



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



RESOLUCION FINAL N° 0002-2023/INDECOPI-CHT

DELEGACIÓN : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
DENUNCIANTE : **AYNOR VILLANUEVA RIOS**
(EL SEÑOR VILLANUEVA)
DENUNCIADA : **BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A¹**
(EL BANCO)
PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS²
(PACÍFICO SEGUROS)
SOLUCIONES Y SERVICIOS INTEGRADOS S.A.C.³
(NIUBIZ VENDEMÁS)
MATERIA : **DEBER DE IDONEIDAD**
ACTIVIDAD : **OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**
SEGUROS GENERALES
OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
PROCEDENCIA : **ANCASH**
SANCIÓN : **22.97 UIT - BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A**

Chimbote, 27 de enero de 2023

I. ANTECEDENTES

1. El 11 de julio de 2022, el señor Villanueva denunció al Banco, Pacífico Seguros y VendemMás por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴ (en adelante, el Código) señalando por cada proveedor denunciado los siguientes hechos:

Sobre los hechos denunciados al Banco:

- Siendo titular de la Tarjeta de Crédito Visa N° 4280-82XX-XXXX-XXXX, el 27 de diciembre del 2021, mediante llamada telefónica, una persona identificada como trabajadora del Banco le indicó que por no realizar movimientos hace más de tres años, por seguridad anularía y recogería su tarjeta, para ello se acercaría a su domicilio. Al día siguiente, un joven se apersonó a su domicilio mostrándole un documento que hacía referencia a una solicitud de anulación de tarjeta de crédito y exoneración de membresía, el cual tenía sus datos personales preimpresos, y le solicita que firme y coloque su huella digital, después le requirió la tarjeta de crédito y DNI, realizando un primer corte de la tarjeta, siendo que el trabajador lo termina de cortar y se lleva la tarjeta cortada.
- Sin embargo, de la revisión de los movimientos de su cuenta de ahorros personal, advirtió que el Banco había debitado con fecha 18 de febrero del

1 RUC 20100047218

2 RUC 20332970411

3 RUC 20602370497

4 **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



2022, la suma de S/ 6,612.39 soles por concepto de pago de la tarjeta de crédito materia de la denuncia; por lo que, se apersonó a una de las sedes del Banco en la ciudad de Lima para presentar reclamo.

El 28 febrero del 2022, al recibir el estado de cuenta de su tarjeta advirtió 33 operaciones no reconocidas realizadas con su tarjeta en físico por un importe total de S/ 70,631.36 soles, por concepto de compras realizadas en diferentes establecimientos, desde el 30 de diciembre del 2021 al 26 de enero del 2022, de acuerdo con el siguiente detalle:

N°	FECHA DE CONSUMO	FECHA DE PROCESO	HORA	IMPORTE	GLOSA
1	30/12/2021	31/12/2021	11:12:45	S/2,639.00	IZI*NEUMA ARROMA
2	31/12/2021	3/01/2022	13:44:55	S/2,219.00	VM*spa_flores
3	2/01/2022	4/01/2022	13:19:24	S/1,200.00	VM*neuma_arroyo_1980
4	3/01/2022	5/01/2022	11:31:23	S/2,589.00	VM*llantas_guti
5	4/01/2022	5/01/2022	15:34:56	S/2,120.00	VM*spa_flores
6	5/01/2022	7/01/2022	15:12:34	S/984.00	VM*joyeria_flores17
7	6/01/2022	10/01/2022	13:34:25	S/2,730.00	VM*gamaalta_alvarez
8	8/01/2022	10/01/2022	13:08:01	S/2,460.00	VM*ferre_narro
9	9/01/2022	11/01/2022	11:53:07	S/1,700.00	VM*spa_flores
10	10/01/2022	12/01/2022	17:03:38	S/2,640.00	VM*gamaalta_alvarez
11	11/01/2022	13/01/2022	14:31:19	S/2,700.00	VM*joyeria_flores17
12	12/01/2022	14/01/2022	17:24:52	S/2,199.00	VM*gamaalta_alvarez
13	12/01/2022	14/01/2022	12:39:33	S/1,600.00	VM*ferre_narro
14	13/01/2022	14/01/2022	13:43:12	S/800.00	VM*spa_flores
15	13/01/2022	14/01/2022	15:53:47	S/2,500.00	VM*joyeria_flores17
16	15/01/2022	17/01/2022	11:54:04	S/2,450.00	VM*gamaalta_alvarez
17	16/01/2022	18/01/2022	13:18:51	S/2,210.00	VM*spa_flores
18	17/01/2022	19/01/2022	16:30:24	S/2,800.00	VM*ferre_narro
19	18/01/2022	20/01/2022	12:21:13	S/2,080.00	VM*joyeria_flores17
20	18/01/2022	20/01/2022	16:59:03	S/2,200.00	VM*gamaalta_alvarez
21	19/01/2022	21/01/2022	13:43:14	S/2,700.00	VM*spa_flores
22	19/01/2022	21/01/2022	17:56:05	S/1,950.00	VM*ferre_narro
23	20/01/2022	24/01/2022	12:32:42	S/2,500.00	VM*joyeria_flores17
24	20/01/2022	24/01/2022	18:11:11	S/2,220.00	VM*gamaalta_alvarez
25	21/01/2022	24/01/2022	15:05:30	S/2,600.00	VM*ferre_narro
26	22/01/2022	24/01/2022	11:49:09	S/2,400.00	VM*spa_flores
27	22/01/2022	24/01/2022	17:02:45	S/1,750.00	VM*gamaalta_alvarez
28	23/01/2022	25/01/2022	12:14:27	S/2,300.00	VM*joyeria_flores17
29	24/01/2022	26/01/2022	12:33:17	S/2,550.00	VM*ferre_narro
30	24/01/2022	26/01/2022	17:47:02	S/2,900.00	VM*gamaalta_alvarez
31	25/01/2022	27/01/2022	12:33:08	S/2,800.00	VM*spa_flores
32	25/01/2022	27/01/2022	17:10:27	S/2,200.00	VM*joyeria_flores17
33	26/01/2022	28/01/2022	11:32:20	S/2,500.00	VM*gamaalta_alvarez



- Los consumos antes detallados no los reconoce, precisando que desde la emisión de la tarjeta no fue utilizada por un aproximado de tres años; por lo que, el Banco debió alertarlo de las operaciones a fin de poder evitarse.
- Agregó que desde que el Banco le entregó la tarjeta, le enviaba de forma continua (mensualmente) los estados de cuenta, pese a que no usaba dicha tarjeta hasta el mes de agosto del 2021; sin embargo, en los meses posteriores desde setiembre a diciembre del 2021 no recibió ningún estado de cuenta, ni alerta alguna a pesar de que cuenta con el aplicativo móvil de alertas BCP.
- El Banco no generó las alertas por los consumos realizados con su tarjeta, sin brindar la seguridad mínima que la ley le obliga, además de no proteger sus datos que es exclusiva información que maneja la entidad bancaria.
- El 04 de mayo de 2022 a través de un correo electrónico el Banco le informó que al no tener los vouchers de los consumos realizados el 30 de diciembre de 2021 (S/ 2,639.00) y el 3 de enero de 2022 (2,589.00 soles) procedería con la anulación de los consumos y abonaría a la tarjeta el importe aproximado de S/ 11,367.41 soles; sin embargo, el Banco no cumplió en su totalidad con lo ofrecido, en tanto, en los estados de cuenta solo figura el importe de S/ 2,072.60 + S/ 64.46 soles de interés.
- Lo mínimo que espera como cliente es contar con las medidas de seguridad como son las alertas, el monitoreo y detección de operaciones inusuales, así como los requisitos de validez, y la protección de sus datos personales.
- El denunciado no cumplió con lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito referido a las medidas de seguridad, en tanto, no fue notificado con llamada o mensaje alguno respecto de los consumos no reconocidos, sea por vía telefónica o correo electrónico, a efectos de evitar que se siguieran cargando las transacciones realizadas desde el 30 de diciembre del 2021 al 26 de enero del 2022, y que pudo conocer recién en la facturación emitida en el mes de febrero del 2022.

Sobre los hechos denunciados a Pacífico Seguros:

- Con la entrega de la Tarjeta de Crédito Visa, Pacífico Seguros le ofreció el seguro de protección de tarjetas, el cual contrató a través de la Póliza N° 9201780, emitida el 27 de abril del 2017, y la aseguradora le informó verbalmente que dicho seguro tenía en su cobertura temas de robo, hurto, extravío, asalto, secuestro, "fraude" y que estaría protegido ante todas estas eventualidades, siendo que ha venido pagando el seguro hasta el 28 de abril del 2021.
- Ante la falta de activación del seguro generó reclamo en el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Al respecto, en respuesta inicial de la aseguradora con fecha 12 de abril del 2022, fue que no había solicitado la activación de la póliza dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro, y que por ello su petición sería desestimada; sin embargo, informó que por el informe del estado de cuenta que emite el Banco en febrero del 2022, recién toma conocimiento de los hechos y que en un lapso inmediato antes de las 48 horas, solicitó la activación de la póliza habiendo presentado la documentación requerida, a lo cual la aseguradora manifestó que su compañía contaba con un plazo de 30 días para emitir pronunciamiento. En audiencia de conciliación, la aseguradora fundamentó su negativa de cobertura en que el caso había sido "estafa" y que la cobertura contratada es para "fraude".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



- En la póliza de seguro encontró contradicciones e incongruencia debido a que textualmente señala: "...*Uso indebido de las tarjetas de débito del BCP a nombre del ASEGURADO por fraude (incluye cambiazo)*"; sin embargo, en las exclusiones generales ítem 1, especifica: "...*Fraude o estafa de cualquier tipo,...*"; es decir, en la cobertura señala "fraude" pero no sería aplicable debido a que en sus exclusiones señala que no cubre cualquier tipo de fraude o estafa.

