos o transferencia de fondos a terceros, (ii) registro de un beneficiario de confianza, (iii) la contratación de un producto o servicio, (iv) la modificación en los productos contratados; y, (v) la modificación de límites y condiciones, se requiere utilizar la combinación de por lo menos dos factores de autenticación para verificar la identidad de un usuario (algo que solo el usuario conoce, algo que solo el usuario posee o algo que el usuario es, que incluye las características biométricas), que correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.
18. En esa medida, para realizar operaciones a través de canales digitales (Banca Móvil o Banca por Internet), el cliente debe haberse afiliado previamente al canal. Realizado esto, puede iniciar sesión en la plataforma, con el ingreso de sus datos personales (DNI y/o número de tarjeta) y su clave de acceso; posteriormente, selecciona la operación que desea realizar y autoriza esta con el sistema de validación que haya elegido. En el caso de pago o transferencias a terceros, se requiere del ingreso de una clave adicional (clave dinámica).
19. Toda vez que las medidas para autorizar este tipo de transacciones, no están vinculadas con la persona que las realiza ni se requiere la presencia física de la tarjeta, aun cuando se verificara que fue un tercero quien las autorizó y que, en ese momento, el cliente tenía la tarjeta en su poder, este hecho no las invalidaría, en la medida que se demuestre que fueron correctamente autorizadas con los datos confidenciales que son de exclusiva responsabilidad del titular de la cuenta (DNI, número de tarjeta y claves secretas).

<sup>10</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, por hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

<sup>11</sup> **RESOLUCIÓN SBS 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

**Artículo 23º.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

(...).

En caso no se cumpla con ninguno de los supuestos anteriores; y de producirse el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene, la empresa es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a la empresa por parte del usuario para informar tales hechos.

La empresa no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad del usuario.

De presentarse un reclamo por operaciones no reconocidas, cuya responsabilidad no hubiese sido asumida por la empresa, esta deberá responder al usuario explicando las razones que sustentan su posición de manera clara, pronunciándose sobre los hechos cuestionados.



20. En el presente caso, la señora Ramírez denunció al Banco por debitar indebidamente dos (2) operaciones de su cuenta de ahorros N° 0011\*\*\*\*\*557, las cuales no reconoce por los motivos expuestos en el numeral 1.1 de la presente Resolución.
21. Si bien el Banco se apersonó al procedimiento e indicó que presentaba sus descargos, lo cierto es que sobre el presente hecho imputado en su contra mediante Resolución N° 1, el Banco no formuló descargos; sin embargo, la autoridad administrativa se encuentra obligada a verificar por todos los medios disponibles la veracidad de los hechos expuestos, en atención al principio de verdad material establecido en el numeral 1.11 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>12</sup>. Para ello, se evaluará la documentación que obra en el expediente.
22. Sobre el particular, la denunciante acreditó el cargo de las operaciones denunciadas en su cuenta de ahorros, con: (i) el reporte de Movimiento y Saldo a la Fecha de la cuenta de ahorros N° 0011\*\*\*\*\*557 de titularidad de la denunciante, donde se aprecia el débito de las dos (2) operaciones denunciadas; y, (ii) la Hoja de Reclamación N° 31052200767 del 31 de mayo de 2022, correspondiente al reclamo que interpuso la denunciante ante el Banco por las operaciones denunciadas, así como la correspondiente carta de respuesta del 17 de junio de 2022<sup>13</sup> enviada por el denunciado a la consumidora, mediante la cual la entidad financiera reconoce la realización de aquellas transacciones e indicó que se realizaron válidamente el 24 de mayo de 2022 con el ingreso de información confidencial, número de DNI, clave de acceso a la Banca por Internet y Token Digital.
23. De la revisión del mencionado material probatorio aportado por la parte denunciante, este Órgano Resolutivo ha podido corroborar la existencia de las dos (2) operaciones denunciadas, las cuales fueron cargadas en la cuenta de ahorros de titularidad de la señora Ramírez. Cabe indicar que, si bien el denunciado en su carta del 17 de junio de 2022 indicó que las operaciones reclamadas por S/ 2 267,63 cada una se realizaron con la información confidencial de uso de la denunciante, clave de acceso a la Banca por Internet y Token Digital, lo cierto es que correspondía a dicha entidad financiera acreditar que las transacciones se realizaron válidamente cumpliendo las medidas de seguridad aplicables para ese tipo de operaciones.
24. Aunado a ello, el Banco en sus descargos no presentó la información requerida mediante Resolución N° 1, referida a la autorización de las operaciones denunciadas, a pesar de encontrarse obligado a demostrar que estas fueron correctamente autorizadas, conforme lo establece el artículo 23 del Reglamento.
25. Por ello, teniendo en cuenta la dinámica probatoria que opera en los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, este Órgano Resolutivo considera que el Banco se encontraba en mejor posición para acreditar que no incurrió en la infracción imputada en su contra, para lo cual le correspondía presentar las pruebas que permitan verificar la correcta autorización de las operaciones denunciadas; sin embargo, no lo hizo.

