



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : BRIAN ALI WILLIAMS SANTIAGO CÓRDOVA
IVONNE JANNETH CÓRDOVA ESPINOZA
JENNY SOFÍA BACA MARROQUÍN
DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ S.A.
MATERIA : SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *En el marco de la tramitación de los Expedientes 0829-2022/CC1, 0863-2022/CC1 y 0864-2022/CC1 (Acumulados), se resuelve lo siguiente:*

1. Sobre la presunta campaña de inversión y ganancia de intereses del 10% de rentabilidad ofrecida por una funcionaria del denunciado:

Se revoca la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Brian Ali Williams Santiago Córdova, Ivonne Janneth Córdova Espinoza y Jenny Sofía Baca Marroquín contra Banco BBVA Perú S.A. en el referido punto; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, dado que la presunta campaña no se produjo en el marco de una relación de consumo configurada entre las partes del procedimiento.

2. Sobre los reclamos formulados por los denunciantes:

Se revoca la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Brian Ali Williams Santiago Córdova, Ivonne Janneth Córdova Espinoza y Jenny Sofía Baca Marroquín contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, en el extremo vinculado a los reclamos formulados por los denunciantes. Dicha decisión se adopta porque tales reclamos versaban sobre la presunta campaña objeto de controversia, la cual no se produjo en el marco de una relación de consumo entre las partes del procedimiento.

3. Sobre la presunta falta de adopción de medidas de seguridad, la falta de cumplimiento de formalidades para la contratación de productos y la falta de información oportuna sobre los términos y condiciones aplicables:

*Se revoca la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al probarse que atribuyó correctamente un préstamo personal por S/ 80 600,00 y la Tarjeta de Crédito 4140-***-***-0479 con una línea de S/ 60 000,00 a nombre del señor Brian Ali Williams Santiago Córdova, así como un préstamo personal por S/ 94 600,00, a nombre de la señora Ivonne Janneth Córdova Espinoza. Dicha decisión se adopta porque, más allá de lo*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

cuestionado, tales consumidores consintieron dichos préstamos y dispusieron de los mismos.

4. Sobre la presunta falta de entrega de los documentos contractuales por los préstamos:

Se revoca la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, en el extremo referido a la falta de entrega de copia de los documentos contractuales correspondientes a los préstamos y tarjeta de crédito antes citados. Dicha decisión se adopta porque los denunciados contaban con documentación que daba cuenta de las condiciones que regían la contratación que consintieron y de la cual se beneficiaron al haber dispuesto de los créditos.

5. Sobre la disposición de evaluar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el denunciado:

Se declara la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente el recurso de apelación presentado por dicho administrado contra la resolución venida en grado, en el extremo referido a la disposición de evaluar el inicio de un procedimiento sancionador por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto dicho extremo no tiene naturaleza impugnada.

Lima, 29 de agosto de 2023

ANTECEDENTES

- Expediente 0829-2022/CC1
 1. Mediante escrito de fecha 2 de mayo de 2022, complementado por escritos de fechas 5 de mayo, 24 de mayo y 9 de junio de 2022, el señor Brian Ali Williams Santiago Córdova (en adelante, el señor Santiago) denunció a Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Ante ello, el 23 de agosto de 2022, el Banco presentó sus descargos.
- Expediente 0863-2022/CC1
 2. Mediante escrito de fecha 5 de mayo de 2022, complementado el 24 de mayo y 9 de junio de 2022, la señora Ivonne Janneth Córdova Espinoza (en adelante, la señora Córdova) denunció al Banco por presuntas infracciones al Código. Ante ello, el 15 de agosto de 2022, el Banco presentó sus descargos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

- Expediente 0864-2022/CC1
3. Mediante escrito de fecha 5 de mayo de 2022, complementado el 24 de mayo y 9 de junio de 2022, la señora Jenny Sofía Baca Marroquín (en adelante, la señora Baca) denunció al Banco por presuntas infracciones al Código. Ante ello, el 15 de agosto de 2022, el Banco presentó sus descargos.
- Expedientes acumulados
4. Por Resolución 3377-2022/CC1 del 18 de noviembre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) dispuso acumular los Expedientes 0863-2022/CC1 y 0864-2022/CC1 al Expediente 0829-2022/CC1, por existir conexidad entre los hechos denunciados en contra del Banco.
5. Por Resolución 8 del 28 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso poner en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 1583-2022/CC1-ST (IFI) de la misma fecha. Ante ello, el 7 de diciembre de 2022, el Banco presentó sus observaciones.
6. Mediante Resolución 3769-2022/CC1 del 21 de diciembre de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento¹:
- i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que permitió que una de sus funcionarias investigada por fraude ofrezca al señor Santiago una campaña de inversión y ganancia de intereses, la cual generaba el 10% de rentabilidad, lo cual lo indujo a error respecto a dichos intereses que se generarían; sancionándolo con 22,97 UIT.
 - ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que permitió que una de sus funcionarias investigada por fraude ofrezca a la señora Córdova una campaña de inversión y ganancia de intereses, la cual generaba el 10% de rentabilidad, lo cual la indujo a error respecto a dichos intereses que se generarían; sancionándolo con 22,97 UIT.

¹ Adicionalmente, la Comisión declaró infundada la denuncia en contra del Banco: a) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no probarse que el denunciado (i) permitió que una funcionaria investigada por fraude indujera a la señora Baca a retirar la suma de S/ 20 000,00, de su tarjeta de crédito 4110-****-3770 con la finalidad de usarla en la campaña de inversión, sin efectuar alguna alerta, (ii) debía poner en conocimiento de los denunciantes la situación de renuncia de la funcionaria investigada por fraude, (iii) brindó un trato inadecuado a los denunciantes cuando se apersonaron a la oficina ubicada en Jorge Basadre, en tanto el gerente se negó a atenderlo, (iv) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes respecto a su cartera de clientes, toda vez que la ex asesora de la banca prime continuaba ofreciendo servicios en calidad de trabajadora de la entidad bancaria; b) Por presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° del Código, al no probarse la obligación del denunciado en informar a los denunciantes que la asesora ejecutiva prime designada estaba siendo investigada y procesada por fraude. Cabe precisar que, dichos extremos al no haber sido apelados por los denunciantes en su oportunidad se encuentran consentidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

- iii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que permitió que una de sus funcionarias investigada por fraude ofrezca a la señora Baca una campaña de inversión y ganancia de intereses, la cual generaba el 10% de rentabilidad, lo cual la indujo a error respecto a dichos intereses que se generarían; sancionándolo con 22,97 UIT.
- iv) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que una funcionaria investigada por fraude gestione un préstamo personal por S/ 80 600,00, a nombre del señor Santiago, sin emitir alguna alerta y sin que se hayan cumplido las formalidades para la contratación de dicho producto, ni habría informado oportunamente los términos y condiciones aplicables, lo cual ocasionó que sea reportado indebidamente ante las Centrales de Riesgo; sancionándolo con 22,97 UIT.
- v) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que una funcionaria investigada por fraude gestione un préstamo personal por S/ 94 600,00, a nombre de la señora Córdova, sin emitir alguna alerta y sin que se hayan cumplido las formalidades para la contratación de dicho producto, ni habría informado oportunamente los términos y condiciones aplicables, lo cual ocasionó que sea reportada indebidamente ante las Centrales de Riesgo; sancionándolo con 22,97 UIT.
- vi) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que una funcionaria investigada por fraude gestione la Tarjeta de Crédito 4140-***-***-0479 con una línea de S/ 60 000,00 a nombre del señor Santiago, sin emitir alguna alerta y sin que se hayan cumplido las formalidades para la contratación de dicho producto, ni habría informado oportunamente los términos y condiciones aplicables, lo cual ocasionó que sea reportado indebidamente ante las Centrales de Riesgo; sancionándolo con 22,97 UIT.
- vii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al literal e) del artículo 47° del Código, toda vez que no cumplió con entregar al señor Santiago una copia del contrato del préstamo personal por S/ 80 600,00; sancionándolo con 6,89 UIT.
- viii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al literal e) del artículo 47° del Código, toda vez que no cumplió con entregar a la señora Córdova una copia del contrato del préstamo personal por S/ 94 600,00; sancionándolo con 6,89 UIT.
- ix) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al literal e) del artículo 47° del Código, toda vez que no cumplió con