Sobre los hechos denunciados a Niubiz Vendemás

- Requirió información de los establecimientos donde realizaron los consumos no reconocidos. Al respecto, Niubiz Vendemás le proporcionó la siguiente información:

A) "VD+ GAMAALTA ALVAREZ"

Nombre de Comercio: GAMAALTA ALVAREZ
Representante Legal: ALVAREZ FLORES NAYELY TAMARA
RUC: 10752949021
Correo Electrónico: ntalvarez1980@hotmail.com
Dirección del local: Calle Abetos 207 Ate - Lima
Referencia: al costado de la Posta de Salamanca

B) "VD+ SPA FLORES"

Nombre de Comercio: SPA FLORES
Representante Legal: FLORES SÁNCHEZ VERÓNICA SOCORRO
RUC: 10462115551
Correo Electrónico: spa_flores2020@hotmail.com
Dirección del local: Jirón Colon 520 Tarapoto - San Martín - San Martín
Referencia: con Av. Ayacucho

C) "VD+ NEUMA ARROYO 1980"

Nombre de Comercio: NEUMA ARROYO 1980
Representante Legal: ARROYO SALIRROSAS NESBER EBELIN
RUC: 10420081923
Correo Electrónico: nearroyos@hotmail.com
Dirección del local: Calle Constitución 620 4to 402 Huanuco — Huénuco — Huanuco
Referencia: 02 cuadras a la Plaza de Armas

D) "VD+ FERRE NARRO"

Nombre de Comercio: FERRE NARRO
Representante Legal: GUTIERREZ NARRO CRISTINA NELLY
RUC: 10484924665
Correo Electrónico: ferre.narro@hotmail.com
Dirección del local: Jirón el Cumbe 432 dpto. 202 Cajamarca - Cajamarca - Cajamarca
Referencia: 01 cuadra Inkafarma

E) VD+JOYERÍA FLORES17"

Nombre de Comercio: JOYERÍA FLORES17
Representante Legal: FLORES MANTILLA JUAN ALEJANDRO
RUC:10178341699
Correo Electrónico: juanflores17@hotmail.com
Dirección del local: Avenida Abetos 207 dpto. 404 Lima
Referencia: al costado de la Posta de Salamanca

- Además, Niubiz Vendemás le señaló que no existe relación de consumo entre su persona y el proveedor, debido a que ellos solo tienen el objeto social de realizar la instalación de terminales electrónicos, el procesamiento de datos y transacciones para que se pueda facilitar el pago a través de las diversas tarjetas; sin embargo, deberían tener la obligación de brindar información veraz de cada consumo y la responsabilidad de colocar los terminales electrónicos en establecimientos formales para dar la garantía



que los consumidores están frente a proveedores existentes, y no como aparentemente ocurrió con los proveedores de los establecimientos donde se realizaron los consumos no reconocidos que no han sido ubicables, viéndose limitado para iniciar las acciones contra dichos establecimientos.

- Por ello, solicita sanción por no garantizar el uso adecuado de los terminales electrónicos, el procesamiento de datos y transacciones toda vez que no ha podido ubicar los establecimientos donde supuestamente se realizaron los consumos materia de denuncia.
2. El señor Villanueva, en calidad de medida correctiva, solicita que: i) el Banco proceda con la anulación inmediata de los consumos fraudulentos (33 operaciones) más los intereses generados a la fecha y la devolución de los montos pagados (a fin de no verse afectado en las centrales de riesgo ha venido pagando) hasta que se resuelva el presente procedimiento y cualquier corrección de datos ante la Central de Riesgos por las operaciones descritas en el presente; ii) Pacífico Seguros asuma hasta el monto máximo de (S/ 25 000.00) establecido en el contrato o en su defecto devuelva todo lo aportado (S/ 582.78) y se sancione de manera ejemplar por una mala práctica ante sus consumidores. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
 3. Por Resolución N° 1 se admitió a trámite la denuncia, conforme lo siguiente:

“(i) *presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el Banco de Crédito del Perú S.A no habría adoptado las medidas de seguridad al autorizar treinta y tres (33) consumos no reconocidos por el denunciante, con cargo a su tarjeta de crédito, y que fueron realizadas del 30 de diciembre del 2021 al 26 de enero del 2022 conforme al siguiente detalle:*

N°	FECHA DE CONSUMO	FECHA DE PROCESO	IMPORTE	GLOSA
1	30/12/2021	31/12/2021	S/2,639.00	IZI*NEUMA AROMA
2	31/12/2021	3/01/2022	S/2,219.00	VM*spa_flores
3	2/01/2022	4/01/2022	S/1,200.00	VM*neuma_arroyo_1980
4	3/01/2022	5/01/2022	S/2,589.00	VM*llantas_guti
5	4/01/2022	5/01/2022	S/2,120.00	VM*spa_flores
6	5/01/2022	7/01/2022	S/984.00	VM*joyeria_flores17
7	6/01/2022	10/01/2022	S/2,730.00	VM*gamaalta_alvarez
8	8/01/2022	10/01/2022	S/2,460.00	VM*ferre_narro
9	9/01/2022	11/01/2022	S/1,700.00	VM*spa_flores
10	10/01/2022	12/01/2022	S/2,640.00	VM*gamaalta_alvarez
11	11/01/2022	13/01/2022	S/2,700.00	VM*joyeria_flores17
12	12/01/2022	14/01/2022	S/2,199.00	VM*gamaalta_alvarez
13	12/01/2022	14/01/2022	S/1,600.00	VM*ferre_narro
14	13/01/2022	14/01/2022	S/800.00	VM*spa_flores
15	13/01/2022	14/01/2022	S/2,500.00	VM*joyeria_flores17
16	15/01/2022	17/01/2022	S/2,450.00	VM*gamaalta_alvarez
17	16/01/2022	18/01/2022	S/2,210.00	VM*spa_flores
18	17/01/2022	19/01/2022	S/2,800.00	VM*ferre_narro
19	18/01/2022	20/01/2022	S/2,080.00	VM*joyeria_flores17



20	18/01/2022	20/01/2022	S/2,200.00	VM*gamaalta_alvarez
21	19/01/2022	21/01/2022	S/2,700.00	VM*spa_flores
22	19/01/2022	21/01/2022	S/1,950.00	VM*ferre_narro
23	20/01/2022	24/01/2022	S/2,500.00	VM*joyeria_flores17
24	20/01/2022	24/01/2022	S/2,220.00	VM*gamaalta_alvarez
25	21/01/2022	24/01/2022	S/2,600.00	VM*ferre_narro
26	22/01/2022	24/01/2022	S/2,400.00	VM*spa_flores
27	22/01/2022	24/01/2022	S/1,750.00	VM*gamaalta_alvarez
28	23/01/2022	25/01/2022	S/2,300.00	VM*joyeria_flores17
29	24/01/2022	26/01/2022	S/2,550.00	VM*ferre_narro
30	24/01/2022	26/01/2022	S/2,900.00	VM*gamaalta_alvarez
31	25/01/2022	27/01/2022	S/2,800.00	VM*spa_flores
32	25/01/2022	27/01/2022	S/2,200.00	VM*joyeria_flores17
33	26/01/2022	28/01/2022	S/2,500.00	VM*gamaalta_alvarez

- (ii) *presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el Banco de Crédito del Perú S.A no habría cumplido con la protección de los datos del denunciante, debido a que con su información terceros hicieron uso indebido de su tarjeta de crédito.*
- (iii) *presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A se habría negado injustificadamente a otorgar la cobertura del seguro de la tarjeta crédito del denunciante.*
- (iv) *presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, Soluciones y Servicios Integrados S.A.C no habría tomado las medidas necesarias para asegurar la existencia física de los establecimientos donde se habrían realizado los consumos cargados a la tarjeta de crédito del denunciante.”*

4. El 11 de agosto de 2022, Niubiz Vendemás presentó sus descargos y señaló lo siguiente:

- El terminal POS puede ser adquirido por diversos medios como compra por web, dealers, distribuidores, retails, etc. Por ello, sea el canal por el que se adquirió el POS, para asegurar la vinculación del terminal adquirido con el comercio afiliado al sistema Niubiz Vendemás, verifican que la persona que se registre sea la misma quien reciba los abonos, por ello se realiza una validación de la información registrada en la cual debe de coincidir el DNI o RUC de quien se registre con el titular de la cuenta bancaria.
- Los contratos con el comercio afiliado son virtuales, se encuentran publicados en la página web: <https://help.vendemas.com.pe/conditions>, donde el representante legal del comercio llena el formulario, acepta los términos y condiciones, y da consentimiento de su voluntad para la afiliación al sistema, y por ende es el que adquiere el terminal. Precisó que no realizan firmas de contratos.
- El POS funciona como un celular, este puede ser trasladado debido a que son inalámbricos y no necesitan de instalación de algún técnico, en tanto, de manera simple el usuario lo prende y lo vincula a su código de comercio afiliado a Niubiz Vendemás, y por ello validan la afiliación mediante los filtros antes mencionados, de tal manera asegurar que la identidad del representante legal del comercio sea la misma que la persona que va a recibir los abonos de las transacciones.



- Para que un comercio pueda ser afiliado debe cumplir con ciertos requisitos, como validación de DNI en Reniec, Sentinel, validación de documento bancario (via Homebanking), validación de nombres riesgosos, entre otros.
- El POS que vende Niubiz Vendemas son inalámbricos y no necesitan de alguna instalación, funciona como la venta de un celular. Por ello, no se realiza corroboración de todos los comercios afiliados, siendo alternativas y para el caso concreto, no han realizado visitas presenciales a estos comercios.