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

(...)

**1.11. Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

<sup>13</sup> Ver página 37 del expediente.



26. Sin perjuicio de lo antes mencionado, la señora Ramírez formuló alegaciones adicionales, las cuales serán analizadas a continuación.

*Sobre el hecho que la denunciante fue víctima de fraude informático y hurto sistemático*

27. La señora Ramírez alegó que no reconocía las operaciones denunciadas, en tanto fue víctima de fraude informático y hurto sistemático.

28. Al respecto, es necesario señalar que el hecho que la parte denunciante haya sido víctima de alguna modalidad de robo por canal virtual (fraude informático) es una situación que se encuentra fuera de la esfera de control de la entidad financiera. Hasta que el consumidor no le comunique ello, y solicite los bloqueos respectivos, el proveedor no tiene cómo saber que la tarjeta puede ser utilizada por una persona distinta de su titular, ni puede anticiparse a las operaciones que se realizarán con ella. Por ello, no se le puede atribuir responsabilidad a la entidad financiera emisora, salvo que quede demostrado que no se han cumplido con los mecanismos de seguridad exigidos para cada caso. En ese sentido, corresponde desestimar lo alegado por la señora Ramírez en el presente extremo.

*Sobre la falta aplicación de medidas de seguridad*

29. En su denuncia, la señora Ramírez señaló que no reconocía las operaciones denunciadas, debido a que el Banco no aplicó las medidas de seguridad toda vez que autorizó las operaciones, pese a que eran sospechosas y no correspondían con su patrón habitual de consumo, ya que: (a) no realizaba operaciones por los canales digitales del Banco, (b) no conoce el mecanismo de uso de SafetyPay; y, (c) sólo utiliza su tarjeta de débito para el retiro de fondos y consumos con la presencia física de esta.

30. Respecto al patrón de consumo, se debe precisar que el Reglamento enumera los factores a ser evaluados para determinar si una operación se encuentra dentro del patrón de consumo del cliente:

*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.*

31. Si bien la denunciante pretende diferenciar su patrón de consumo por un tipo de operación en particular (solo realiza compras de manera presencial y no por canales digitales, ni conoce el mecanismo de pagos por SafetyPay), lo cierto aquellas circunstancias no son motivos suficientes para afirmar que las operaciones realizadas por primera vez sean consideradas, *per se*, inusuales o sospechosas, salvo que exista una restricción para determinadas operaciones.

32. Sobre este punto, es importante mencionar que la señora Ramírez no ha acreditado que su tarjeta de débito se encontraba restringida para realizar operaciones vía canales digitales, por lo cual es posible concluir que dicho plástico permitía realizar transacciones a través de dicho canal dentro de los fondos disponibles en su cuenta.

33. Sin perjuicio de ello, corresponderá analizar si el Banco cumplió con su deber de monitoreo de operaciones presuntamente fraudulentas. Cabe precisar que solo se tomará en cuenta las primeras dos operaciones porque las últimas tres han sido materia de allanamiento.



