

**EXPEDIENTE N° : 530-2024/PS0-INDECOPI-PIU**  
**DENUNCIANTE : YULISSA ALEXANDRA PEÑA VINCES (SEÑORA PEÑA)**  
**DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ (EL BANCO)**  
**MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**  
**RESOLUCIÓN N° : 1**

Piura, 12 de junio de 2024

## **I. HECHOS**

1. El 31 de mayo de 2024, la señora Peña presentó una denuncia contra el Banco, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto:
  - i) Que, el 20 de mayo de 2024 a las 17:20 PM horas aproximadamente se apersonó al cajero automático N° 1671 ubicado en Av. Loreto 779 – Piura a fin de efectuar el retiro del importe de \$ 320.00. Sin embargo, el cajero únicamente dispensó diez billetes de \$ 20.00.
  - ii) Que, posteriormente el cajero se avería, la rejilla se cierra y procede a emitir un sonido.
  - iii) Que, pese a que formuló reclamo este le fue denegado.
2. La señora Peña solicitó como medida correctiva la devolución del dinero retenido por el cajero N° 1671. Asimismo, solicitó el reembolso de los costos y costas del presente procedimiento.

## **II. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA**

3. En ejercicio de sus facultades<sup>1</sup> y verificado el cumplimiento de los requisitos de la denuncia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura considera que corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco, en tanto:

<sup>1</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 105°.- Autoridad competente**

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

(...)

**Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

El hecho que, el 20 de mayo de 2024, el cajero automático N° 1671 ubicado en Av. Loreto 779 – Piura no habría dispensado la totalidad del monto solicitado en la operación de retiro, ascendente a \$ 320.00, siendo que sólo dispensó 10 billetes de \$ 20.00 cada uno (\$ 200.00) y pese a ello, debitó el importe total de la operación de la cuenta asociada a la tarjeta N° 4551-03\*\*-\*\*\*\*-4520 de titularidad de la señora Peña; lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

4. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución del presente procedimiento se requiere al Banco que, en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con presentar lo siguiente:
- Copia clara y legible del contrato y Hoja Resumen de las Tarjeta de titularidad de la señora Peña debidamente suscrito.
  - Copia clara y legible del arqueo de caja, reporte tándem y de la wincha auditora que acrediten el supuesto retiro efectuado el 20 de mayo de 2024 por la señora Peña con su tarjeta, en el cajero automático N° 1671 ubicado en Av. Loreto 779 – Piura.
  - Copia de los videos de seguridad del cajero en donde se realizó el supuesto retiro de dinero.

### IV. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia presentada el 31 de mayo de 2024, por la señora Yulissa Alexandra Peña Vincés contra Banco BBVA Perú por presunta infracción a:

*Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor<sup>2</sup>, en tanto, el hecho que, el 20 de mayo de 2024, el cajero automático N° 1671 ubicado en Av. Loreto 779 – Piura no habría dispensado la totalidad del monto solicitado en la operación de retiro, ascendente a \$ 320.00, siendo que sólo dispensó 10 billetes de \$ 20.00 cada uno (\$ 200.00) y pese a ello, debitó el importe total de la operación de la cuenta asociada a la tarjeta N° 4551-03\*\*-\*\*\*\*-4520 de titularidad de la señora Peña*

La parte denunciada deberá presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de esta resolución.

**SEGUNDO:** Tener por presentados los medios probatorios documentales que obran en el presente expediente.

<sup>2</sup>

#### LEY N° 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.

**TERCERO:** Incorporar al expediente la denuncia presentada el 31 de mayo de 2024; y ponerla en conocimiento del denunciado.

**CUARTO:** Requerir al Banco BBVA Perú que cumpla con:

- (i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil;
- (ii) presentar copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados; o, en su defecto, la declaración jurada sobre su existencia, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción;
- (iii) señalar el número de su Documento Nacional de Identidad (*cuando se trate de persona natural*) o Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>3</sup> (*cuando se trate de persona jurídica*).

**QUINTO:** Requerir al Banco BBVA Perú que en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con absolver el requerimiento de información formulado en el numeral III de la presente resolución.

**SEXTO:** Informar a las partes que el artículo 110° del Código<sup>4</sup> faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo con lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma.

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC**

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 110°.- Sanciones administrativas**

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

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso de que el proveedor incumpla un 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 un laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.  
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

**SÉPTIMO:** Requerir a la parte denunciada, si ostentan la calidad de micro o pequeña empresa, para efectos de la aplicación del artículo 110° del Código, que con sus descargos presente la siguiente información:

- (i) Copia simple o número del Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del Reglamento de la Ley MYPE; y,
- (ii) copia simple de la documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio inmediato anterior. Para tal efecto deberán presentar la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta de dicho ejercicio o, en su defecto, las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del impuesto, según corresponda a su régimen tributario.

**OCTAVO:** Poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.

**Marya Luna Cedano**  
**Jefa Ad Hoc**  
**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos**  
**de Protección al Consumidor de Piura**

MLC/bes-gpad