5. El 26 de agosto de 2022, el Banco presentó sus descargos y señaló lo siguiente:

- Cuestionó la falta de interés para obrar del denunciante en el extremo de la referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad al autorizar treinta y tres (33) consumos no reconocidos por el denunciante, con cargo a su tarjeta de crédito.
- En este caso, precisó que, de la lista de las operaciones cuestionadas, existen dos (consumos del 30 de diciembre de 2021 y 03 de enero de 2022) que fueron anuladas y efectuaron las devoluciones correspondientes al denunciante, antes de la presentación de la denuncia. Sobre ello, el 22 de mayo de 2022 atendió el reclamo del denunciante comunicando las regularizaciones indicadas, acreditado en el estado de cuenta con periodo de facturación del 24 de abril al 25 de mayo de 2022.
- En dicho estado de cuenta no aparecen las transacciones mencionadas, por las sumas de S/ 2,639.00 y S/ 2,589.00, en la medida que fueron anuladas. Asimismo, se observa un abono de S/ 2,072.60 soles, correspondiente a las cuatro cuotas previas generadas por esos consumos.
- Así, el 25 de mayo de 2022, cumplió con revertir las operaciones cuestionadas, esto es, antes de la interposición de la denuncia (11 de julio de 2022), por lo que el denunciante no contaba con interés para obrar respecto a dichas operaciones.
- En el mismo caso, alegó que existe una ruptura del nexo causal entre la prestación del servicio y el hecho denunciado en la medida que, el señor Villanueva no cumplió con su deber de resguardar la tarjeta otorgada que le fue entregada para su exclusivo uso personal e intransferible.
- En atención al artículo 104° del Código no es posible atribuirle al Banco la infracción denunciada, toda vez que, se advierte que fue el propio denunciante quien actuó de manera negligente al no resguardar adecuadamente la Tarjeta de Crédito, la cual estaba dirigida únicamente para su uso personal y de manera intransferible, configurándose de esta manera la ruptura del nexo causal.
- Sobre la imputación de cargos señalado inicialmente, presentó descargos de 31 operaciones y 2 operaciones de manera independiente.
- De las 31 operaciones precisó el análisis de las operaciones 2,3, y de la 5 a la 33. Al respecto, de acuerdo con el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución 6523-2013-SBS, modificado por Resolución SBS N° 5570-2019, las operaciones detalladas cuentan con las órdenes de pago que sustentan que fueron debidamente cargadas en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante.
- Sobre las operaciones restantes (consumos del 30 de diciembre de 2021 y 03 de enero de 2022), sin perjuicio de la improcedencia que deberá ser evaluada previamente por la Comisión conforme a la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código, procede a formular



allanamiento. En este caso, que no correspondería ordenar medida correctiva alguna, en la medida que, tal como ha acreditado, antes de la presentación de la denuncia, el Banco cumplió con revertir las operaciones cuestionadas.

- Sobre la presunta falta de protección de los datos personales del denunciante, este no ha presentado ningún medio probatorio que, siquiera a nivel indiciario, acredite lo alegado.
- Precisó que para que se notifique (alertas) sobre cada operación, el cliente debe estar afiliado al sistema de notificaciones, lo cual no ha sucedido en el presente caso.
- Asimismo, nunca solicita la entrega del plástico. En caso de anulación se procede con ello, sin solicitar ni requerir al cliente la devolución del plástico.

6. El 26 de agosto de 2022, el Pacífico Seguros presentó sus descargos y señaló lo siguiente:

- La tarjeta respecto a la que presumiblemente se habría constituido el fraude es una tarjeta de crédito, en tanto con esta se realizaron las compras que el denunciante no reconoce.
- De acuerdo con el Certificado de Seguro de Protección de Tarjetas contratado y firmado por el denunciante, la póliza cubría el fraude en el uso indebido de tarjetas de débito, no en tarjetas de crédito; lo cual, también está precisado en las exclusiones generales del mismo documento.

7. El 12 de setiembre de 2022, el denunciante sostuvo lo siguiente:

- El Banco solo trata de confundir o hacer incurrir en error a la comisión respecto a la falta de interés para obrar.
- Mediante correo electrónico del 4 de mayo de 2022, el Banco se comprometió en anular dos consumos e interés de estos y abonar a la tarjeta el importe aproximado de S/ 11,367.41 soles, los mismo que a la fecha de la presente denuncia no ha cumplido en su totalidad, pues en los estados de cuenta solo figura la devolución del importe de S/ 2,072.60 soles + S/ 64.46 soles de intereses.
- Sobre la ruptura del nexo causal, el Banco de manera malintencionada señaló una tarjeta de crédito distinta a la denuncia, proporcionado información falsa. Con dicho argumento el Banco demuestra que no tiene fundamento su pretensión sustentada en su descargo.
- Sobre las operaciones no reconocidas, el Banco desconoce el procedimiento del monitoreo y detección de las operaciones inusuales, así como los requisitos de validez, y el comportamiento habitual del cliente, de acuerdo con el numeral 5 del Artículo 2° de la Resolución SBS 6523-2013, que aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, modificado por la Resolución SBS 5570-2019, en su artículo 17°.
- Siendo que el Banco no cumplió con lo establecido en la norma antes citada, no habiendo sido notificado con llamada o mensaje alguno respecto de los consumos no reconocidos, dejándolo en situación de desprotección más aun cuando su persona no había usado la tarjeta por un lapso mayor de 3 años aproximadamente; por lo que, el Banco debía adoptar las medidas de seguridad a efectos de corroborar la validez de las transacciones discutidas.
- Reiteró su pedido para que el Banco proceda con la anulación inmediata de todos los consumos fraudulentos (33 operaciones) no reconocidas más los intereses generados a la fecha y la devolución de los montos pagados y



- cualquier corrección de datos ante la Central de Riesgos por las operaciones descritas en el presente.
- Sobre la afiliación al sistema de notificaciones, el Banco nunca le hizo presente de lo señalado bajo ningún medio de comunicación, desconociendo si es una normativa interna o que tenga carácter de obligatorio cumplimiento, omitiendo lo dispuesto en la norma sectorial antes señalado.
 - La aseguradora le hizo firmar un documento haciéndole incurrir a error, toda vez que, cuando le plantearon dicha póliza le afirmaron que procedía por fraude, asumiendo que como medida inmediata le correspondería la suma hasta el monto máximo establecido en el contrato.
 - Al leer el contrato físico emitido por la aseguradora, advirtió ciertas irregularidades al presentar un imposible jurídico debido a que el Banco le hizo incurrir en error al hacerle firmar un contrato para la cobertura de tarjeta de débito, cuando la que ostentaba era tarjeta de crédito.
 - Señaló que para alguien que tenga una tarjeta de débito tampoco hubiera podido acceder a dicha cobertura toda vez que en la exclusión menciona que no cubre por cualquier tipo de fraude o estafa.
 - Solicitó que la aseguradora asuma hasta el monto máximo (S/ 25,000.00 soles) establecido en el contrato, o en su defecto, devuelva todo lo aportado (S/ 582.78) y se sancione debido a que el contrato de seguro contiene cláusulas ambiguas.
 - Vendemás da a entender que el POS es un dispositivo que puede ser transportado a cualquier lugar que no sea solo en el establecimiento y que no es responsabilidad de ellos donde se encuentre dicho dispositivo "ya que son inalámbricos", tratando de evadir responsabilidades.
 - El contrato de afiliación al sistema Vendemás en la parte primera y quinto señala que pese que los dispositivos POS son inalámbricos, su uso es única y exclusivamente para ser usados en los establecimientos afiliados y no en cualquier parte.
 - Pese a que manifestó que se generaron consumos fraudulentos, Vendemás no ha ejecutado las corroboraciones alternativas de la existencia física del establecimiento, incumpliendo con lo que dispone la cláusula novena del contrato. Es decir, aun cuando Vendemás tomó conocimiento respecto de posibles acciones fraudulentas realizadas en los establecimientos y con la declaración del tarjetahabiente que no reconoce ciertos consumos, dicha empresa nunca ha tomado acción alguna como medida inmediata.
 - Del contrato que suscribe la misma empresa con los establecimientos, hay una serie de acciones y obligaciones que Vendemás debía cumplir al permitir que el dispositivo POS sea usado por los mismos.
8. Mediante Resolución N° 7, se puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0022-2022/INDECOPI-HRZ del 22 de diciembre de 2022, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
9. El 3 de enero de 2023 el Banco presentó sus descargos respecto al informe final de instrucción, señalando lo siguiente:
- Cuestionó que en ninguna parte de la imputación de cargos efectuada se indicó que las operaciones no correspondían al comportamiento habitual del denunciante, siendo que únicamente se imputó que el Banco no habría adoptado las medidas de validez al permitir las operaciones no reconocidas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



- Siendo así, un pronunciamiento que contemple cuestiones no incluidas en la imputación de cargos vulneraría el principio de congruencia. Por tanto, la secretaria técnica ha recomendado la emisión de un pronunciamiento que va más allá de los hechos imputados al Banco, vulnerando así el principio de congruencia y el derecho al Debido Procedimiento.
- En ese sentido, solicitó la nulidad parcial del Informe Final de Instrucción N° 0022-2022/INDECOPI-HRZ, respecto al extremo correspondiente.
- Sobre la ruptura del nexo causal la secretaria técnica no ha valorado adecuadamente que, el señor Villanueva ha admitido expresamente en su escrito de denuncia que no cumplió con su deber de resguardo de la tarjeta otorgada, la cual fue entregada para su exclusivo uso personal e intransferible.
- Reiteró que no resulta razonable atribuir al Banco responsabilidad por la infracción denunciada y mucho menos otorgar al denunciante una medida correctiva, puesto que el propio señor Villanueva ha relatado su actuar negligente, el cual ha permitido que se lleven a cabo las operaciones no reconocidas.
- Señaló que la Sala, mediante Resolución Final N° 3910- 2016/SPC-INDECOPI ha emitido un pronunciamiento en un caso similar al analizado en el presente procedimiento, respecto a la negligencia del denunciante de entregar su tarjeta a un tercero, sin cumplir con su deber de resguardo exclusivo, cuando se contrató la tarjeta, por lo que no correspondía atribuir responsabilidad administrativa al Banco.
- Reiteró que las operaciones no reconocidas han sido realizadas de manera presencial en diferentes establecimientos comerciales, con cargo a la Tarjeta de Crédito, previa lectura del chip de seguridad, la cual es responsabilidad de cada titular mantenerla en resguardo. De esta manera, de acuerdo con el reporte denominado Incoming Journal todas las operaciones fueron autorizadas con la lectura del chip de la tarjeta.
- El Banco cumplió con acreditar que las operaciones no reconocidas generaron los respectivos vouchers de consumo, evidenciándose así que estos fueron debidamente cargados en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, adoptándose todos los mecanismos de seguridad correspondientes.
- Sostuvo que el comportamiento habitual de un cliente se evalúa conforme a como este ha venido utilizando los servicios financieros contratados.
- Se puede evidenciar de los Estados de la Cuenta de ahorros del denunciante N° 375-1935XXXX-X-XX que, el señor Villanueva realizaba operaciones por concepto de pagos en establecimientos comerciales, por montos similares a los importes cuestionados en el presente procedimiento.
- Señaló que, con fechas 18 de noviembre y 22 de marzo de 2021, el denunciante ha realizado pagos en los locales comerciales por los importes de S/ 2,465.00 y S/ 2,154.00, respectivamente. Además, realizaba más de una operación diaria.
- Por tanto, la primera operación realizada en la tarjeta de crédito por la suma de S/ 2,639.00 se ajusta a las operaciones de la cuenta de ahorros del denunciante. Asimismo, dicha operación comienza a crear un patrón en la tarjeta de crédito, por lo que se considera que las siguientes operaciones realizadas en días distintos y por importes similares, sí correspondían al comportamiento habitual del consumidor.