34. Obra en el expediente, el reporte Movimiento y Saldo a la Fecha de la cuenta N° 0011\*\*\*\*557 de titularidad de la denunciante, correspondiente al periodo de mayo de 2022 donde se consignan las operaciones denunciadas, sin que se pudiera verificar si previamente habría operaciones por montos similares y solo con tarjeta presente, tal y como lo alegó la señora Ramírez en su denuncia.
35. Así, según lo consignado en el referido estado de cuenta, antes de la realización de las operaciones denunciadas se pudo verificar que existía saldo suficiente para su realización; además, luego que se debitaran aquellas operaciones la cuenta aún presentaba un saldo disponible por un importe mayor al que fue debitado.
36. Es preciso indicar que existen determinadas circunstancias que pueden servir como una señal de que se estarían realizando transacciones fraudulentas en perjuicio del titular de la tarjeta, así a modo de ejemplo, tenemos: (i) numerosas transacciones realizadas en períodos cortos de tiempo; (ii) consumos sucesivos por montos pequeños que en conjunto resultan en una cantidad importante; (iii) sucesivos consumos realizados repentinamente con una tarjeta que no fue utilizada por un largo periodo de tiempo o que era utilizada bajo una modalidad diferente; entre otras circunstancias.
37. En el presente caso, según la narración efectuada por el propio denunciante, los descargos formulados por el Banco y el reporte de movimientos de la cuenta de ahorros de la denunciante, tenemos que se debitaron las dos (2) operaciones en controversia de la cuenta de ahorros de la señora Ramírez, siendo el detalle de estas el siguiente:

Fecha	Hora	Detalle	Importe S/
24/05/2022	13:14:48	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:51	SAFETYPAY SOLES	2 267,63

- a. entre la primera y segunda operación solo transcurrieron tres (3) segundos;
- b. no se ha podido corroborar si previamente la denunciante realizó consumos u operaciones por montos similares;
- c. luego de las operaciones denunciadas la denunciante aún mantenía saldo disponible en su cuenta de ahorros, y este saldo resultaba mayor al total de las operaciones cuestionadas.
38. En ese sentido, por la forma en la que se llevaron a cabo las operaciones no resultaba posible que el Banco genere una alerta en sus sistemas que impida su realización, ello en la medida que es materialmente imposible que una entidad financiera adopte una acción de este tipo cuando media escasos segundos entre una y otra transacción.
39. En efecto, no debe perderse de vista que la activación de una alerta en el sistema de monitoreo del Banco, ante presuntas operaciones inusuales ajenas al patrón de consumo del cliente, requiere la materialización de un conjunto de operaciones en un periodo determinado de tiempo, pues justamente ello permite identificar un patrón de transacciones anómalo que genere, a su vez, acciones preventivas de parte de la entidad financiera, como el bloqueo preventivo de la tarjeta y la comunicación con el cliente, para así evitar que se realicen posteriores operaciones no reconocidas.
40. Ahora bien, de la revisión de la denuncia policial del 30 de mayo de 2022 presentada por la denunciante en la Comisaría PNP de San Genaro, se verifica que la consumidora dejó constancia que luego de intentar realizar sin éxito algunas operaciones con su tarjeta advirtió que esta se encontraba bloqueada, por lo que se acercó –el 30 de mayo de 2022– a una de las agencias del Banco donde le confirmaron que el bloqueo había sido realizado

debido a que se realizaron operaciones sospechosas. Tal situación permite advertir que el Banco luego de la realización de las operaciones denunciada procedió a bloquear el plástico a efectos que no se continúen realizando operaciones sospechosas. En ese sentido, se desestima lo señalado por la denunciante en este extremo.

41. Por todo lo antes expuesto, corresponde declarar responsable al Banco por infracción a lo establecido en los artículos 1º literal c), 18º y 19º del Código, por debitar indebidamente en la cuenta de ahorros N° 0011\*\*\*\*\*557 de la denunciante dos (2) operaciones no reconocidas, sin que se verifique los incumplimientos adicionales cuestionados por la consumidora.

Fecha	Detalle	Importe S/
24/05/2022	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	SAFETYPAY SOLES	2 267,63

#### III.4. Medida Correctiva

42. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras<sup>14</sup> –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción

<sup>14</sup>

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

##### Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

administrativa a su estado anterior– y complementarias<sup>15</sup> –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

43. Considerando que el Banco ha cometido una infracción al Código, corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a favor de la denunciante el importe correspondiente a las cinco (5) operaciones indebidamente debitadas de su cuenta de ahorros, el cual asciende a S/ 9 984,02, así como los intereses dejados de percibir por dicho importe desde la fecha del débito de las operaciones hasta el cumplimiento de la medida correctiva, de acuerdo con la tasa de rendimiento aplicable a la referida cuenta.
44. El Banco tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código<sup>16</sup>.

### III.5. Graduación de la sanción

45. Mediante Decreto Supremo Nº 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

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

- 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.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- 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.
- 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.