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

- entregar al señor Santiago una copia del contrato de la tarjeta de crédito; sancionándolo con 6,89 UIT.
- x) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al artículo 88°.1 del Código, al probarse que no atendió el reclamo del 6 de abril de 2022, reiterado el 26 de abril del mismo año, presentado por el señor Santiago; sancionándolo con 6,89 UIT.
- xi) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al artículo 88°.1 del Código, al probarse que no brindó una respuesta adecuada al reclamo del 6 de abril de 2022, presentado por la señora Córdova; sancionándolo con 6,89 UIT.
- xii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al artículo 88°.1 del Código, al probarse que no brindó una respuesta adecuada al reclamo del 6 de abril de 2022, presentado por la señora Baca; sancionándolo con 6,89 UIT.
- xiii) Ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con:
- Respecto al señor Santiago:
 - Devolución del importe ascendente a S/ 438 409,24, así como los intereses legales correspondientes. Cabe precisar que, en caso el Banco verifique que el dinero abonado a favor de la funcionaria materia de controversia provino del Préstamo N° 0011-0359-9600149105-77 y/o la Tarjeta de Crédito N° 4140-****-****-0479, el proveedor denunciado deberá hacer los descuentos respectivos al importe señalado a devolver debiendo presentar los medios probatorios pertinentes que acrediten ello.
 - Anular la contratación del Préstamo N° 0011-03599600149105-77, así como todas las sumas cobradas por concepto de intereses, comisiones y gastos.
 - Anular la contratación de la Tarjeta de Crédito N° 4140-****-****-0479, así como todas las sumas cobradas por concepto de intereses, comisiones y gastos.
 - Entregar copia de los documentos contractuales correspondientes al Préstamo N° 0011-0359-9600149105-77 y Tarjeta de Crédito N° 4140-****-****-0479.
 - Rectificar la calificación crediticia del denunciante ante la Central de Riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS).
 - Respecto a la señora Córdova:
 - Devolución del importe ascendente a S/ 90 000,00, así como los intereses legales correspondientes. Cabe precisar que, en caso el Banco verifique que el dinero abonado a favor de la funcionaria materia de controversia provino del Préstamo N° 0011-0359-9600155032-74, el proveedor denunciado deberá hacer los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

- descuentos respectivos al importe señalado a devolver debiendo presentar los medios probatorios pertinentes que acrediten ello.
- Anular la contratación del Préstamo N° 0011-0359-9600155032-74, así como todas las sumas cobradas por concepto de intereses, comisiones y gastos.
 - Entregar copia de los documentos contractuales correspondientes al Préstamo N° 0011-0359-9600155032-74.
 - Atender adecuadamente el Reclamo N° 06042201521 del 6 de abril de 2022, tomando en consideración el escrito del 22 de abril de 2022 presentado por la denunciante a sus oficinas.
 - Respecto a la señora Baca:
 - Devolución del importe ascendente a S/ 212 200,00, así como los intereses legales correspondientes.
 - Atender adecuadamente el Reclamo N° 06042201402 del 6 de abril de 2022, tomando en consideración el escrito del 22 de abril de 2022 presentado por la denunciante a sus oficinas.
- xiv) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la parte denunciante.
- xv) Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
- xvi) Disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión evalúe el inicio de un procedimiento sancionador contra el Banco por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807.
7. El 23 de enero de 2023, el Banco apeló la Resolución 3769-2022/CC1 en los extremos que le fueron desfavorables.
8. El 13 de marzo de 2023, los denunciantes respondieron el recurso de apelación presentado por el Banco, solicitando que se confirme la resolución apelada.
9. El 16 de mayo de 2023, los denunciantes; y, el 5 de junio y 4 de julio de 2023, el Banco, respectivamente, presentaron argumentos, a efectos que se tengan en consideración en el presente procedimiento.
10. El 24 de julio de 2023, los denunciantes presentaron argumentos a tomar en consideración en el presente caso; y, el 16 de agosto de 2023, el Banco, entre otros, solicitó el uso de la palabra.
11. El 29 de agosto de 2023, se llevó a cabo la audiencia de informe oral con la asistencia de los representantes de los denunciantes y del Banco, quienes reiteraron la posición que plasmaron a lo largo del procedimiento.

ANÁLISIS

I. Cuestiones previas

M-SPC-13/1B

6/33



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

(i) De los hechos en el presente caso

12. Respecto del presente caso, se desprenden de los medios de prueba y alegatos de las partes, los siguientes hechos:

- El 12 de julio de 2021, la señora Sofía Laura Ruiz Espinoza (en adelante, la señora Ruiz), funcionaria Prime del Banco se comunicó desde su celular privado con el señor Santiago vía WhatsApp, informándole que la entidad financiera le estaba pagando un 10% de interés en una cuenta de empleado que tenía por cada 30 días que el dinero se encontraba en la referida cuenta, por lo que, podría aprovechar para ganar intereses, debiendo abonar los importes correspondientes en la cuenta personal de la señora Ruiz denominada Cuenta Independencia N° 0011-***-***-3178².
- Desde el 13 de julio de 2021 al 20 de diciembre de 2021, el señor Santiago abonó a la Cuenta Independencia N° 0011-***-***-3178, la suma de total de S/ 438 409,24, conforme se aprecian de los comprobantes de las transferencias bancarias presentadas³.
- El 13 de agosto de 2021, la señora Córdova abonó en la Cuenta Independencia N° 0011-***-***-3178, la suma de S/ 90 000,00, conforme se apreciaba del comprobante de transferencia bancaria presentado⁴.
- Desde el 17 de agosto de 2021 al 21 de diciembre de 2021, la señora Baca abonó en la Cuenta Independencia N° 0011-***-***-3178, la suma de S/ 212 200,00, conforme se apreciaba de los comprobantes de transferencia bancaria⁵.
- En febrero de 2022, el Banco habría informado a la señora Ruiz que se encontraría en un proceso de investigación por parte de la Sub-Unidad de Prevención de Fraude, realizando actuaciones en torno a la referida investigación⁶.
- El 6 de abril de 2022, los denunciante presentaron reclamos ante el Banco respecto a los hechos ocurridos, además de solicitar la devolución de los importes abonados a la cuenta personal de la señora Ruiz.
- El 29 de abril de 2022, el Banco habría atendido los reclamos presentados por los denunciante.
- En junio de 2022, los denunciante formularon una denuncia penal en contra de la señora Ruiz por la presunta comisión del delito contra el Orden Financiero y Monetario – Desvío Fraudulento de Crédito Promocional y Uso

² Ver fojas 117 a 123 del expediente.

³ Ver fojas 72 a 108 del expediente.

⁴ Ver fojas 331 y 332 del expediente.

⁵ Ver fojas 498 al 518 del expediente.

⁶ Ver fojas 32 a 35 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

Indebido de Información Privilegiada y comisión de delito contra el Patrimonio – Estafa agravada⁷.

- El 12 de julio de 2022, la señora Ruiz demandó a los señores Santiago, Córdova y Baca por Ofrecimiento de Pago y Consignación, tramitado bajo Expediente 05689-2022-0-1801-JR-CI-33, siendo que mediante Resolución 1 del 14 de julio de 2022, el Primer Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral resolvió declarar la incompetencia por razón de la cuantía para conocer la demanda interpuesta por la señora Ruiz y ordenó que se remita la citada demanda a la Mesa de Partes de los Juzgados de Paz Letrado del Rímac⁸.
- A través de la Resolución 1 del 25 de julio de 2022, el Cuarto Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lima resolvió inhibirse del proceso tramitado bajo Expediente 16504-2022-0-1801-JR-FC-04, seguido por la señora Ruiz sobre Reconocimiento de Deuda contra los señores Santiago, Córdova y Ruiz; y, en consecuencia, ordenó que se remita el expediente a la Mesa de Partes de los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lima⁹.
- Mediante Disposición Fiscal N° 3 de fecha 27 de diciembre de 2022, el Tercer Despacho de la Primera Fiscalía Corporativa Penal de San Isidro y Lince resolvió no haber mérito para formalizar y continuar con la investigación preparatoria contra la señora Ruiz por la presunta comisión de los delitos que fueron materia de denuncia, ordenando el archivo de lo actuado¹⁰.
- Por Disposición Fiscal Superior N° 108-2023-1°FSF-PFCP-SI-L-MP-FN de fecha 14 de marzo de 2023, la Fiscalía Superior Penal de la Primera Fiscalía Corporativa Penal de San Isidro – Lince resolvió declarar infundado el recurso de elevación de actuados presentado por los denunciados y confirmó la Disposición Fiscal N° 03 de fecha 27 de diciembre de 2022¹¹.

13. Habiéndose precisado lo anterior, se procederá con el análisis de las cuestiones controvertidas en los siguientes apartados.

(ii) Sobre la supuesta falta de motivación de la resolución venida en grado

14. En su apelación, el Banco, entre otros argumentos, señaló que la resolución impugnada trasgredía el debido procedimiento y carecía de motivación, dado que la Comisión habría prescindido de valorar todos los medios de prueba que resultaban pertinentes e idóneos, tales como el dictamen fiscal emitido por el

⁷ Ver foja 918 del expediente.

⁸ Ver fojas 1076 y 1077 del expediente.

⁹ Ver fojas 1081 y 1082 del expediente.

¹⁰ Ver fojas 1325 a 1335 del expediente.

¹¹ Ver fojas 1442 a 1456 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

Tercer Despacho de la Primera Fiscalía Corporativa Penal de San Isidro y Lince que resolvió el archivo de una denuncia, decidiendo no suspender el procedimiento y desestimar escuetamente la solicitud de sustracción de la materia formulada, en virtud a los procesos civiles no contenciosos interpuestos por la señora Ruiz donde reconoció la deuda existente con los denunciados producto de los importes que le fueron depositados a su cuenta personal.