II. ANÁLISIS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



Cuestiones previas

Sobre la ruptura del nexo causal

10. El Banco alegó que existe ruptura del nexo causal entre la prestación del servicio y el hecho denunciado en la medida que, el señor Villanueva no cumplió con su deber de resguardar la tarjeta otorgada que le fue entregada para su exclusivo uso personal e intransferible. Asimismo, de acuerdo con el artículo 104° del Código no es posible atribuirle la infracción denunciada, toda vez que, fue el propio denunciante quien actuó de manera negligente al no resguardar adecuadamente la Tarjeta de Crédito, configurándose la ruptura del nexo causal.
11. Se precisa que aun cuando el denunciante hubiese entregado su tarjeta de crédito a un tercero, lo cierto es que tal hecho no enerva el deber de la entidad financiera de cumplir con adoptar y ejecutar adecuadamente las medidas de seguridad a las que legalmente se encuentra sujeta. En efecto, las entidades financieras no se encuentran exentas de responsabilidad por la conducta de la parte denunciante, siendo que el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el Código y la normativa sectorial es un mandato legal al que se encuentran obligadas, el cual no depende de la acción o inacción de su cliente.
12. En sus descargos del informe final de instrucción, el Banco sostuvo que no se ha valorado adecuadamente que el señor Villanueva, ha admitido expresamente en su escrito de denuncia que no cumplió con su deber de resguardo de la tarjeta otorgada, la cual fue entregada para su exclusivo uso personal e intransferible.
13. Al respecto, de la revisión de la denuncia, no se advierte que el denunciante hubiese señalado que el desprendimiento de su tarjeta de crédito fue por una falta a su deber de resguardo; sin embargo, aun cuando no se hubiera tenido un cuidado en el resguardo de la tarjeta, la normativa sectorial tutela el cumplimiento de las medidas de seguridad en salvaguarda de la integridad patrimonial de los consumidores.
14. Además, se debe considerar que señalar que el Banco no tiene responsabilidad por hechos como consecuencia de una ruptura del nexo causal como en este caso, implicaría negar todo tipo de responsabilidad de la entidad financiera y sustraerla de sus obligaciones con los consumidores respecto de las medidas de seguridad que debe mantener al momento de comercializar este tipo de productos financieros.
15. El Banco también alegó que mediante Resolución Final N° 3910-2016/SPC-INDECOPI ha emitido un pronunciamiento en un caso similar al analizado en el presente procedimiento, respecto a la negligencia del denunciante de entregar su tarjeta a un tercero, sin cumplir con su deber de resguardo exclusivo; por lo que, no correspondía atribuir responsabilidad administrativa al Banco.
16. De la revisión de la Resolución antes mencionada se aprecia que la denuncia se encuentra referida en determinar la responsabilidad del denunciado respecto a permitir la realización de consumos con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante, pese a que esta habría sido devuelta a la entidad financiera. Es decir, la denuncia se circunscribe en analizar si dicha tarjeta fue efectivamente entregada al Banco para determinar su responsabilidad en los consumos no reconocidos, sin considerar las medidas de seguridad, que es materia de denuncia y análisis en el presente procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



17. En consideración a lo antes expuesto, corresponde desestimar los cuestionamientos formulados en este extremo por el Banco.

Sobre el cuestionamiento a la imputación de cargos del ítem i) efectuado en el informe final de instrucción

18. El Banco cuestionó que en ninguna parte de la imputación de cargos efectuada se indicó que las operaciones no correspondían al comportamiento habitual del denunciante, siendo que únicamente se imputó que el Banco no habría adoptado las medidas de validez al permitir las operaciones no reconocidas. Siendo así, un pronunciamiento que contemple cuestiones no incluidas en la imputación de cargos vulneraría el principio de congruencia. En ese sentido, solicitó a la Comisión declare la nulidad parcial del Informe Final de Instrucción N° 0022-2022/INDECOPI-HRZ, respecto al extremo correspondiente.
19. La imputación de cargos materia de cuestionamiento es el siguiente: “(i) *presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el Banco de Crédito del Perú S.A no habría adoptado las medidas de seguridad al autorizar treinta y tres (33) consumos no reconocidos por el denunciante, con cargo a su tarjeta de crédito, y que fueron realizadas del 30 de diciembre del 2021 al 26 de enero del 2022 conforme al siguiente detalle: (...)*”.
20. Se precisa que, contrario a lo señalado por el Banco, las medidas de seguridad en las operaciones no reconocidas involucran detectar aquellas operaciones que se encuentren en el marco del comportamiento habitual de consumo del usuario, análisis que se realiza de conformidad a lo establecido en la norma sectorial. En tal sentido, el comportamiento habitual no resulta ajena a las medidas de seguridad que las entidades financieras deben adoptar para el resguardo de las operaciones que los usuarios realicen con tarjetas; lo cual, desestima alguna vulneración de los principios del debido procedimiento.

Sobre el deber de idoneidad

21. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁵.
22. 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 mercado⁶. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que

5 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

6 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

23. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad⁷. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

Sobre la responsabilidad del Banco

Sobre los consumos no reconocidos

24. Se imputó al Banco no haber adoptado las medidas de seguridad al autorizar treinta y tres (33) consumos no reconocidos por el denunciante, con cargo a su tarjeta de crédito, y que fueron realizadas del 30 de diciembre del 2021 al 26 de enero del 2022 conforme al siguiente detalle:

N°	FECHA DE CONSUMO	FECHA DE PROCESO	IMPORTE	GLOSA
1	30/12/2021	31/12/2021	S/2,639.00	IZI*NEUMA AROMA
2	31/12/2021	3/01/2022	S/2,219.00	VM*spa_flores
3	2/01/2022	4/01/2022	S/1,200.00	VM*neuma_arroyo_1980
4	3/01/2022	5/01/2022	S/2,589.00	VM*llantas_guti
5	4/01/2022	5/01/2022	S/2,120.00	VM*spa_flores
6	5/01/2022	7/01/2022	S/984.00	VM*joyeria_flores17
7	6/01/2022	10/01/2022	S/2,730.00	VM*gamaalta_alvarez
8	8/01/2022	10/01/2022	S/2,460.00	VM*ferre_narro
9	9/01/2022	11/01/2022	S/1,700.00	VM*spa_flores
10	10/01/2022	12/01/2022	S/2,640.00	VM*gamaalta_alvarez
11	11/01/2022	13/01/2022	S/2,700.00	VM*joyeria_flores17
12	12/01/2022	14/01/2022	S/2,199.00	VM*gamaalta_alvarez
13	12/01/2022	14/01/2022	S/1,600.00	VM*ferre_narro
14	13/01/2022	14/01/2022	S/800.00	VM*spa_flores
15	13/01/2022	14/01/2022	S/2,500.00	VM*joyeria_flores17
16	15/01/2022	17/01/2022	S/2,450.00	VM*gamaalta_alvarez
17	16/01/2022	18/01/2022	S/2,210.00	VM*spa_flores
18	17/01/2022	19/01/2022	S/2,800.00	VM*ferre_narro
19	18/01/2022	20/01/2022	S/2,080.00	VM*joyeria_flores17
20	18/01/2022	20/01/2022	S/2,200.00	VM*gamaalta_alvarez
21	19/01/2022	21/01/2022	S/2,700.00	VM*spa_flores

7 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



22	19/01/2022	21/01/2022	S/1,950.00	VM*ferre_narro
23	20/01/2022	24/01/2022	S/2,500.00	VM*joyeria_flores17
24	20/01/2022	24/01/2022	S/2,220.00	VM*gamaalta_alvarez
25	21/01/2022	24/01/2022	S/2,600.00	VM*ferre_narro
26	22/01/2022	24/01/2022	S/2,400.00	VM*spa_flores
27	22/01/2022	24/01/2022	S/1,750.00	VM*gamaalta_alvarez
28	23/01/2022	25/01/2022	S/2,300.00	VM*joyeria_flores17
29	24/01/2022	26/01/2022	S/2,550.00	VM*ferre_narro
30	24/01/2022	26/01/2022	S/2,900.00	VM*gamaalta_alvarez
31	25/01/2022	27/01/2022	S/2,800.00	VM*spa_flores
32	25/01/2022	27/01/2022	S/2,200.00	VM*joyeria_flores17
33	26/01/2022	28/01/2022	S/2,500.00	VM*gamaalta_alvarez

25. En sus descargos, el Banco se pronunció de manera independiente por los consumos 1 y 4, y por los 31 consumos del listado antes señalado; por lo que, para mejor desarrollo se procederá con el análisis por separado considerando dicha precisión.