<sup>16</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**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 resolutivo 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. (Artículo modificado por el Decreto Legislativo Nº 1308)

<sup>17</sup> Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 14 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.

46. Para la estimación de la Multa Base, los Órganos resolutivos de Procedimientos Sumarísimos únicamente pueden utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, que consiste en multiplicar el primer componente, que comprende la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente, que se denomina factor de duración. Dichos componentes se encuentran recogidos en los Cuadros 16, 18 y 23 de la norma en mención. En aplicación de la referida metodología, la sanción se calcula de la siguiente manera:

Sobre el débito indebido de tres (3) operaciones en la cuenta de ahorros de la denunciante

**Nivel de afectación, según tipo de infracción**

47. El nivel de afectación está determinado por la cuantía afectada del bien o servicio denunciado, esto es, el importe total de las tres (3) operaciones cargadas indebidamente en la cuenta de ahorros de la parte denunciante, el cual asciende a la suma de S/ 5 448,76 y que equivale a 1,18 UIT<sup>18</sup>. Por tanto, el nivel de afectación es Moderado:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
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.

**Tamaño del infractor**

48. Este despacho verificó las ventas anuales del Banco, mediante la revisión de los estados financieros publicados en la página *web* de la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante, SMV)<sup>19</sup>, en el que se verifica que estas superan las 2 300 UIT. Por tanto, la clasificación de empresas<sup>20</sup> le otorga la categoría de gran empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,78 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
<b>Moderada</b>	2,02	2,42	3	<b>3,78</b>
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

**Factor de duración**

49. El débito de operaciones no reconocidas constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1:

Duración de la infracción	Factor de Duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1

<sup>18</sup> El valor de la UIT en el presente año es de S/ 4 600,00.

<sup>19</sup> <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Individual%20IV%20Trimestre%202021.pdf>

<sup>20</sup> La clasificación de empresas es la siguiente:  
 -Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT  
 -Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT  
 -Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT  
 -Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT

**Atenuantes y agravantes**

50. Este Órgano Resolutivo considera que no existe circunstancias agravantes de la sanción. Por otro lado, considerando que el Banco formuló su allanamiento dentro del plazo otorgado para la presentación de sus descargos<sup>21</sup>, en aplicación del citado artículo 112° del Código y el literal e) del artículo 29° de la Directiva Nº 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<sup>22</sup>, corresponde atenuar la multa base e imponer como sanción una amonestación.

Sobre el débito indebido de dos (2) operaciones en la cuenta de ahorros de la denunciante

**Nivel de afectación, según tipo de infracción**

51. El nivel de afectación está determinado por la cuantía afectada del bien o servicio denunciado, esto es, el importe total de las dos (2) operaciones debitadas indebidamente de la cuenta de ahorros de la denunciante, el cual asciende a S/ 4 535,26 y que equivale a 0,99 UIT. Por tanto, el nivel de afectación es Bajo:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS

**Tamaño del infractor**

52. Como se indicó antes, las ventas anuales del Banco superan las 2 300 UIT. Por tanto, la clasificación de empresas le otorga la categoría de gran empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3
<b>Baja</b>	1,55	1,93	2,57	<b>3,49</b>
Moderada	2,02	2,42	3	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

**Factor de duración**

53. El débito de operaciones no reconocidas constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1:

Duración de la infracción	Factor de Duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1

<sup>21</sup> Mediante Resolución Nº 1 se otorgó al Banco un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde su notificación, para que presente sus descargos. El Banco fue notificado el 10 de agosto de 2022 y formuló su allanamiento el 17 de agosto de 2022.

<sup>22</sup> **DIRECTIVA Nº 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**  
**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento**  
Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolucivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:  
(...)  
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

**Atenuantes y/o agravantes**

54. Este Órgano Resolutivo considera que no existe circunstancias atenuantes y/o agravantes de la sanción. En atención a ello, la multa preliminar se estima en 3,49 UIT.

**Topes legales**

55. En el presente caso, la multa preliminar no supera el tope máximo establecido para una sanción, señalado en el artículo 110° del Código. Por ende, la multa a imponer al Banco es de 3,49 UIT.