15. Al respecto, de la lectura de la resolución venida en grado, esta Sala aprecia que la Comisión analizó los argumentos y medios de pruebas presentados por las partes, fundamentando su decisión en los mismos y en las normas correspondientes¹².
16. En efecto, de la revisión de la resolución venida en grado, se desprende que la Comisión consignó de manera clara los hechos materia de denuncia, analizando los mismos conforme a las normas legales vigentes y correspondientes, además de pronunciarse sobre los argumentos y pruebas presentadas por las partes, siendo que bajo su criterio y razonamiento no correspondía suspender el presente procedimiento y/o declarar la sustracción del mismo¹³ y, por el contrario, correspondía -bajo su consideración- declarar la responsabilidad del Banco por algunos de los hechos denunciados en su contra.
17. Adicionalmente, corresponde enfatizar, contrariamente a lo alegado por el Banco, que la Comisión expuso de manera clara y motivada las razones por las cuales consideró que no correspondía acceder a las solicitudes presentadas por el Banco consistentes en suspender el procedimiento o declarar la sustracción del mismo, por lo que, el hecho de que no haya accedido a dichas peticiones no demuestra alguna irregularidad en el presente caso.
18. En virtud a lo anteriormente expuesto, esta Sala considera que corresponde desestimar el alegato formulado por el Banco en este extremo, toda vez que la Resolución 3769-2022/CC1 no contiene ningún vicio en la motivación que afecte su validez.

II. Respecto al presunto ofrecimiento de una presunta campaña de inversión y ganancia de interés del 10% de rentabilidad

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo.** 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

¹³ Ver considerandos 104 al 122 de la Resolución 3769-2022/CC1 a fojas 1205 y 1206 (vuelta) del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

19. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)¹⁴, señala que antes de iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia. En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia de la denuncia, entre ellos, la existencia de una relación de consumo entre las partes, toda vez que es uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
20. En este orden de ideas, en salvaguarda de los intereses públicos y el Principio de Legalidad, la autoridad administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado, máxime si se considera que, de acuerdo al artículo 3° del TUO de la LPAG, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos¹⁵.
21. El artículo I del Título Preliminar del Código¹⁶ establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los consumidores dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú¹⁷ y del régimen de economía social de mercado previsto en el referido texto constitucional.
22. La determinación del marco jurídico dentro del cual se desarrolla la protección al consumidor es de suma importancia, a fin de determinar el ámbito de aplicación de tales normas y el alcance de la competencia de la autoridad de consumo.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. **Competencia.** - Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión. (...).

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido.** El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

¹⁷ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

23. El artículo III del Código¹⁸ dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta. A su vez, la relación de consumo es definida por el Código, en su artículo IV, como aquella *“por la cual un consumidor adquiere o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”*.
24. En esa línea, el referido artículo IV del Código define como proveedor a la persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que de manera habitual suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores y, como servicio, a cualquier actividad de prestación de servicios ofrecida en el mercado¹⁹.
25. Por su lado, ese mismo artículo define a los *consumidores* en los siguientes términos:

“Artículo IV.- Definiciones.

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.”

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación.** 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...).

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...)

2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

2. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

3. Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

(...)

4. Servicio. - Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

26. Como puede apreciarse, el Código brinda los parámetros de noción de consumidor, proveedor y relación de consumo a fin de que la autoridad administrativa, como el Indecopi, pueda conocer una denuncia por presunta infracción de las normas de protección al consumidor.
27. De lo anterior, se colige que, si del caso no se desprenden los presupuestos necesarios para la aplicación de las normas de protección al consumidor, la denuncia debe ser declarada de plano improcedente.
28. En el presente caso, los denunciantes señalaron que el 12 de julio de 2021, la señora Ruiz, funcionaria Prime del Banco, se contactó con el señor Santiago vía WhatsApp y con las señoras Córdova y Baca telefónicamente, ofreciéndoles una campaña de inversión y ganancia de intereses, que generaría una rentabilidad del 10% de ganancia proporcional al monto invertido, lo cual aceptaron, realizando diversos abonos producto de préstamos a la cuenta de la señora Ruiz, denominada Cuenta Independencia N° 0011-***-***-3178; sin embargo, posteriormente, en diciembre de 2021 y febrero de 2022, solicitaron el retiro y devolución de sus ahorros, lo cual no sucedió, para luego informárseles que la señora Ruiz había renunciado.
29. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que permitió que una de sus funcionarias investigada por fraude ofrezca a los denunciantes una campaña de inversión y ganancia de intereses, la cual generaba el 10% de rentabilidad, lo cual indujo a error respecto a los intereses que se generarían.
30. En primer lugar, corresponde indicar que no es un hecho controvertido que la señora Ruiz, funcionaria del Banco, era familiar de los señores Santiago y Córdova, conforme estos declararon en la investigación fiscal realizada por el Ministerio Público²⁰.
31. Ahora bien, de los medios de prueba que obran en el expediente, se observa que solo se cuenta con la conversación vía WhatsApp sostenida el 12 de julio de 2021, entre la señora Ruiz, funcionaria Prime del Banco -la cual a dicha fecha no contaba con ningún tipo de investigación por fraude– y el señor Santiago, por lo que, corresponde analizar dicha conversación, a efectos de determinar lo que realmente ofreció la citada funcionaria de la entidad financiera a través de su teléfono celular privado. Esto, conforme se aprecia a continuación:

²⁰ Declaración del señor Santiago: "(...) Con la denunciada Sofia Laura Ruiz Espinoza fue mi ejecutiva Prime y sobrina lejana de mi señora madre (...)" Ver foja 932 del expediente. Declaración de la señora Córdova: "(...) Sofia Laura Ruiz Espinoza es familiar lejano. (...)" Ver foja 945 del expediente. Declaración de la señora Ruiz: "A Brian Ali Williams Córdova si lo conozco, el es mi primo, hijo de mi tía Ivon Córdova quien es prima hermana de mi señora madre (...), además hemos estudiado la secundaria juntos (...)". Ver foja 951 (vuelta) del expediente.



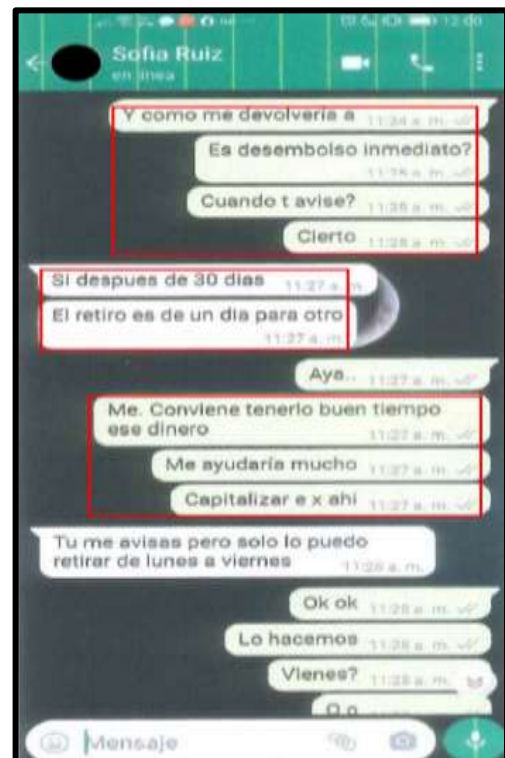
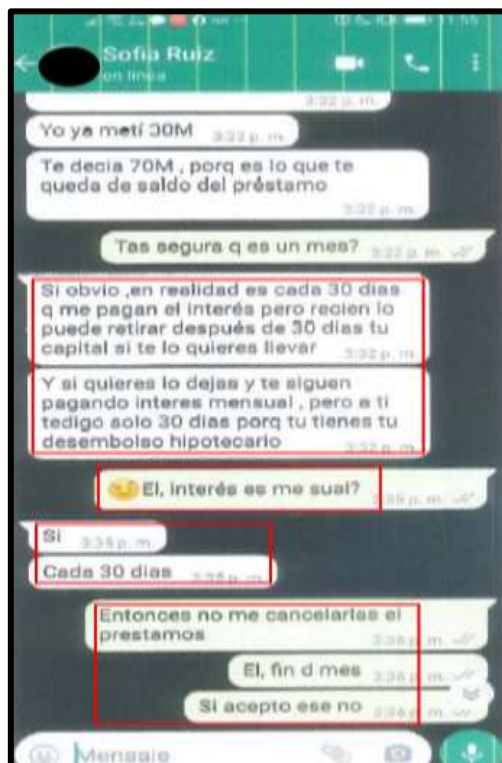
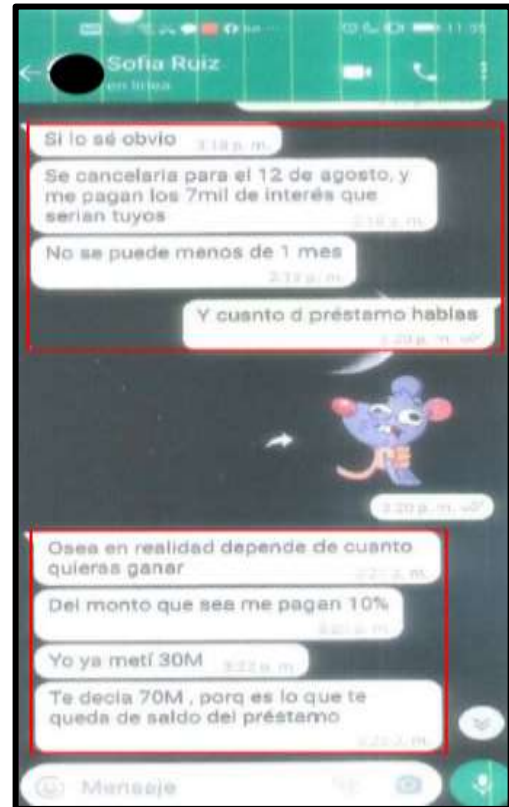
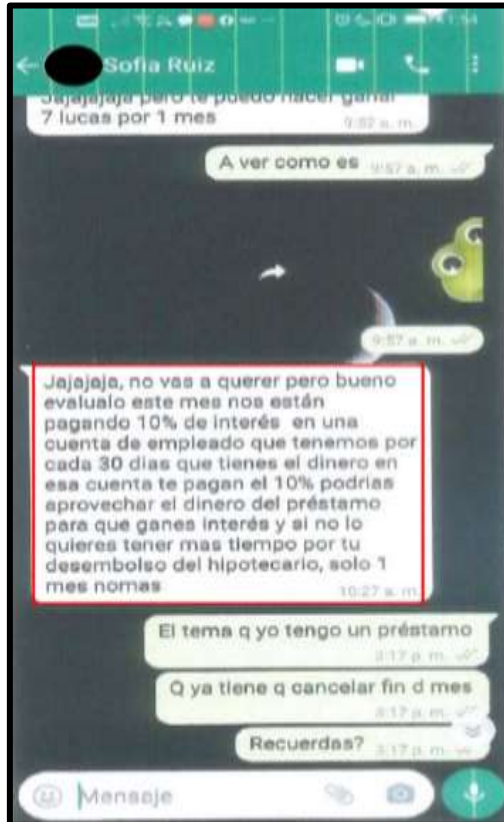
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)