Sobre los consumos no reconocidos 1 y 4

26. El Banco precisó que, de la lista de las operaciones cuestionadas, existen dos (consumos del 30 de diciembre de 2021 y 03 de enero de 2022) que fueron anuladas y efectuó las devoluciones correspondientes al denunciante, antes de la presentación de la denuncia. Lo señalado se encuentra acreditado en el estado de cuenta con periodo de facturación del 24 de abril al 25 de mayo de 2022 en la que no aparecen las transacciones mencionadas (S/ 2,639.00 soles y S/ 2,589.00 soles) en la medida que fueron anuladas y se observa un abono de S/ 2,072.60 soles por las cuatro cuotas previas generadas por esos consumos. Así, el 25 de mayo de 2022, cumplió con revertir las operaciones cuestionadas, esto es, antes de la interposición de la denuncia (11 de julio de 2022), por lo que el denunciante no contaba con interés para obrar respecto a dichas operaciones.
27. El artículo 108⁸ del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo cuando el consumidor denunciante carezca de interés para obrar.
28. Siendo que el Banco sostuvo que subsanó la conducta infractora con anterioridad a la presentación de la denuncia, respecto a los consumos del 30 de diciembre de 2021 y 03 de enero de 2022, corresponde verificar si el denunciante contaba con interés para obrar respecto a dichas operaciones.
29. En el expediente se aprecia la comunicación remitida por el Banco el 4 de mayo de 2022 en la que señala que procedió a regularizar los consumos del 30 de diciembre de 2021 y 03 de enero de 2022, y de acuerdo con la lista de los consumos cuestionados son los siguientes:

8 DECRETO LEGISLATIVO N° 1308. DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 108.- Infracciones Administrativas. - (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos:

(...)

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.



N°	FECHA DE CONSUMO	FECHA DE PROCESO	HORA	IMPORTE
1	30/12/2021	31/12/2021	11:12:45	S/2,639.00
4	3/01/2022	5/01/2022	11:31:23	S/2,589.00

30. Asimismo, el Banco señaló que para la regularización realizó las siguientes gestiones:

“o Asumir y/o regularizar los dos consumos (sin voucher) por el importe total de S/5,228.00 soles

o Asumir y/o regularizar el cobro de intereses generados durante la facturación de los meses de enero a abril por el importe total de S/428.48 soles

*o Cancelar el saldo capital de los consumos en mención por los importes de S/1,852.87 soles y S/1,731.01 soles, es así que a la fecha en la Tarjeta de Crédito Visa Nro.4280-82**-****-9014 dichos consumos en cuotas se encuentran cancelados.*

o Depositar el importe total de S/2,072.60 soles correspondiente a las cuatro cuotas generadas por los dos consumos en mención, al depositar dicho importe con fecha 30 de diciembre de 2021 en la referida tarjeta de crédito, nuestro sistema de manera automática hizo una devolución de intereses adicionales por el importe de S/64.46 soles bajo la descripción “AJUSTE ABONO INTERESES”.”

31. De la revisión del estado de cuenta de la tarjeta del denunciante del periodo de facturación del 26 de abril al 25 de mayo de 2022 se verifica que el Banco regularizó los consumos del 30 de diciembre de 2021 y del 3 de enero de 2022 (S/ 2,639.00 soles y S/ 2,589.00 soles respectivamente), en tanto, no registra los cobros por dichas transacciones. Así también, se observa que el Banco realizó el abono de S/ 2,072.60 soles por las cuatro cuotas previas generadas por ambos consumos (suma total que se desprende de los estados de cuenta anteriores a la regularización) y la devolución de S/ 64.46 soles por ajuste de intereses.
32. De esta manera, de los medios probatorios aportados por la entidad bancaria, se puede verificar que, en el mes de mayo de 2022, es decir, antes de ser notificado con la imputación de cargos, cumplió con subsanar las dos operaciones realizadas con cargo a la cuenta de tarjeta de crédito del denunciante.
33. El denunciante sostuvo que, mediante correo electrónico del 4 de mayo de 2022, el Banco se comprometió en anular dos consumos e interés de estos y abonar a la tarjeta el importe aproximado de S/ 11,367.41 soles. Sin embargo, de la comunicación realizada por el Banco no se desprende que debía abonar el monto afirmado por el denunciante, en este caso, el compromiso fue regularizar dos consumos no reconocidos y que se concretó de acuerdo con el estado de cuenta antes señalado.
34. Al haberse verificado que el Banco subsanó la conducta infractora, antes de ser notificado con la imputación de cargos, respecto a los dos (2) consumos no reconocidos con cargo a la cuenta de Tarjeta de Crédito del denunciante por los importes de S/ 2,639.00 soles y S/ 2,589.00 soles, corresponde declarar improcedente la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código.

Sobre los 31 consumos no reconocidos

35. El Banco señaló de las operaciones 2,3, y de la 5 a la 33 del listado, que de acuerdo con el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución 6523-2013-SBS (en adelante, el Reglamento), modificado por Resolución SBS N° 5570-2019, cuentan con las órdenes de pago que sustentan que fueron debidamente cargadas en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante. Precisó que para que se notifique (alertas) sobre cada operación, el

- cliente debe estar afiliado al sistema de notificaciones, lo cual no ha sucedido en el presente caso.
36. Para de determinar si la conducta denunciada es atribuible al Banco, es menester determinar, de forma preliminar, si la entidad bancaria cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones sospechosas y fraudulentas, en tanto, el denunciante cuestionó que la ejecución de los consumos no reconocidos se derivó en la falta de adopción de las acciones orientadas a cautelar su medio de pago. En ese sentido, solo una vez concluido este primer nivel de análisis, se procederá a evaluar si los consumos fueron autorizados de conformidad con los requisitos de validez pertinentes al tipo de operaciones registradas.
37. Con tal objeto, se advierte que no es un hecho controvertido que la Tarjeta de Crédito materia de denuncia se encontraba activa en la oportunidad que se realizaron las transacciones materia de denuncia.
38. Siendo así, cabe indicar que el numeral 5 del artículo 2° del Reglamento, define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno 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.
39. Al respecto, el artículo 17° del Reglamento, establece 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 (...). [Sic]*
40. De lo anterior, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
41. Así, la Sala Especializada en Protección al Consumidor considera que la finalidad del artículo 17° del citado Reglamento descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un historial de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.
42. La normativa sectorial exige que el historial de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a



su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica de cada usuario.

43. A efectos de determinar el patrón de consumo del señor Villanueva, corresponde analizar la información incluida en los estados de cuenta de la tarjeta de crédito, por periodo de facturación, verificándose lo siguiente:

- (i) En el periodo comprendido del 26 de setiembre al 25 de octubre de 2018, no registra consumo alguno;
- (ii) En el periodo comprendido del 26 de octubre al 25 de noviembre de 2018, registra un consumo total de S/ 656.4 soles;
- (iii) En el periodo comprendido del 26 de noviembre al 25 de diciembre de 2018, registra un consumo total de S/ 744.09 soles;
- (iv) **En el periodo comprendido del 26 de diciembre del 2018 al 25 de enero de 2019, registra un consumo total de S/ 1094.8 soles;**
- (v) En el periodo comprendido del 26 de enero al 25 de febrero de 2019, registra un consumo total de S/ 226.00 soles;
- (vi) En el periodo comprendido del 26 de febrero al 25 de marzo de 2019, registra un consumo total de S/ 279.9 soles;
- (vii) En el periodo comprendido del 26 de marzo al 25 de abril de 2019, registra un consumo total de S/ 147.3 soles;
- (viii) En el periodo comprendido del 26 de abril al 26 de mayo de 2019, registra un consumo total de S/ 847.45 soles;
- (ix) En el periodo comprendido del 27 de mayo al 25 de junio de 2019, registra un consumo total de S/ 749.00 soles;
- (x) En el periodo comprendido del 26 de junio al 25 de julio de 2019, registra un consumo total de S/ 39.00 soles
- (xi) En el periodo comprendido del 26 de julio al 25 de agosto de 2019, registra un consumo total de S/ 645.19 soles;
- (xii) En el periodo comprendido del 26 de agosto al 25 de setiembre de 2019, registra un consumo total de S/ 264.00 soles;
- (xiii) En el periodo comprendido del 26 de setiembre al 27 de octubre de 2019, registra un consumo total de S/ 302.1 soles;
- (xiv) En el periodo comprendido del 28 de octubre al 25 de noviembre de 2019, registra un consumo total de S/ 658.47 soles;
- (xv) En el periodo comprendido del 26 de noviembre al 25 de diciembre de 2019, registra un consumo total de S/ 694.9 soles;
- (xvi) En el periodo comprendido del 26 de diciembre de 2019 al 26 de enero de 2020, registra un consumo total de S/ 637.72 soles;
- (xvii) En el periodo comprendido del 27 de enero al 25 de febrero de 2020, registra un consumo total de S/ 579.00 soles;
- (xviii) En el periodo comprendido del 26 de febrero al 26 de marzo de 2020, registra un consumo total de S/ 469.00 soles;
- (xix) En el periodo comprendido del 26 de marzo al 26 de abril de 2020, no se registra consumo alguno;
- (xx) En el periodo comprendido del 27 de abril al 25 de mayo de 2020, no se registra consumo alguno;
- (xxi) En el periodo comprendido del 26 de mayo al 25 de junio de 2020, no se registra consumo alguno;
- (xxii) En el periodo comprendido del 26 de junio de 2020 al 27 de diciembre de 2020, no se registra consumo alguno;
- (xxiii) En el periodo comprendido del 28 de diciembre de 2020 al 25 de enero de 2021, no se registra consumo alguno;
- (xxiv) En el periodo comprendido del 26 de enero al 25 de octubre de 2021, no se registra consumo alguno;
- (xxv) En el periodo comprendido del 26 de octubre al 25 de noviembre de 2021, no se registra consumo alguno.