**III.6. Costas y costos del procedimiento**

56. El artículo 7° del Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>23</sup> dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
57. El ya citado artículo 112° del Código, establece que, en todos los supuestos de allanamiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
58. Asimismo, el literal e) del artículo 29° de la Directiva Nº 001-2021-DIR-COD-INDECOPI establece que la exoneración de costos procederá cuando el denunciado formule su allanamiento sobre todas las pretensiones dentro del plazo concedido para la presentación de sus descargos. En este procedimiento, el Banco formuló su allanamiento parcial a las imputaciones realizadas en su contra; asimismo, en el extremo que no se allanó resultó ser la parte vencida; por lo que, no corresponde exonerarlo del pago de costos.
59. El Banco deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00<sup>24</sup>.
60. El Banco tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa no menor de una (1) UIT por incumplimiento de mandato, hasta cincuenta (50) UIT, en caso de persistir el incumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7.-** Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.  
(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley Nº 30056, publicada el 02 julio 2013).

<sup>24</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>25</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.**  
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).  
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo 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.



61. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

#### IV. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una amonestación por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito al allanamiento formulado por debitar indebidamente tres (3) operaciones en la cuenta de ahorros N° 0011\*\*\*\*\*557 de titularidad de la denunciante:

Fecha	Hora	Detalle	Importe S/
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	913,50
24/05/2022	13:14:52	SAFETYPAY SOLES	2 267,63

**SEGUNDO:** Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 3,49 UIT por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por debitar indebidamente dos (2) operaciones en la cuenta de ahorros N° 011\*\*\*\*\*557 de titularidad de la denunciante, sin que se verifique los incumplimientos adicionales alegados por la consumidora:

Fecha	Hora	Detalle	Importe S/
24/05/2022	13:14:48	SAFETYPAY SOLES	2 267,63
24/05/2022	13:14:51	SAFETYPAY SOLES	2 267,63

**TERCERO:** Requerir a Banco BBVA Perú S.A., el cumplimiento espontáneo de la multa<sup>26</sup>, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>27</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>28</sup>. El

<sup>26</sup> Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)	A través d Págalo.pe del Banco de la Nación
<ol style="list-style-type: none"> <li>Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas".</li> <li>Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM.</li> <li>Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.</li> </ol>	Seguir los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar pagos y transferencias.</li> <li>Seleccionar pago de servicios.</li> <li>Seleccionar Instituciones (Indecopi).</li> <li>Seleccionar el concepto de pago (multas).</li> <li>Ingresar el número de CUM.</li> <li>Ingresar el monto a pagar.</li> </ol>	* Págalo.pe (app) o Págalo.pe (web) <ol style="list-style-type: none"> <li>Buscar entidad: INDECOPI.</li> <li>Seleccionar Multas Indecopi.</li> <li>Digitare el Código de Identificación (CUM).</li> <li>Seleccionar el monto a pagar.</li> <li>Seleccionar el medio de pago (Visa, Mastercard, American Express o Bim).</li> </ol>

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: [controldemultas@indecopi.gob.pe](mailto:controldemultas@indecopi.gob.pe).

<sup>27</sup> Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>28</sup> El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.



denunciado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>29</sup>.

**CUARTO:** Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a favor de la denunciante el importe correspondiente a las cinco (5) operaciones indebidamente debitadas de su cuenta de ahorros, el cual asciende a S/ 9 984,02, así como los intereses dejados de percibir por dicho importe desde la fecha del débito de las operaciones hasta el cumplimiento de la medida correctiva, de acuerdo con la tasa de rendimiento aplicable a la referida cuenta.

Banco BBVA Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer 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 a la parte denunciante las costas del procedimiento que ascienden a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

Banco BBVA Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento del pago de las costas, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** 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, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 32.1 del artículo 32° de la Directiva Nº 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Nº 2 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>30</sup>, caso contrario la resolución quedará consentida.

<sup>29</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 113°.** - Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

<sup>30</sup> **DIRECTIVA Nº 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**

**Artículo 32.- Apelación**

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.



**SÉPTIMO:** Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI<sup>31</sup>, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

**OCTAVO:** Disponer la inscripción de Banco BBVA Perú S.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°<sup>32</sup> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**KATIA SILVANA PEÑALOZA VASSALLO**  
Jefa  
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor Nº 2

---

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**

**Artículo 222.- Acto firme**

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

<sup>31</sup> **DIRECTIVA Nº 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**

**Artículo 34.- Fin de Procedimiento**

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

<sup>32</sup> **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.