32. Sobre el particular, de los citados medios de prueba, esta Sala aprecia que la señora Ruiz, funcionaria del Banco, informó al señor Santiago que el Banco le estaba pagando 10% de interés en una cuenta de empleado que tenía por cada 30 días, por lo que, podría “*aprovechar*” el dinero de su préstamo para que gane intereses, pudiendo invertir por solo un mes si lo deseaba. Adicionalmente, recalcó a dicho denunciante que la ganancia que obtendría dependería de los importes que invertiría, en la medida que sobre este se generaría el 10% de intereses y que el retiro del dinero solo se efectuaba luego de los 30 días, siendo que finalmente el señor Santiago aceptó la propuesta realizada por la señora Ruiz quien le brindó su cuenta bancaria personal denominada Cuenta Independencia N° 0011-***-***-3178.
33. En tal sentido, contrariamente a la interpretación realizada por la Comisión en su pronunciamiento, este Colegiado considera que el ofrecimiento realizado por la señora Ruiz al señor Santiago claramente no se trató de algún servicio financiero que el Banco haya ofrecido a sus clientes en el mercado, sino por el contrario, se trataba de un beneficio de carácter netamente laboral y exclusivo para los empleados del denunciado, tan es así que el dinero aportado necesariamente debía realizarse a la cuenta bancaria personal de la señora Ruiz, situación que la parte denunciante decidió aprovechar, a efectos de capitalizar su dinero.
34. Cabe agregar en este punto que no obra en los actuados algún documento, tal como publicidad, volante físico, *flyer* digital, correo electrónico o impresión de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

la página web del denunciado, que prueba que el Banco ofreció a sus clientes -entre ellos, a los denunciantes- que otorgaría un 10% de interés, luego de 30 días en que depositaran algún aporte dinerario en alguna cuenta bancaria de sus empleados.

35. Así, se verifica que el hecho cuestionado por los denunciantes contra el Banco no se produjo en el marco de una prestación efectiva de un servicio (servicio financiero y/o bancario) ofertado en el mercado.
36. Dicha interpretación realizada por esta Sala incluso coincide con lo resuelto por la Disposición Fiscal Superior N° 108-2023-1°FSF-PFCP-SI-L-MP-FN de fecha 14 de marzo de 2023, emitida por la Fiscalía Superior Penal de la Primera Fiscalía Corporativa Penal de San Isidro – Lince, la cual declaró infundado el recurso de elevación de actuados presentado por los denunciantes y confirmó la Disposición Fiscal N° 03 de fecha 27 de diciembre de 2022 que resolvió disponer el archivo de la denuncia penal presentada por los denunciantes, al señalar lo siguiente:

“Disposición Fiscal Superior N° 108-2023-1°FSF-PFCP-SI-L-MP-FN

(...)

*De la revisión de los documentos presentados por los recurrentes en su primigenio escrito de denuncia y de las diligencias preliminares llevadas se ha verificado lo siguiente: los recurrentes postulan que la denunciada Sofía Laura Ruiz Espinoza se comunicó con ellos para ofrecerles una campaña de fondos mutuos, inversión y ganancia de interés, donde obtendrían una rentabilidad del 10%; sin embargo, de las impresiones de conversación del aplicativo de whatsapp que han adjuntado los recurrentes, que se habrían suscitado entre la denunciada Ruiz Espinoza y el recurrente Santiago Córdova, **se aprecia que la denunciada le habría indicado que dicho mes -de la conversación- su entidad bancaria estaría pagando un interés del 10% en una cuenta de empleado, ofrecimiento que más adelante, en otra conversación, se puede verificar, la denunciada recalca al recurrente Santiago Córdova, que dicho ofrecimiento de beneficio no corresponde a los -clientes- PRIME (categoría que tenía el recurrente Santiago Córdova en dicho momento), sino que habría sido un beneficio para los trabajadores de la entidad bancaria, de la sede donde laboraba;** en otra conversación, el recurrente le pregunta a la denunciada **si la promoción es sólo para ella, por ser trabajadora del banco, ante lo que la denunciada le vuelve a recalcar que es para los empleados;** pese a saber ello, **el recurrente decide transferir su dinero a la denunciada, para que lo deposite en su cuenta personal, donde recibiría un porcentaje de interés que no le correspondería como cliente PRIME;** también se puede apreciar, que el recurrente Santiago Córdova le indica a la denunciada que “quiero ver si, mi mamá quiere darme, a ver si le cae”; de lo que se infiere, que **no parte de la denunciada el ofrecimiento de ese supuesto beneficio para la señora madre del recurrente, ni para su novia;** también se advierte que el ofrecimiento que realiza la denunciada es que por el hecho de tener dinero en una cuenta de empleado, donde supuestamente, por cada 30 días le van a reeditar el 10% de interés del monto que tenga en la cuenta; por ello, el recurrente es quien pregunta a la denunciada (fs. 92): “cuanto necesitas para que me des 10000” -entendiéndose que ese es el interés que desea percibir-, a lo que ella responde 100,000, ante ello el recurrente señala que para alcanzar dicho monto necesita un préstamo; también se verifica de las conversaciones whatsapp que la denunciada le indica al recurrente que el interés a pagar sería cada 30 días, que el retiro sería de un*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al ConsumidorRESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

día para otro; sin embargo, en su manifestación preliminar **el recurrente Santiago Córdova ha señalado que la denunciada Sofía Ruiz le ofreció una campaña de ganancia de intereses, que sólo daban en la oficina donde laboraba, que para ello debía depositar dinero en su cuenta personal, con retiro inmediato, ofrecimiento que si bien se ha dado, en su declaración no ha indicado, que dicho ofrecimiento no se le efectuó como cliente PRIME, ni que ese supuesto beneficio le correspondería;** aunado a ello, debemos expresar que los recurrentes han presentado sendas constancias de transacciones que le han efectuado a la denunciada, en varias de ellas se consignan como detalle de la transacción diversos conceptos, **pero en ninguno de ellos se ha consignado que la transferencia se realiza con motivo de la inversión en un fondo mutuo, para invertir en otro fondo, lo que conllevaría a sostener que las transferencias se efectuaron con otro motivo, incluso podría ser posible lo que señala la denunciada Sofía Ruiz, que eran prestamos de dinero hacía su persona.**

Cabe indicar, que tanto en su escrito de denuncia, ampliación de denuncia, ni durante la investigación preliminar, **los recurrentes no han presentado documento alguno relacionado al supuesto ofrecimiento de ganancias de intereses que la denunciada habría efectuado al recurrente Santiago Córdova, es decir, no han presentado proformas, proyecciones de intereses, contrato, o algún otro documento donde se sustente en qué consistía dicho ofrecimiento de beneficios de intereses, documento alguno donde se le explique en forma detallada o grandes rasgos, cuál sería el procedimiento de inversión, que se le daría a su dinero;** tampoco han señalado los recurrentes, si la denunciada les mostro **algún documento, o correo electrónico, mediante el cual su entidad bancaria le haya ofrecido la supuesta inversión u ofrecimiento de pago de intereses.**

(...)

de los actuados se verifica que **los recurrentes tomaron la decisión de transferir su dinero a la denunciada Sofía Ruiz, con el solo ofrecimiento que les hizo de un beneficio de rentabilidad, a través de llamadas telefónicas y mensajes de whatsapp,** que si bien alegan los recurrentes que la denunciada se ganó su confianza, ello no puede ser argüido para sostener que en base a ello no corroboraron la información que se les ofreció, más aún cuando **el ofrecimiento que les hacía la denunciada era un beneficio que no les correspondía, condiciones de inversión irregular que los recurrentes conocían desde antes de decidir transferir su dinero a la denunciada; pese a lo cual decidieron tomar el riesgo de transferir su dinero a la denunciada,** quien estaba actuando, por lo menos, contraviniendo las reglas de ética de un trabajador.