44. En atención al detalle anterior, corresponde evaluar si el Banco, en el marco de su deber de monitoreo de operaciones, se encontraba obligado a identificar alguna de las operaciones controvertidas como inusuales al patrón de consumo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



fijado en el párrafo previo y, atendiendo a ello, adoptar medidas de seguridad conducentes a evitar el uso continuado del producto financiero materia de análisis.

45. Al respecto, al momento de evaluar el patrón de consumo, en aras de determinar el momento en que se debió generar la alerta respectiva, se analizará los consumos efectuados por el tarjetahabiente por periodo y se tomarán en cuenta además de las operaciones denunciadas, el resto de las operaciones realizadas con cargo a la línea de crédito del cliente.
46. En el caso concreto, de la información antes detallada (ver numeral 35), se advierte que, en el periodo más antiguo el reporte total de consumos mensual más elevado por el denunciante se registró en el lapso transcurrido desde 26 de diciembre del 2018 al 25 de enero de 2019, por el importe total de S/ 1094.8 soles, y que en los meses comprendidos del 26 de marzo de 2020 al 25 de noviembre de 2021, que representan veinte (20) periodos de facturación (previo a los consumos cuestionados), la tarjeta de crédito no registra consumo alguno.
47. Siendo ello así, de la revisión de los consumos controvertidos, se aprecia que por la primera operación con cargo a la línea de crédito del denunciante por el monto de S/ 2,639.00, el Banco debía generar una alerta en sus sistemas a fin de evitar la prosecución de operaciones sucesivas, en tanto, el denunciante no había registrado consumo alguno con su tarjeta de crédito en un periodo considerable de meses, y si con anterioridad a ello se registró consumos, estos no excedían el monto del primer consumo antes señalado. En ese sentido, no ha quedado acreditado que la entidad financiera haya cumplido con generar la alerta, en efecto, permitió que luego de la misma se ejecutara 32 consumos, con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante.
48. Se precisa que, si bien de la lista de consumos cuestionados el 1 y el 4 fueron subsanados por el denunciado, es menester traer a colación el primer consumo como parte del análisis integral debido a que este debió ser advertida por el denunciado para generar la alerta, y de esta manera, evitar los consumos subsecuentes.
49. De acuerdo con lo expuesto, las 31 operaciones (considerando que el consumo 4 fue subsanado por el denunciado) que sucedieron al consumo inusual nunca debieron procesarse y, en tanto se verificó que el Banco permitió su procesamiento, corresponde atribuir responsabilidad administrativa a la entidad bancaria por su ejecución indebida.
50. Sin perjuicio de lo anterior, correspondía analizar los requisitos de validez de la operación que debió generar la alerta de consumo inusual, ascendente a S/2,639.00, pues si bien la operación antes señalada debió generar una alerta en los sistemas del Banco, para que una operación inusual que supera el patrón de consumo del cliente levante una alerta en los sistemas de las entidades financieras, la misma debe ser -primero- procesada por dicha entidad, toda vez que los sistemas de las entidades bancarias no podrían generar la respectiva alerta con anterioridad del procesamiento de dicha operación. No obstante, tal como se determinó al inicio, el denunciado subsanó dicho consumo antes de la notificación de imputación de cargos, habiéndose declarado improcedente la denuncia por dicho consumo; por lo que, carece de efecto realizar un análisis de validez, respecto de dicha transacción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



51. En sus descargos, el Banco señaló que de acuerdo con el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución 6523-2013-SBS (en adelante, el Reglamento), modificado por Resolución SBS N° 5570-2019, los consumos materia de controversia cuentan con las órdenes de pago que sustentan que fueron debidamente cargadas en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante. Sin embargo, más allá de que las mismas hubieran sido, o no, autorizadas con los elementos de validez pertinentes dichos consumos no debieron ejecutarse, en tanto, el Banco tenía que adoptar las medidas de seguridad correspondientes respecto del monitoreo de operaciones, las cuales implicaban impedir la ejecución de las 31 transacciones; lo cual, no se encuentra acreditado que realizó.
52. El Banco precisó que para notificar (alertas) cada operación, el cliente debe estar afiliado al sistema de notificaciones, y que ello no ha sucedido en el presente caso. Al respecto, el sistema de monitoreo de las operaciones de los consumidores es de responsabilidad del Banco, y parte de ello es su obligación generar alertas ante consumos sospechosos o fraudulentos, no siendo un requisito la afiliación previa del consumidor.
53. En sus descargos del informe final de instrucción, el Banco reiteró que las operaciones no reconocidas han sido realizadas de manera presencial en diferentes establecimientos comerciales, con cargo a la tarjeta previa lectura del chip de seguridad, siendo responsabilidad del titular mantenerla en resguardo, y que, de acuerdo con el reporte denominado Incoming Journal todas las operaciones fueron autorizadas con la lectura del chip de la tarjeta. Asimismo, aseveró haber acreditado que las operaciones no reconocidas generaron los respectivos vouchers de consumo, evidenciándose que estos fueron debidamente cargados a la tarjeta de crédito del denunciante.
54. Sin embargo, las operaciones materia de denuncia no debieron realizarse por encontrarse fuera del patrón de consumo del denunciante, habiéndose verificado que el Banco no cumplió con su deber de monitoreo de operaciones como parte de las medidas de seguridad que la entidad financiera debía adoptar, permitiendo que se procesen operaciones en perjuicio patrimonial del denunciante.
55. Así también, el Banco señaló que el comportamiento habitual de un cliente se evalúa conforme a como este ha venido utilizando los servicios financieros contratados. Para ello, sostuvo que se puede evidenciar de los Estados de la Cuenta de ahorros del denunciante N° 375-1935XXXX-X-XX que, el señor Villanueva realizaba operaciones por concepto de pagos en establecimientos comerciales, por montos similares a los importes cuestionados en el presente procedimiento.
56. Se precisa que el producto financiero materia de denuncia es la tarjeta de crédito del denunciante, y no su cuenta de ahorros; por lo que, aun cuando este último registre movimientos similares o superiores a las operaciones cuestionadas, no es posible relacionar el comportamiento habitual del denunciante debido a que ambos son productos financieros distintos. En atención a ello, el Banco debe garantizar al consumidor la aplicación de las medidas seguridad en cada uno de los productos contratados de acuerdo con la norma sectorial que ampara las operaciones por tarjetas, siendo así, no es posible valorar el comportamiento habitual de un producto distinto al denunciado.



57. Al haberse acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, pues permitió el procesamiento de 31 consumos (2,3, y de la 5 a la 33 del listado) con cargo a la Tarjeta de Crédito del denunciante, que no correspondían a su comportamiento habitual de consumo, corresponde declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código.

Sobre la protección de datos del denunciante

58. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)⁹ señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
59. El artículo 105° del Código dispone que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley¹⁰.
60. En ese sentido, la competencia del Indecopi se verá restringida a favor de la autoridad sectorial, solo en caso se asigne a esta última supuestos, específicos y expresos. Asimismo, el mecanismo de protección brindado por el organismo público sectorial deberá cumplir la misma función, y garantizar una efectiva tutela de los derechos de los consumidores.
61. En materia de protección de datos personales, la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, Ley de Datos Personales), establece las normas que tienen por finalidad garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales¹¹; en tal sentido, contiene disposiciones que regulan su adecuado tratamiento.
62. Así, el artículo 2° de la Ley de Datos Personales¹² define como datos personales a toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace

9 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 91°.** – Control de Competencia. Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

10 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 105°.** - Autoridad Competente. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...).

11 **LEY 29733. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Artículo 1°.- Objeto de la Ley.** La presente Ley tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen.

12 **LEY 29733. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Artículo 2°.- Definiciones.** Para todos los efectos de la presente Ley, se
20 de 32

identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. Por su parte, el artículo 3° de dicha ley¹³ establece que su objeto de aplicación son los datos personales contenidos (o destinados a ser contenidos) en bancos de datos personales¹⁴ de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional, siendo objeto de especial protección, los datos sensibles.

63. El numeral 4 del artículo 2° del Reglamento de la Ley de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo 003-2013-JUS (en adelante, el Reglamento de la Ley de Datos Personales), señala que un dato personal es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.
64. En cuanto a la autoridad competente en materia de protección de datos personales, el artículo 32° de la Ley de Datos Personales¹⁵, señala que el Ministerio de Justicia, a través de la Dirección Nacional de Justicia, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, la ANPDP), a la cual corresponde realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de dicha ley y su reglamento, siendo que para tal efecto goza de potestad sancionadora, así como de potestad coactiva.
65. Asimismo, el texto del artículo 38° de la Ley de Datos Personales, estipula que las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves y son tipificadas vía reglamentaria mediante Decreto Supremo. Además, sin perjuicio de las sanciones que en el marco de su competencia imponga la autoridad competente, esta puede ordenar la implementación de una o más medidas correctivas, con el objetivo de corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente.
66. En atención a lo anterior, el artículo 132° del Reglamento de la Ley de Datos Personales establece como una de las infracciones sancionables el hecho

entiende por:

(...)

4. Datos personales. Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

- 13 **LEY 29733. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Artículo 3°.- Ámbito de aplicación.** La presente Ley es de aplicación a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional. Son objeto de especial protección los datos sensibles.
- 14 Un Banco de Datos Personales es el conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación almacenamiento, organización y acceso (artículo 2° .1 de la Ley 29733).
- 15 **LEY 29733. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Artículo 32°.- Órgano competente y régimen jurídico.** El Ministerio de Justicia, a través de la Dirección Nacional de Justicia, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Para el adecuado desempeño de sus funciones, puede crear oficinas en todo el país. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales se rige por lo dispuesto en esta Ley, en su reglamento y en los artículos pertinentes del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia. Corresponde a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de la presente Ley y de su reglamento. Para tal efecto, goza de potestad sancionadora, de conformidad con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces, así como de potestad coactiva, de conformidad con la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, o la que haga sus veces. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales debe presentar periódicamente un informe sobre sus actividades al Ministro de Justicia. Para el cumplimiento de sus funciones, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales cuenta con el apoyo y asesoramiento técnico de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros, o la que haga sus veces.

consistente en realizar tratamiento de datos personales incumpliendo las medidas de seguridad establecidas en la normativa sobre la materia; calificándola como infracción leve¹⁶.

67. En el presente caso, se imputó al Banco no haber cumplido con la protección de los datos del denunciante, debido a que con su información terceros hicieron uso indebido de su tarjeta de crédito.
68. En efecto, conforme se aprecia del hecho denunciado por el señor Villanueva, su cuestionamiento radica en que el Banco no cumplió con proteger la información de sus datos personales, en tanto, terceros accedieron a dicha información para hacer uso indebido de su tarjeta de crédito.
69. Tal como ha sido expuesto en los párrafos precedentes se ha verificado que el conocimiento de la conducta cuestionada se encuentra reservado por una norma sectorial (Ley de Datos Personales, que garantiza el derecho fundamental a la protección de datos personales y regula su adecuado tratamiento), a otra autoridad administrativa, como lo es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Considerado ello, no corresponde al Indecopi emitir un pronunciamiento respecto de este extremo de la denuncia interpuesta contra el Banco.
70. Por lo tanto, al haberse determinado que la entidad competente para conocer el hecho denunciado referido a que el Banco no habría cumplido con proteger la información de los datos personales del denunciante, permitiendo con ello el uso indebido de su tarjeta de crédito, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, corresponde declarar improcedente la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código.

Sobre la responsabilidad de Pacífico Seguros

71. Se imputó a Pacífico Seguros haberse negado de manera injustificada a otorgar la cobertura del seguro de la tarjeta crédito del denunciante.
72. Por su parte, la aseguradora señaló que, de acuerdo con el Certificado de Seguro de Protección de Tarjetas contratado y firmado por el denunciante, la póliza cubría el fraude en el uso indebido de tarjetas de débito, no en tarjetas de crédito.
73. Cabe precisar que no es un hecho controvertido el contrato del Seguro de Protección de Tarjetas - Certificado del Seguro (en adelante, certificado de seguro).
74. Se aprecia que la aseguradora en atención al reclamo tramitado en el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, manifestó no tener conocimiento del siniestro de la tarjeta del denunciante. De ser así, se advierte que ello fue subsanado con el correo electrónico del denunciante remitido a la aseguradora el

16 **REGLAMENTO DE LA LEY 29733. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Artículo 132°.- Infracciones.** Las infracciones a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, o su Reglamento se califican como leves, graves y muy graves y se sancionan con multa de acuerdo al artículo 39 de la citada Ley.

(...)

1. Son infracciones leves

(...)

b) Recopilar datos personales que no sean necesarios, pertinentes ni adecuados con relación a las finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que requieren ser obtenidos.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



12 de abril de 2022 con los documentos requeridos para el trámite de la cobertura de la tarjeta.

75. Ahora bien, en el expediente obra la comunicación del 5 de mayo de 2022 (realizada a través del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi) en la cual Pacífico negó al señor Villanueva el pago de la cobertura de la tarjeta de crédito, tal como se muestra a continuación:

En primer lugar, verificamos que, el Sr. Villanueva cuenta con un seguro de protección de tarjetas (Póliza N°9201780/ RG0444100074), contratado en Pacífico Seguros. Posterior a ello, la reclamante reportó el siniestro N°1000822253, referido a la estafa de la que fue objeto el reclamante; pues refiere que habría recibido una llamada de un tercero indicando ser trabajador del BCP y que enviaría un courier para recoger la tarjeta de crédito que el reclamante no estaba utilizando, hecho ocurrido el pasado 27 de diciembre de 2022.

En ese sentido, ponemos de conocimiento al reclamante que el siniestro reportado a nuestra compañía NO cuenta con cobertura, toda vez que ese tipo de pérdidas no son materia de cobertura, de acuerdo con el contrato de seguro adquirido por el Sr. Villanueva, que a letra señala:

***COBERTURAS**

Uso indebido de las tarjetas de crédito y/o débito del BCP a nombre del Asegurado en establecimientos comerciales por: robo y/o hurto y/o extravío y/o asalto y/o secuestro.

Uso indebido de las tarjetas de crédito y/o débito del BCP a nombre del Asegurado en cajeros automáticos (ATM's) por: robo y/o hurto y/o extravío y/o asalto y/o secuestro.

Uso indebido de las tarjetas de débito del BCP a nombre del Asegurado por: fraude (incluye "cambiao").

Robo de dinero extraído del cajero automático con una tarjeta de crédito y/o débito del BCP.

Robo de compras realizadas con las tarjetas de crédito y/o débito del BCP."

De lo descrito anteriormente, reiteramos al reclamante que el siniestro reportado a nuestra compañía no cuenta con cobertura de acuerdo con la póliza contratada, por lo que; nos vemos imposibilitados de otorgar el monto solicitado en el presente reclamo.

76. De la imagen anterior se puede observar que Pacífico negó el pago de la cobertura de la tarjeta de crédito, debido a que el siniestro, en este caso la estafa, no se encontraba amparado en la cobertura del seguro contratado.
77. En atención al motivo de la negativa de la cobertura de la tarjeta de crédito del denunciante, corresponde verificar si esta se encuentra sustentada en los términos y condiciones contractuales del seguro.
78. De la revisión del certificado del seguro de la tarjeta se aprecia la cobertura de la póliza:

CoBERTURAS	Condiciones y/o deducibles	Suma asegurada
Uso indebido de las tarjetas de crédito y/o débito del BCP a nombre del ASEGURADO en establecimientos comerciales por robo y/o hurto y/o extravío y/o asalto y/o secuestro.	<ul style="list-style-type: none"> • Límite agregado anual. • Máximo 02 eventos al año. Las coberturas de robo, asalto, secuestro tendrán un máximo de 4 horas después del siniestro. En caso de secuestro, el lapso se contabilizará desde la liberación del ASEGURADO. • Las coberturas de hurto y extravío tendrán un límite de 48 horas previos al bloqueo. • La cobertura de fraude tendrá un límite máximo de 90 días previo al bloqueo y un sub-límite agregado anual de S/ 30,000 para el caso de fraudes por obtención de información o páginas web falsas o simuladas. • En caso de robo de dinero sustraído de cajero automático, tendrán cobertura por un máximo de 1 hora después del retiro y en un radio de 200 metros. 	S/25,000
Uso indebido de las tarjetas de crédito y/o débito del BCP a nombre del ASEGURADO en cajeros automáticos (ATM's) por: robo y/o hurto y/o extravío y/o asalto y/o secuestro.		
Uso indebido de las tarjetas de débito del BCP a nombre del ASEGURADO por: fraude (incluye cambio).		
Robo de dinero extraído del cajero automático con una tarjeta de crédito o débito del BCP.		

79. Al respecto, se advierte que los dos (2) primeros supuestos hacen referencia al uso indebido de las tarjetas de crédito o débito de manera presencial, sea en establecimientos comerciales o en cajeros automáticos; sin embargo, el siniestro ocurrido por "estafa" o "fraude" no se encuentra como una modalidad en la cobertura para tarjeta de crédito. En este caso, la modalidad de "estafa" o "fraude" señalado en el tercer supuesto, solo aplica para las tarjetas de débito.



80. De los hechos denunciados, se puede verificar que las operaciones no reconocidas se tratan de consumos realizados por terceros que con engaño (“estafa”) al titular obtuvieron la tarjeta de crédito, y al no encontrarse ante los supuestos antes descritos, la negativa de Pacífico Seguros para la cobertura de la póliza del seguro de la tarjeta de crédito del denunciante se encuentra válidamente justificado.
81. El denunciante afirmó que la aseguradora denunciada le informó verbalmente que el seguro contratado tenía en su cobertura temas de robo, hurto, extravío, asalto, secuestro, “fraude” y que su tarjeta estaría protegida ante dichas modalidades. No obstante, en el expediente no obra medio probatorio que acredite que la protección de la tarjeta de crédito se extendía a lo señalado en la póliza de seguro.
82. Asimismo, el denunciante sostuvo que la aseguradora también fundamentó su negativa de cobertura en que su caso había sido “estafa” y que la cobertura contratada es para “fraude”. Al respecto, del certificado de seguro la protección para la modalidad de “fraude” aplica para las tarjetas de débito, y de las definiciones de términos se desprende que dicha modalidad incluye todo tipo de estafas; sin embargo, ello rige para las tarjetas de débito y no tarjetas de crédito.
83. El señor Villanueva señaló que en la póliza de seguro encontró contradicciones e incongruencia en la cobertura aplicable para las tarjetas de débito; lo cual, se advierte que no resulta relevante para resolver la materia controvertida, en tanto, el producto que fue objeto de siniestro es una tarjeta de crédito, y no una tarjeta de débito.
84. El denunciante aseveró que la aseguradora le hizo firmar un documento haciéndole incurrir en error, toda vez que, cuando le plantearon dicha póliza le indicaron que procedía por fraude, asumiendo que como medida inmediata le correspondería la suma hasta el monto máximo establecido en el contrato. Al respecto, el señor Villanueva no acreditó el ofrecimiento señalado, al contrario, el certificado de seguro evidencia que tenía conocimiento de la cobertura aplicable para tarjetas de crédito y débito, y si no contemplaba lo ofrecido o no lo consideraba claro en sus términos, bien pudo no contratar el seguro.
85. Por tanto, al haberse acreditado que la compañía aseguradora negó justificadamente la cobertura del seguro de la tarjeta de crédito del denunciante, corresponde declarar infundada la presunta conducta infractora por el artículo 19° del Código.