(...)" (Subrayado y resaltado es nuestro)

37. Los denunciados señalaron que lo analizado en la vía penal era distinto a lo verificado en la vía administrativa, por lo que, el archivamiento de un proceso penal no afectaba el procedimiento administrativo de la conducta. Al respecto, cabe indicar que, si bien en ambos procesos el bien jurídico protegido es diferente, ello no quiere decir que no se tome en consideración lo investigado y resuelto en la vía penal; por el contrario, lo allí actuado coadyuva a la autoridad administrativa al momento de emitir su pronunciamiento final, como en el presente caso en particular.
38. En ese sentido, en la medida que el Banco no ofertó algún servicio financiero en el mercado consistente en otorgar el 10% de rentabilidad por realizar aportes en cuentas de sus empleados, lo cual era de conocimiento de la parte



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

denunciante (según se verifica, particularmente, de las conversaciones entabladas vía WhatsApp entre la señora Ruiz y el señor Santiago), no existe una relación de consumo entre las partes por este hecho denunciado, no pudiendo atribuir al Banco algún tipo de responsabilidad vicaria por el comportamiento de su funcionaria, dado que al momento de “ofrecer” la campaña que esta tenía como empleada a la parte denunciante, claramente no actuó en cumplimiento de sus funciones regulares ni dentro del marco de una relación de consumo²¹.

39. Al respecto, este Colegiado considera oportuno señalar que el artículo 1981° del Código Civil establece que el que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por este último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo.
40. Para el caso de los procedimientos de protección al consumidor, dicha norma resulta aplicable y compatible, pues, a través del precepto referido se busca obtener la posibilidad de poder analizar la responsabilidad administrativa de un proveedor respecto de hechos que hayan podido efectuar sus subordinados.
41. La “*responsabilidad vicaria*” impide que los proveedores puedan oponer o excusarse del actuar de sus subordinados o contratados como un eximente de responsabilidad frente a los consumidores, considerando que no puede trasladarse a estos últimos las externalidades negativas generadas por una incorrecta elección del personal contratado o por la falta de control en el desarrollo de sus actividades. En efecto, el sistema de protección al consumidor no hace distinción alguna dentro de la estructura organizacional que recubre la actividad del proveedor.
42. Al respecto, corresponde mencionar que esta Sala ya ha indicado en anteriores pronunciamientos²², que la doctrina recoge la definición de “*responsabilidad vicaria*”, a través de la cual para que un tercero sea responsable de las conductas cometidas por una persona (natural o jurídica), se debe verificar que entre este y ese tercero exista una relación de subordinación, en donde, más allá de los aspectos formales, se debe evidenciar que el principal tenga efectivamente la dirección y/o autoridad frente al tercero en un servicio específico, esto es una relación vertical y jerárquica.
43. Sin embargo, en el presente caso, el comportamiento de la señora Ruiz, funcionaria del Banco, no se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento

²¹ Conforme la doctrina señala, una condición esencial para encontramos frente a una relación de consumo requiere que los bienes y servicios objeto de esta relación se oferten en el mercado, motivo por el cual aquellos bienes o servicios que no se oferten como consecuencia del desarrollo de una actividad económica no se encontrarán comprendidos en una relación de consumo. **TIRADO BARRERA, José Antonio**. Protección al Consumidor. Colección Lo esencial del Derecho N° 53. Fondo Editorial de la PUCP. Página 52. 2021.

²² Ver la Resolución 3403-2017/SPC-INDECOPI del 6 de diciembre de 2017, entre otras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

del servicio respectivo, dado que, el ofrecimiento realizado a la parte denunciante no era un producto financiero que el Banco haya puesto a disposición de sus clientes en el mercado, por el contrario, ofreció un beneficio que era de carácter laboral interno para los empleados del Banco.

44. Por otro lado, si bien los denunciantes señalaron que la señora Ruiz habría mencionado que la campaña era exclusiva por ser asesora de Banca Prime, por lo que, era entendible que “*confíen de buena fe*” en la veracidad de lo señalado por la citada asesora; lo cierto es que, conforme se ha expuesto en párrafos precedentes, de la conversación vía WhatsApp del 12 de julio de 2021, el ofrecimiento realizado por la señora Ruiz no se trató de algún servicio financiero que el Banco haya ofrecido a sus clientes en el mercado, sino por el contrario, claramente se trataba de un beneficio de carácter netamente laboral y exclusivo para los empleados del denunciado, por lo que, corresponde desestimar lo alegado por la parte denunciante.
45. Prueba adicional de que para los denunciantes les quedó claro desde un principio que la oferta realizada por la funcionaria del Banco era una exclusiva para trabajadores y no una oferta comercial del Banco, es lo indicado por los propios denunciantes en su escrito de fecha 24 de julio de 2023 al señalar que “*(...) cabe recalcar que la señora Ruiz informó que era una campaña EXCLUSIVAMENTE PARA LOS TRABAJADORES DEL BANCO por lo que es por eso que el dinero se le depositó a su cuenta, a fin de que ella realice la inversión de rentabilidad y a posterior ella devuelva el dinero más la rentabilidad del 10%*”²³.
46. De otra parte, los denunciantes señalaron que la responsabilidad del Banco se encontraba demostrada con pruebas indiciarias como eran los mensajes vía WhatsApp de la señora Ruiz al señor Santiago ofreciéndole rentabilidad del 10% a su favor, correos electrónicos remitidos por el Gerente de oficina y la señora Ruiz, donde habrían señalado los intereses a generar por la promoción de rentabilidad, productos financieros autogestionados por la señora Ruiz a favor de los denunciantes, correos electrónicos entre el área de relaciones laborales y Cyber Security del Banco con la señora Ruiz de los cuales se advertiría que la señora Ruiz se encontraba siendo investigada y procesada por parte de la Sub Unidad de Fraude del denunciado, renuncia de la señora Ruiz y reciente cancelación de la deuda originada en la Tarjeta de Crédito 4140-***-***-0479.
47. En su defensa, el Banco alegó que los correos electrónicos de febrero de 2022 eran inexistentes, los cuales no fueron enviados, ni recibidos por funcionarios de su representada desde sus cuentas institucionales, tratándose de correos

²³ Ver foja 14912 (vuelta) del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

electrónicos adulterados. A efectos de demostrar tal afirmación, el administrado presentó una constatación notarial.

48. Al respecto, corresponde indicar, en relación a los mensajes vía WhatsApp de la señora Ruiz al señor Santiago ofreciéndole rentabilidad del 10% a su favor, que dicho medio de prueba ya ha sido materia de análisis y pronunciamiento por esta Sala.
49. Ahora bien, más allá de la constatación notarial aportada por el denunciado, se aprecia que, incluso valorando los medios probatorios cuestionados, el Banco no respondería por la conducta atribuida en su contra, por las consideraciones que serán expuestas a continuación.
50. En relación con los correos electrónicos remitidos por el Gerente de oficina y la señora Ruiz donde se habría señalado los intereses a generar por la “promoción de rentabilidad”²⁴, cabe indicar que dichos documentos solo demostrarían que existió en diciembre de 2021 un retraso en el pago de los intereses para los trabajadores del Banco -beneficio laboral-, no probando que la rentabilidad en cuestión era ofrecida como un servicio financiero a los clientes.
51. Asimismo, sobre los productos financieros autogestionados por la señora Ruiz a favor de los denunciados, esto no guarda directa vinculación con el hecho analizado en este acápite.
52. En lo referido a los correos electrónicos entre el área de relaciones laborales y Cyber Security del Banco con la señora Ruiz, de los cuales se advertiría que la señora Ruiz se encontraba siendo investigada y procesada por parte de la Sub-Unidad de Fraude del denunciado²⁵, corresponde indicar que, al margen del alegato formulado por el Banco de adulteración, lo cierto es que dichos correos electrónicos datarían de fechas 2, 10, 18 y 22 de febrero de 2022, esto es, de fecha posterior al ofrecimiento de rentabilidad en cuestión que fue de fecha julio de 2021.
53. Además, esta Sala considera que ante el comportamiento irregular de una de sus trabajadoras, al ponerse de acuerdo con otras personas que no eran empleados del denunciado, para que estas se beneficien de una rentabilidad laboral, resultaba lógico que se le investigue y/o se le exija explicaciones por lo ocurrido a la señora Ruiz; sin embargo, ello no demuestra algún tipo de responsabilidad del denunciado, en la medida que el ofrecimiento de rentabilidad no era un producto ofrecido por el Banco de cara a sus clientes, por lo que, corresponde desestimar dichas pruebas.

²⁴ Ver foja 31 (vuelta) del expediente.

²⁵ Ver fojas 32 a 34 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

54. Por otro lado, en relación a la renuncia de la señora Ruiz y reciente cancelación de la deuda originada en la Tarjeta de Crédito 4140-***-***-0479; estos hechos no prueban algún tipo de responsabilidad del Banco o la existencia de alguna relación de consumo en torno a la rentabilidad ofrecida.
55. Los denunciante adicionalmente alegaron que mediante Resolución 3547-2015/SPC-INDECOPI se sancionó al Banco por hechos similares al presente caso; sin embargo, de la revisión del citado pronunciamiento, se aprecia que en el mismo se verificaron hechos diferentes al presente procedimiento, en la medida que en dicha resolución el denunciante se apersonó presencialmente a una de las agencias del Banco, siendo que una funcionaria le ofreció la entrega de una letra de cambio a nombre de dicha funcionaria y el depósito mensual de intereses y, si bien los primeros meses se efectuaron -en su cuenta- los depósitos por concepto de intereses ofrecidos, posteriormente no se registraron más abonos, informándose posteriormente que la funcionaria renunció. Adicionalmente, se verificó que dicha funcionaria informaba al consumidor desde su correo electrónico institucional las acciones realizadas; en ese sentido, la Sala resolvió que resultaba evidente que se generó la confianza en el consumidor respecto a la regularidad de la operación, por lo que existía la denominada figura de la “*apariencia jurídica*”, la cual constituye una situación jurídica, más precisamente un derecho subjetivo, que aparenta existir, aunque realmente no existe.
56. En cambio, en el presente caso en particular, la parte denunciante conoció desde un principio que el ofrecimiento realizado por la señora Ruiz, era uno de carácter laboral exclusivo para el personal del denunciado y no uno comercial para los clientes del Banco, pese a lo cual, aceptaron la propuesta de la citada funcionaria.
57. Si bien los denunciante también indicaron que existían diversos casos donde el Banco habría sido sancionado por el incumplimiento de medidas de seguridad²⁶; el análisis de las denuncias que realiza la autoridad administrativa se realiza caso por caso, evaluándose los hechos y circunstancias de cada uno de ellos, por lo que, el hecho de que el proveedor denunciado tuvo en otras oportunidades pronunciamientos desfavorables, no quiere decir que toda

²⁶

Cabe precisar que los denunciante citaron el Expediente 0404-2021/CPC-INDECOPI-PIU, donde se emitió la Resolución 0400-2022/CPC-INDECOPI-PIU del 6 de julio de 2022, en el cual entre otros, se “*declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que consideró probado que el Banco no implementó las medidas de seguridad pertinentes, debido a que no analizó la validez del cheque N°34123941 por la suma de S/ 12 450,00 del 10 de julio de 2021 y lo gestionó pese a que: i) se encontraba a nombre de dos personas jurídicas distintas, ii) el cheque se encontraba con la cláusula especial de “no negociable” y fue endosado en favor de un tercero; y, iii) el título valor estaba emitido por Fundación Fumasa*”. No obstante, mediante Resolución 1142-2023/SPC-INDECOPI del 26 de abril de 2023, la Sala revocó la referida resolución “*en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A., al haber quedado demostrado que cumplió con el procedimiento establecido para procesar el Cheque 34123941 por la suma de S/ 12 450,00 del 10 de julio de 2021 ante la Cámara de Compensación Electrónica S.A.*”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

denuncia debe ser declarada fundada en su contra, por lo que corresponde desestimar lo alegado.

58. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Santiago, Córdova y Baca contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, al probarse que la presunta campaña de inversión y ganancia de intereses del 10% de rentabilidad ofrecida por una funcionaria del denunciado no se produjo en el marco de una relación de consumo configurada entre las partes del procedimiento.
59. En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 22,97 UIT por cada denunciante (por un total 68,91 UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el RIS, dispuesta como consecuencia de la presente infracción revocada.

III. Respecto a la presunta falta de atención de reclamos

60. El artículo 88°.1 del Código establece que las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la autoridad de consumo²⁷.
61. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al artículo 88°.1 del Código, al considerar que no atendió el Reclamo del 6 de abril de 2022, reiterado el 26 de abril del mismo año, presentado por el señor Santiago. Asimismo, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por las señoras Córdova y Baca contra el Banco, por infracción al artículo 88°.1 del Código, al considerar que el denunciado no brindó una respuesta adecuada a los reclamos del 6 de abril de 2022, presentados por las denunciadas. Dicha decisión fue cuestionada por el Banco en su recurso de apelación.
62. Ahora bien, la determinación del marco jurídico dentro del cual se desarrolla la protección al consumidor es de suma importancia, a fin de determinar el ámbito de aplicación de tales normas y el alcance de la competencia de la autoridad de consumo.

²⁷

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 88°. - Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros. 88.1. Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

63. El artículo III del Código²⁸ dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta. A su vez, la relación de consumo es definida por el Código, en su artículo IV, como aquella *“por la cual un consumidor adquiere o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”*.
64. Como puede apreciarse, el Código brinda los parámetros de noción de consumidor, proveedor y relación de consumo a fin de que la autoridad administrativa, como el Indecopi, pueda conocer una denuncia por presunta infracción de las normas de protección al consumidor.
65. De lo anterior, se colige que, si del caso no se desprenden los presupuestos necesarios para la aplicación de las normas de protección al consumidor, la denuncia debe ser declarada de plano improcedente.
66. Obran en el expediente, las copias de los reclamos formulados por los denunciados el 6 de abril de 2022, por medio de los cuales expusieron su malestar por el ofrecimiento de la rentabilidad del 10% de ganancia ofrecida por la señora Ruiz, habiendo realizado diversos aportes que finalmente llegaron a la cuenta de ahorros de dicha persona, precisando que en reiteradas oportunidades intentaron comunicarse con ella para que les devuelva el dinero aportado, no obteniendo una respuesta sobre dónde se encontraba su dinero²⁹.
67. De lo anterior, se aprecia que tales reclamos versaban sobre la presunta campaña objeto de controversia, la cual, conforme se ha desarrollado en el acápite anterior de la presente resolución, no se produjo en el marco de la prestación efectiva de un servicio ofrecido por el Banco en el mercado.
68. Así, en la medida que los hechos denunciados se habrían dado en un contexto donde no resultaban aplicables las normas del Código, se advierte que tales conductas no podrían ser discutidas ante la autoridad administrativa.
69. Por lo expuesto, esta Sala considera que, atendiendo a las implicancias del caso en concreto, corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Santiago, Córdova y Baca contra el Banco; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, en el extremo vinculado a los reclamos formulados por los denunciados. Dicha decisión se adopta porque tales reclamos versaban sobre la presunta campaña

²⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación.**
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...).

²⁹ Ver foja 133 del expediente, 317 y 483 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

objeto de controversia, la cual no se produjo en el marco de una relación de consumo entre las partes del procedimiento.

70. En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 6,89 UIT por cada denunciante (por un total 20,67 UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el RIS.

IV. Respecto a la presunta falta de medidas de seguridad

71. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos³⁰.
72. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión. En ese sentido, este Colegiado hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en las presuntas conductas infractoras que habría cometido la denunciada.
73. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que una funcionaria investigada por fraude gestione un préstamo personal por S/ 80 600,00, y la Tarjeta de Crédito 4140-***-***-0479 con una línea de S/ 60 000,00 a nombre del señor Santiago; y, un préstamo personal por S/ 94 600,00, a nombre de la señora Córdova, sin emitir alguna alerta y sin que se hayan cumplido las formalidades para la contratación de dicho producto, ni habría informado oportunamente los

³⁰

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

(...)

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

términos y condiciones aplicables, lo cual ocasionó que sean reportados indebidamente ante las Centrales de Riesgo. Dicha decisión fue cuestionada por el Banco.

74. Obra en el expediente, copia del Cronograma de pagos del préstamo por la suma de S/ 80 600,00, otorgado el 31 de marzo de 2021; y, copia de la Disposición en Efectivo por la suma de S/ 60 000,00, con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4140-***-***-0479, de fecha 12 de agosto de 2021, ambos otorgados al señor Santiago; y, copia del cronograma de pagos del préstamo por la suma de S/ 94 600,00, otorgado el 12 de agosto de 2021 a la señora Córdova.
75. Ahora bien, de conformidad con el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS 3274-2017 (en adelante, el Reglamento), para la contratación de productos financieros, las empresas del sistema financiero deben emplear algún factor de autenticación o una combinación de ellos para autorizar una operación, tales como: dispositivos físicos o virtuales en posesión del cliente, su firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros³¹.
76. En virtud de lo expuesto, en primer lugar, corresponde a este Colegiado analizar los medios probatorios ofrecidos por el Banco a efectos de determinar si las operaciones cuestionadas en el presente extremo se encontraban debidamente autorizadas.