Sobre la responsabilidad de Soluciones y Servicios Integrados (Niubiz Vendemás)

86. Se imputó que Niubiz Vendemás no tomó las medidas necesarias para asegurar la existencia física de los establecimientos donde se habrían realizado los consumos cargados a la tarjeta de crédito del denunciante.
87. Se advierte que Niubiz Vendemás presta servicios que permitían a los establecimientos comerciales la posibilidad de realizar el cobro de sus productos a través de tarjetas de crédito o débito; no obstante, ello no implicaba una relación de consumo con el administrado, dado que el citado servicio se originaba en la celebración de una relación jurídica de índole comercial con las

entidades financieras emisoras de las tarjetas y los establecimientos comerciales que se afiliaban a sus servicios.

88. Asimismo, Niubiz Vendemás no es un proveedor que garantice al consumidor la existencia física de los establecimientos afiliados, en tanto, es una empresa contratada por los proveedores para la prestación de sus servicios (canal de cobro), y sus términos contractuales se encuentran establecidos en el Contrato de Afiliación al Sistema Vendemás, siendo que el incumplimiento de alguno de sus términos dependerá de las acciones adoptadas de sus partes.
89. Por tanto, al no haberse acreditado la existencia de una relación de consumo entre las partes, corresponde declarar improcedente la denuncia por presunta infracción del artículo 19° del Código.

De la medida correctiva

90. El artículo 114 del Código faculta a la autoridad administrativa a ordenar medidas correctivas reparadoras y/o complementarias, en los supuestos que se verifique la infracción a las disposiciones de dicha norma¹⁷.
91. El artículo 40.3¹⁸ de la 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” (en adelante, la Directiva) establece que en caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117¹⁹ del Código.
92. El señor Villanueva, en calidad de medida correctiva solicita que: i) el Banco proceda con la anulación inmediata de todos los consumos fraudulentos (33 operaciones) no reconocidas más los intereses generados a la fecha y la devolución de los montos pagados (a fin de no verse afectado en las centrales de riesgo ha venido pagando) hasta que se resuelva el presente procedimiento y cualquier corrección de datos ante la Central de Riesgos por las operaciones descritas en el presente; ii) Pacífico Seguros asuma hasta el monto máximo de (S/ 25 000.00) establecido en el contrato o en su defecto devuelva todo lo aportado (S/ 582.78) y se sancione de manera ejemplar por una mala práctica ante sus consumidores.

17 **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
(...).

18 **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 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

(...)

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

19 **DECRETO LEGISLATIVO 1308, QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**

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).

(...)



93. Al haberse determinado responsabilidad del Banco respecto a 31 consumos (2,3, y de la 5 a la 33 de la lista detallada), 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 y/o anular de la Tarjeta de Crédito 4280-82XX-XXXX-9014 la suma de S/ 68,962.00 correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como los intereses, cargos, comisiones y otros conceptos cargados a dicha tarjeta por las referidas operaciones; y, la devolución a favor del denunciante el total de los pagos de las cuotas que hubiese realizado como consecuencia de los 31 consumos no reconocidos.
 - (ii) Realizar las gestiones destinadas, en caso de haber reportado, a la rectificación crediticia ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que se hubiesen generado como consecuencia de dichas operaciones.
94. Siendo así, 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 Código²⁰.
95. El denunciante solicitó disponer medida correctiva para Pacifico Seguros; sin embargo, carece de efecto pronunciarse sobre lo solicitado, al haberse declarado infundada el extremo de la denuncia.

De la ejecución de mandatos

96. El artículo 40.1²¹ de la Directiva, prescribe que, en caso de incumplimiento del mandato de medida correctiva, el administrado tiene el derecho de comunicar tal situación; 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.

Graduación de la sanción

20 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

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.

21 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 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 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.



97. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308— establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria²².
98. Asimismo, el literal e) del artículo 29 de la 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 (en adelante, Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI) sobre la sanción a imponer en los casos en que el denunciado presente el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos²³, esto es, una amonestación.
99. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutores 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 norma²⁴.
100. Para la estimación de la Multa Base, los Órganos resolutores del Indecopi únicamente pueden utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, que consiste en multiplicar el primer componente, que comprende el tipo de 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, 19 y 23 de la norma en mención.
101. En aplicación de la referida metodología, la sanción a imponer en la conducta infractora determinada al Banco se calcula de la siguiente manera:

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

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza 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.

23 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 DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 000049-2021-PRE/INDECOPI y publicada el 30 de abril de 2021

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 resolutores 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 impondrá una amonestación. Asimismo, se dispondrá de la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

24 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.

Tipo de afectación, según tipo de infracción

102. La infracción está asociada a la cuantía afectada, en este caso, son 31 consumos no reconocidos por la suma total de S/ 68,962.00 soles. En ese sentido, se verifica, según lo desarrollado en el marco teórico, que encuadra en el tipo de infracción referida a la cuantía afectada del producto financiero, cuyo nivel de afectación es Alta.

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Alta	<u>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)</u>

Tamaño del infractor

103. El denunciado no cumplió con presentar sus ingresos por las ventas anuales correspondientes al año 2021; sin embargo, de la revisión del Padrón SUNAT (2021) se recabó la información de que el denunciado tiene el tamaño de una gran empresa²⁵. Por consiguiente, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 22.97 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	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

Factor de duración

104. De la revisión del hecho infractor, se advierte que cada consumo no reconocido se realizó en un solo acto; lo cual, constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que, en el presente caso, el factor de duración se determina en 1,0:

Duración de la infracción	Factor de Duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0

105. De otro lado, en el presente caso, corresponde señalar que no se evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad ($F = 1$ o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M). Para una mejor comprensión de los criterios aplicados, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

Valor preestablecido (Kij)	22.97
Factor de duración (Fd)	1.0
Multa base (m)	22.97

25 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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



106. Para una mejor apreciación se copia el resultado del aplicativo de multa implementado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutorio	CPC
RUC del sancionado	20100647218
Razón social del sancionado	BANCO DE CREDITO DEL PERU
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (03) UIT.
Nivel de infracción	Alta
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	22.97
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	22.97
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	22.97

107. En aplicación del método basado en valores preestablecido, corresponde sancionar a la denunciada con una multa de 22.97 Unidades Impositivas Tributarias.

De las costas y costos

108. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, prevé que en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI se puede ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI²⁶.
109. Al haberse determinado que el Banco infringió el Código, corresponde ordenarle, que asuma el pago de los costos y costas en que hubiere incurrido el denunciante en el procedimiento.
110. En tal sentido, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, a favor de la denunciante, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución²⁷.

26 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.- 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

27 Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



111. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el denunciado 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 Código²⁸.
112. En ese sentido y en aplicación de lo establecido en el artículo 105 del Código y artículo 21 literal b) del Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, la Autoridad Administrativa decide lo siguiente,

III. SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Aynor Villanueva Rios contra el Banco de Crédito del Perú S.A por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el denunciado subsanó la conducta infractora, antes de ser notificado con la imputación de cargos, respecto a dos consumos no reconocidos (1 y 4 de la lista) con cargo a la cuenta de Tarjeta de Crédito del denunciante por los importes de S/ 2,639.00 soles y S/ 2,589.00 soles.

SEGUNDO: Declarar fundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Aynor Villanueva Rios contra el Banco de Crédito del Perú S.A por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, pues permitió el procesamiento de 31 consumos (2,3, y de la 5 a la 33 del listado) con cargo a la Tarjeta de Crédito del denunciante, que no correspondían a su comportamiento habitual de consumo, sancionándolo con 22.97 Unidades Impositivas Tributarias.

TERCERO: Declarar improcedente el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Aynor Villanueva Rios contra el Banco de Crédito del Perú S.A por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse determinado que la entidad competente para conocer el hecho denunciado referido a que el Banco no habría cumplido con proteger la información de los datos personales del denunciante, permitiendo con ello el uso indebido de su tarjeta de crédito, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

CUARTO: Declarar infundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Aynor Villanueva Rios contra Pacifico Compañía de Seguros y Reaseguros por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la compañía aseguradora negó justificadamente la cobertura del seguro de la tarjeta de la tarjeta de crédito del denunciante.

QUINTO: Declarar improcedente el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Aynor Villanueva Rios contra Soluciones y Servicios Integrados S.A.C por presunta

28 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 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)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado la existencia de una relación de consumo entre las partes.

SEXTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- (i) Extornar y/o anular de la Tarjeta de Crédito 4280-82XX-XXXX-9014 la suma de S/ 68,962.00 soles correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como los intereses, cargos, comisiones y otros conceptos cargados a dicha tarjeta por las referidas operaciones; y, la devolución a favor del denunciante el total de los pagos de las cuotas que hubiese realizado como consecuencia de los 31 consumos no reconocidos.
- (ii) Realizar las gestiones destinadas, en caso de haber reportado, a la rectificación crediticia ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que se hubiesen generado como consecuencia de dichas operaciones.

Requerir a Banco de Crédito del Perú S.A que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, para cuyos efectos, deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde el plazo para cumplir con la medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código, en caso de incumplimiento del mandato.

SEPTIMO: Requerir a Banco de Crédito del Perú S.A el cumplimiento espontáneo de la multa²⁹, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³⁰, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo³¹. El sancionado 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 Consumidor³².

²⁹ 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)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

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.

³⁰ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

³¹ 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.

³² LEY N° 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 025-2022/CPC-INDECOPI-ANC



OCTAVO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A el pago de las costas y costas en que hubiere incurrido la denunciante en el procedimiento.

NOVENO Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A para 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 devolver al señor Aynor Villanueva Ríos, las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, deberá presentar 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.

DECIMO: Disponer la inscripción de Banco de Crédito del 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° en el Código de Protección y Defensa del Consumidor³³.

DECIMO PRIMERO: 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 artículo 32 numeral 32.1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra la presente resolución procede el recurso impugnativo de apelación, debiendo presentarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³⁴, caso contrario la resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores miembros: José Adriano Aguilar Pereda, Manuel Ulises Urcia Quispe, Mario Augusto Merchán Gordillo y Said Giuliano Trujillo Ripamontti.

JOSÉ ADRIANO AGUILAR PEREDA
Presidente

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.

33 LEY N° 29571.- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR,
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

34 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 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.
(...)