31

RESOLUCIÓN SBS N° 3274-2017. Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. Artículo 49. Contratación de productos financieros.

49.1 Las empresas celebran contratos, considerando para tal efecto lo siguiente:

1. La contratación escrita se realiza a través de la firma o huella digital -en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo- del contrato, incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como de cualquier otra información que corresponda.

2. La contratación a través de mecanismos distintos al escrito, tales como comunicaciones telefónicas, medios electrónicos u otros mecanismos que determine la empresa, debe contar con mecanismos adecuados para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas, siempre que permitan dejar constancia de la aceptación del cliente y la celebración del contrato en cualquiera de sus modalidades.

49.2 Las empresas pueden determinar que el contrato, incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como cualquier otra información que corresponda, se entreguen y/o pongan a disposición, a través de alguno de los siguientes medios:

1. En las oficinas de atención al público de las empresas.
2. En el domicilio establecido por el cliente.

3. Mediante el envío o puesta a disposición del contrato por correo u otro medio electrónico, siempre que: i) se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios y ii) se cumplan los criterios de seguridad para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de acuerdo con la normativa vigente referida a la gestión de seguridad de la información.

El cliente puede requerir expresamente que la información se entregue en las oficinas de atención al público de las empresas.

49.3 La entrega y/o puesta a disposición del contrato incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como cualquier otra información que corresponda, debe realizarse en un plazo máximo de quince (15) días de celebrado. En caso el contrato se celebre por escrito y se disponga la entrega del contrato en las oficinas de atención al público, esta se realiza en forma inmediata.

49.4 Las empresas deben conservar la constancia de la celebración del contrato y de su entrega o puesta a disposición al cliente. Tratándose de la contratación escrita, las empresas deben conservar el contrato suscrito por el cliente a través de medios físicos o electrónicos, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

77. De la revisión de los actuados, se observa que, en sus escritos de denuncia, los propios señores Santiago y Córdova declararon que autorizaron los productos financieros materia de denuncia, conforme se aprecia a continuación:

“Denuncia del señor Santiago

*“La señora Ruiz, siendo ejecutiva prime del banco, gestiona un préstamo personal de libre disponibilidad a mi nombre (...) por un monto de S/ 80 6000,00, y una tarjeta de crédito (...) con una línea de crédito ascendente a S/ 60 000,00, sin necesidad de firmas, ni huellas (...) **indicó que no había necesidad de apersonarme pues al ser ella la representante del banco como ejecutiva prime y tener mi autorización tenía la facilidad de generar los préstamos (...)**”³².*

Denuncia de la señora Córdova

*“La ejecutiva prime gestiona el préstamo personal de S/ 94 600 soles sin necesidad de firmas ni huella, **comunicándome** que no era necesidad de apersonarme por ser ella mi ejecutiva del banco **y tener mi autorización** y facilidad de generar los préstamos (...)” (Subrayado y resaltado es nuestro)³³.*

78. Adicionalmente, se aprecia que los señores Santiago y Córdova en la investigación llevada a cabo por el Ministerio Público, declararon que no solo autorizaron los préstamos y disposición materia de denuncia, sino que además recibieron los mismos en sus cuentas bancarias para luego de ello, depositar los montos respectivos en la cuenta bancaria personal de la señora Ruiz, conforme se aprecia a continuación:

“Disposición Fiscal Superior N° 108-2023-1°FSF-PFCP-SI-L-MP-FN

(...)

Manifestación de (...) **Santiago** (...) señaló entre otros puntos que: **“(...) El dinero -del préstamo- si llego a mi cuenta personal y yo transfiero a la cuenta de la denunciada (...) -con posterioridad a los depósitos- no tuve comunicación directamente con el banco, toda la comunicación fue por la denunciada (...)”.**

Manifestación de (...) **Córdova** (...) ha señalado entre otros puntos lo siguiente: **“(...) ella tramitó el préstamo vía telefónica desde el número que ya he mencionado, a nombre mío y fue enviado a mi cuenta de ahorros en el BBVA Continental (...) ella luego procede a pasar ese monto a su cuenta. Yo, le transferí de ese préstamo la suma de S/ 90,000.00 soles a la cuenta de ahorros de la denunciada (...)”.**

(...)

En el caso de autos, el recurrente Santiago Córdova ha señalado que (...) El dinero -del préstamo- si llego a mi cuenta personal y yo transfiero a la cuenta de la denunciada (...), esto es, que **el dinero obtenido producto de los prestamos fue transferido a la cuenta del recurrente quien tomó la decisión de transferir el dinero a la denunciada**, lo expuesto torna en inviable la atribución de culpabilidad por el hecho incriminado en contra de Sofia Ruiz, más aún si no existen otras corroboraciones periféricas que lo vinculen con la hechura fraudulenta de los documentos,

³² Ver foja 112 del expediente.

³³ Ver foja 336 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

considerándose así que resultó correcta la determinación de archivo en el extremo de Falsificación Documentaria.

(...)" (Subrayado y resaltado es nuestro)

79. En ese sentido, es que se ha verificado la contratación válida de los referidos préstamos y disposición, no siendo posible atribuir responsabilidad alguna a la entidad financiera denunciada.
80. Cabe traer a colación en este punto que, el artículo 104° del Código establece que el proveedor denunciado 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 afectado³⁴, siendo que, conforme a lo expuesto en párrafos precedentes se encuentra demostrado que los señores Santiago y Córdova autorizaron los préstamos y disposición en cuestión, además de disponer de estos, en la medida que luego de recibir el dinero en sus cuentas bancarias, transfirieron el mismo a la cuenta bancaria personal de otra persona.
81. Si bien los denunciantes señalaron que para hacer efectiva la entrega de los préstamos era necesario que sigan los procedimientos de aprobación como del gerente de tienda previo al desembolso o entrega del producto financiero; cabe indicar que, conforme a lo expuesto previamente, los mismos señores Santiago y Córdova autorizaron la generación de los citados productos financieros habiendo voluntariamente dispuesto de estos. Así, aun cuando no se hayan seguido las formalidades pertinentes, lo cierto es que ello fue consentido por los propios denunciantes, produciéndose así la ruptura del nexo causal conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código.
82. De otro lado, los denunciantes alegaron que no se adoptaron medidas de seguridad al permitir que una funcionaria por fraude gestione préstamos personales sin que se emita alguna alerta ni cumplir con las formalidades correspondientes.
83. No obstante, cabe recalcar que, cuando se gestionaron los préstamos por parte de la señora Ruiz, esta no estaba siendo investigada por algún tipo de fraude, ni dentro del propio Banco, ni a nivel penal o administrativo. Además, al contarse con la propia autorización y consentimiento de los señores Santiago y Córdova para la generación de los productos financieros en

³⁴ **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. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

cuestión, no correspondía que el Banco emita algún tipo de alerta, por lo cual, corresponde desestimar lo alegado.

84. Conforme a ello, se revoca la resolución apelada, en los extremos en que se declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al probarse que el denunciado atribuyó correctamente un préstamo personal por S/ 80 600,00 y la Tarjeta de Crédito 4140-***-***-0479 con una línea de S/ 60 000,00 a nombre del señor Santiago; y, un préstamo personal por S/ 94 600,00, a nombre de la señora Córdova. Dicha decisión se adopta porque, más allá de lo cuestionado, tales consumidores consintieron dichos préstamos y dispusieron de los mismos.
85. En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 22,97 UIT por cada producto financiero (por un total 68,91 UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el RIS, dispuesta como consecuencia de la presente infracción revocada.

V. Respecto a la presunta falta de entrega de los documentos contractuales

86. El artículo 45° del Código señala que por contrato de consumo se entiende aquel que tiene por objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica³⁵.
87. El artículo 47° literal e) del Código señala que en los contratos de consumo se debe observar que los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando estos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor³⁶.

³⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 45°.** - Contrato de consumo. El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica. Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes. En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

³⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 47°.** Protección mínima del contrato de consumo. - En los contratos de consumo se observa lo siguiente: (...) e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

88. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción al literal e) del artículo 47° del Código, al considerar que dicha entidad era responsable por no entregar copia de los documentos contractuales correspondientes al préstamo personal por S/ 80 600,00, y a la tarjeta de crédito del señor Santiago; y, aquellos correspondientes al préstamo personal por S/ 94 600,00 brindado a la señora Córdova. Dicha decisión fue cuestionada por el Banco.
89. En primer lugar, es importante acotar que, más allá de lo alegado por los denunciados, de los actuados en el presente caso en concreto, se aprecia que la contratación de los productos financieros antes referidos (productos utilizados para aprovechar el ofrecimiento de la supuesta rentabilidad realizado por la señora Ruiz), se había efectuado vía telefónica, obteniendo las autorizaciones correspondientes de los señores Santiago y Córdova, con lo cual, los consumidores no podrían desconocer dicha contratación.
90. Por otro lado, es importante resaltar que el propio señor Santiago presentó, junto con su denuncia, copia de la Hoja de Resumen³⁷ y del Cronograma de Pagos otorgado el 31 de marzo de 2021 por el Banco por la suma de S/ 80 600,00³⁸; y, copia del correo electrónico del 16 de septiembre de 2021, a través del cual se le informó la disposición de efectivo con cargo a la tarjeta de crédito³⁹. Igualmente, la señora Córdova presentó, con su denuncia, copia de la Hoja de Resumen⁴⁰ y del Cronograma de Pagos otorgado el 12 de agosto de 2021 por el Banco por S/ 94 600,00⁴¹. De ello, se colige que los denunciados contaban con documentación que daba cuenta de las condiciones que regían la contratación que consintieron y de la cual se beneficiaron al haber dispuesto de los créditos.
91. Adicionalmente, de los actuados en el expediente, no se aprecia que los señores Santiago y Córdova hayan requerido al Banco copia de los documentos contractuales, sino hasta que la señora Ruiz no cumplió con entregarles el dinero correspondiente de la rentabilidad ofrecida, la cual no era un servicio ofrecido por el Banco en el mercado, conforme se ha probado en acápites precedentes.
92. En resumen, si bien los denunciados alegaron que el Banco no les entregó copia de los contratos suscritos, incumpliendo con sus procedimientos y fiscalización posterior, habiéndolos dejado en indefensión; lo cierto es que la

³⁷ Ver foja 150 y 151 del expediente.

³⁸ Ver foja 152 a 155 del expediente.

³⁹ Ver foja 149 del expediente.

⁴⁰ Ver foja 365 del expediente.

⁴¹ Ver foja 366 a 368 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

contratación de los productos fue vía telefónica, contando con la aprobación explícita de los señores Santiago y Córdova, los cuales dispusieron de los créditos en cuestión y contaban con documentación contractual relacionada a los préstamos y emisión de la tarjeta de crédito (la cual fue presentada como anexos a la denuncia), por lo que no se advierte la indefensión alegada por los denunciantes en el presente caso en particular.

93. Finalmente, los denunciantes indicaron que el Banco habría anulado la deuda de la tarjeta de crédito del señor Santiago al no contar con la documentación que sustente la contratación. Sin embargo, ello no demuestra la responsabilidad del denunciado en el presente caso en concreto, dado que la condonación o extinción de una deuda puede partir de la liberalidad que cada entidad financiera realiza evaluando la situación crediticia de su cliente.
94. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en los extremos en que se declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Banco, por infracción al literal e) del artículo 47° del Código; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, en el extremo referido a la falta de entrega de copia de los documentos contractuales correspondientes al préstamo personal por S/ 80 600,00, y a la tarjeta de crédito del señor Santiago; y, correspondientes al préstamo personal por S/ 94 600,00 brindado a la señora Córdova.
95. En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 6,89 UIT por cada producto financiero (por un total 20,67 UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el RIS, dispuesta como consecuencia de la presente infracción revocada.
- VI. Sobre la improcedencia de la apelación del Banco en el extremo referido a la evaluación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador
96. El artículo 217° del TUO de la LPAG dispone que solo son impugnables aquellos actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión⁴².
97. En la misma línea, la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código establece que el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede

⁴²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 217°. Facultad de contradicción. (...) 217.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar.

98. De otro lado, el artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece la posibilidad de que la autoridad administrativa inicie un procedimiento sancionador contra aquellos administrados que, entre otros, sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o presenten información falsa a cualquier órgano funcional del Indecopi⁴³.
99. A mayor abundamiento, el artículo 106° del Código reconoce como procedimiento sancionador a aquel caso iniciado bajo aplicación del artículo 5° del Decreto Legislativo 807⁴⁴, lo cual implica precisar que estos procedimientos son iniciados de oficio, esto es, por propia facultad de la Administración, previa evaluación de su pertinencia.
100. En el presente caso, dentro de la resolución recurrida, la Comisión dispuso evaluar el inicio de un procedimiento sancionador contra el Banco, por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi. Dicha decisión fue cuestionada por el Banco en su recurso de apelación.
101. Ahora bien, en la línea de lo señalado por Sala en anteriores pronunciamientos⁴⁵, el recurso de apelación presentado por el Banco en dicho extremo no resulta procedente, pues el inicio de un procedimiento sancionador o su evaluación por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, no se constituye como: i) Un acto definitivo que pone fin a la instancia; y, ii) Un acto de trámite que determine la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzca indefensión.

⁴³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 5°.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

⁴⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi.** El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos sancionadores:
a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.
b. Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.
c. Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.

⁴⁵ Ver Resoluciones 0034-2019/SPC-INDECOPI del 7 de enero de 2019 y 2236-2019/SPC-INDECOPI del 19 de agosto de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

102. En efecto, la evaluación del inicio de un procedimiento sancionador por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807 no incide sobre la evaluación de fondo de esta controversia, razón por la cual no se configura como un punto que determine la imposibilidad de la tramitación del presente expediente ni tampoco como un aspecto que cause indefensión al administrado.
103. A ello debe agregarse que, como se pudo observar líneas arriba, la disposición de evaluar el inicio de un procedimiento sancionador se configura como una facultad de la autoridad administrativa, quien evaluará, según sea el caso, la concurrencia de elementos fácticos y probatorios para poder hacer uso de su potestad sancionadora. En ese sentido, el Banco no se encuentra legitimado para cuestionar la actuación del órgano funcional del Indecopi, en tanto la evaluación del inicio de un procedimiento sancionador responde a la defensa y la tutela del interés público asignado a la Administración.
104. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por el Banco; y, en consecuencia, se declara improcedente el recurso de apelación presentado por dicho administrado contra la resolución venida en grado, en el extremo referido a la disposición de evaluar el inicio de un procedimiento sancionador por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto dicho extremo no tiene naturaleza impugnabile.

RESUELVE:

En el marco de la tramitación de los Expedientes 0829-2022/CC1, 0863-2022/CC1 y 0864-2022/CC1 (Acumulados), se resuelve lo siguiente:

1. Sobre la presunta campaña de inversión y ganancia de intereses del 10% de rentabilidad ofrecida por una funcionaria del denunciado:

Se revoca la Resolución 3769-2022/CC1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Brian Ali Williams Santiago Córdova, Ivonne Janneth Córdova Espinoza y Jenny Sofía Baca Marroquín contra Banco BBVA Perú S.A. en el referido punto; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, dado que la presunta campaña no se produjo en el marco de una relación de consumo configurada entre las partes del procedimiento.

En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 22,97 UIT por cada denunciante (por un total 68,91 UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

2. Sobre los reclamos formulados por los denunciantes:

Se revoca la Resolución 3769-2022/CC1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Brian Ali Williams Santiago Córdova, Ivonne Janneth Córdova Espinoza y Jenny Sofía Baca Marroquín contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, en el extremo vinculado a los reclamos formulados por los denunciantes. Dicha decisión se adopta porque tales reclamos versaban sobre la presunta campaña objeto de controversia, la cual no se produjo en el marco de una relación de consumo entre las partes del procedimiento.

En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 6,89 UIT por cada denunciante (por un total 20,67 UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

3. Sobre la presunta falta de adopción de medidas de seguridad, la falta de cumplimiento de formalidades para la contratación de productos y la falta de información oportuna sobre los términos y condiciones aplicables:

Se revoca la Resolución 3769-2022/CC1, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al probarse que atribuyó correctamente un préstamo personal por S/ 80 600,00 y la Tarjeta de Crédito 4140-***-***-0479 con una línea de S/ 60 000,00 a nombre del señor Brian Ali Williams Santiago Córdova, así como un préstamo personal por S/ 94 600,00, a nombre de la señora Ivonne Janneth Córdova Espinoza. Dicha decisión se adopta porque, más allá de lo cuestionado, tales consumidores consintieron dichos préstamos y dispusieron de los mismos.

En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 22,97 UIT por cada producto financiero (por un total 68,91 UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

4. Sobre la presunta falta de entrega de los documentos contractuales por los préstamos:

Se revoca la Resolución 3769-2022/CC1, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, en el extremo referido a la falta de entrega de copia de los documentos contractuales correspondientes a los préstamos y tarjeta de crédito antes citados. Dicha decisión se adopta porque los denunciantes contaban con documentación que daba cuenta de las condiciones que regían la contratación que consintieron y de la cual se beneficiaron al haber dispuesto de los créditos.

En consecuencia, se deja sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas de 6,89 UIT por cada producto financiero (por un total 20,67



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2352-2023/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTES 0829-2022/CC1
0863-2022/CC1
0864-2022/CC1
(Acumulados)

UIT), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. Sobre la disposición de evaluar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el denunciado:

Se declara la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente el recurso de apelación presentado por dicho administrado contra la Resolución 3769-2022/CC1, en el extremo referido a la disposición de evaluar el inicio de un procedimiento sancionador por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto dicho extremo no tiene naturaleza impugnada.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 13.09.2023 09:45:01 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente