



**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE PIURA (ORPS)

**PROCEDIMIENTO** : SUMARÍSIMO

**DENUNCIANTE** : LUIS WALDIR LEON PALACIOS (EL SEÑOR LEON)

**DENUNCIADO** : BANCO BBVA PERÚ (EL BANCO)<sup>1</sup>

**MATERIA** : RECURSO DE APELACIÓN

**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

**SUMILLA:** *En el procedimiento sumarísimo iniciado por el señor León contra el Banco, la Comisión ha resuelto:*

- (i) *Confirmar, variando fundamentos, la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que no adoptó las medidas de seguridad adecuadas y como consecuencia de ello cargó a la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814 de titularidad del señor León una compra realizada el 9 de mayo de 2023 en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00 SOLES que no reconoce haber efectuado. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*
- (ii) *Confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el 6 de junio de 2023, debitó de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*2341 de titularidad del señor León, el monto de S/869.92 para el pago de su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, sin que lo haya autorizado. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

#### **SANCIÓN:**

- **3.49 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.**
- **3.49 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.**

Piura, 5 de junio de 2024

#### **I. ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito presentado el 21 de junio de 2023, a través de la Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, Mesa de Partes), el señor León formuló una denuncia contra el Banco por presunta infracción al

<sup>1</sup> RUC N° 20100130204



Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto:

- (i) Que, el 9 de mayo del 2023, le llegó un correo electrónico notificándole una compra realizada en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00 con su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, la cual no reconoce haber realizado.
  - (ii) Que, con fecha 06 de junio del 2023, el Banco le debitó S/ 869.92 de su Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341 para el pago de su Tarjeta de Crédito sin que lo haya autorizado
2. El señor León, solicita como medida correctiva, (i) la anulación del consumo de S/3,749.00, así como los gastos, intereses y penalidades que se hubieren generado y (ii) la devolución de los S/869.92 SOLES a su cuenta de ahorros. Asimismo, solicita el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 29 de setiembre de 2023, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco, imputándole a título de cargo, lo siguiente:
  - (i) El hecho que el Banco no habría adoptado medidas de seguridad adecuadas y como consecuencia de ello habría cargado a la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814 de titularidad del señor León una compra realizada el 09 de mayo de 2023 en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00 SOLES que no reconoce haber efectuado; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código.
  - (ii) El hecho que el 6 de junio de 2023, habría debitado de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341 de titularidad del señor León, el monto de S/869.92 para el pago de su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, sin que lo haya autorizado; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código.
4. A pesar de haber sido válidamente notificado con la resolución de imputación de cargos, el Banco no cumplió con presentar descargos.
5. Mediante Resolución Final N° 1130-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 23 de noviembre de 2023, el ORPS resolvió la controversia de la siguiente manera:
  - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que no adoptó las medidas de seguridad adecuadas y como consecuencia de ello habría cargado a la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814 de titularidad del señor León una compra realizada el 09 de mayo de 2023 en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00 SOLES que no reconoce haber efectuado. Por ello, se le sancionó con 3.49 UIT.
  - (ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el 06 de junio de 2023, habría debitado de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341 de titularidad del señor León, el monto de S/869.92 para el pago de su Tarjeta



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA



RESOLUCIÓN N° 374-2024/INDECOPI-PIU  
EXP. EN ORPS N° 684-2023/PS0-INDECOPI-PIU  
Página 3 de 11

de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, sin que lo haya autorizado. Por ello, se le sancionó con 3.49 UIT.

- (iii) Ordenó al Banco como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:
- Extornar a la Cuenta de ahorros de titularidad del señor León, el monto de S/869.92 descontado para el pago de su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, así como las comisiones y cualquier otro concepto generado como consecuencia de tal operación.
  - anular la operación el 09 de mayo de 2023 en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00, atribuida a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814 de titularidad del señor León, así como las comisiones, intereses y cualquier otro concepto generado como consecuencia de tal operación.
  - De existir pagos a cuenta de la operación de S/3,749.00 del 09 de mayo de 2023, cumpla con extornarlos
- (iv) Ordenó al Banco el pago de las costas y costos del procedimiento.
- (v) Dispuso la inscripción del Banco en el RIS del Indecopi.

6. Mediante escrito presentado el 29 de diciembre de 2023, vía Portal Web, el Banco formuló su recurso de apelación, indicando los siguiente:

- (i) Que, del extracto del Log de Operaciones MC31 del 9 de mayo de 2023, se puede advertir que las transacciones se realizaron con la correcta validación que exige el sistema, donde se verifica la validación ok, lo cual demuestra que no hubo error en el procesamiento de la operación.
- (ii) Que, cumplen con adjuntar el extracto del sistema informático denominado "Visa Transaction Research Service – VTRS, emitido por Visa Internacional, mediante el cual dicha entidad registra las operaciones realizadas con la tarjeta visa, donde se puede verificar los datos tales como: (i) tarjeta utilizada, (ii) fecha y hora de la operación y (iii) monto y tipo de la operación.
- (iii) Que, la tarjeta fue bloqueada el 10 de mayo de 2023, luego de efectuarse la operación no reconocida.
- (iv) Que, a través del reclamo presentado, el señor León indica que terceras personas se acercaron a su domicilio fingiendo ser representantes del Banco para efectuar el cambio de su tarjeta, para luego romper la misma, quedando acreditado con ello que existió una negligencia por parte del consumidor.
- (v) Que, respecto al segundo extremo apelado, referente al cobro automático realizado en la cuenta de ahorros del denunciante, indicó que el contrato de tarjeta de crédito establece que su representada puede cargar los pagos en cualquier cuenta de ahorros que el titular mantenga con el Banco.
- (vi) Que, la multa impuesta transgrede los principios del debido proceso, razonabilidad y proporcionalidad. Asimismo, indicó no estar conforme con la medida correctiva ordenada y el cobro de las costas y costos.

## II. ANÁLISIS

### 2.1. Marco Normativo

#### 2.1.1. Sobre Indecopi

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz. B lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

E-mail: [evilela@indecopi.gob.pe](mailto:evilela@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA



RESOLUCIÓN N° 374-2024/INDECOPI-PIU  
EXP. EN ORPS N° 684-2023/PS0-INDECOPI-PIU  
Página 4 de 11

7. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante Indecopi), es un organismo público autónomo especializado del Estado Peruano, adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público, vinculada jurídicamente a la Constitución Política del Perú como un derecho supremo y directamente aplicable que inspira la producción de las normas que rigen su actuación, así como la emisión de sus resoluciones.

## 2.2. Sobre la responsabilidad del Banco frente al consumo no reconocido

8. El señor León denunció que el Banco no habría adoptado medidas de seguridad adecuadas y como consecuencia de ello habría cargado a la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814 una compra realizada el 9 de mayo de 2023 en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00 SOLES que no reconoce haber efectuado.

9. El ORPS declaró fundada la denuncia, al considerar que, era obligación del Banco presentar los medios probatorios que acrediten no solo la validez de la operación, si no que la misma se encontraba acorde con el comportamiento habitual de la denunciante o presentaba características de fraude ello con la finalidad de determinar si su sistema de monitoreo funcionó de manera correcta. Sin embargo, en la medida que el Banco no formuló descargos, no cumplió con acreditar que activó las medidas de seguridad a fin de determinar si la operación de S/3,749.00 formaba parte del patrón de consumo del denunciante y con ello validar si correspondía activar alertas de fraude para bloquear de forma preventiva la tarjeta del señor León; así como, tampoco acreditó que la operación en cuestión se efectuó con las medidas de seguridad necesarias para su validez

10. El Banco formuló recurso de apelación manifestando que del extracto del Log de Operaciones MC31 del 9 de mayo de 2023, se puede advertir que las transacciones se realizaron con la correcta validación que exige el sistema, donde se verifica la validación ok, lo cual demuestra que no hubo error en el procesamiento de la operación. Asimismo, cumplen con adjuntar el extracto del sistema informático denominado "Visa Transaction Research Service – VTRS, emitido por Visa Internacional, mediante el cual dicha entidad registra las operaciones realizadas con la tarjeta visa, donde se puede verificar los datos tales como: (i) tarjeta utilizada, (ii) fecha y hora de la operación y (iii) monto y tipo de la operación.

11. Cabe indicar que, en virtud del criterio ya establecido por esta Comisión en diversos pronunciamientos, resultará determinante verificar si la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, se encontraba habilitada para realizar operaciones, compras y consumos a través de la *Web* y, solo en el supuesto de que sea superado ese primer filtro, se verificará el detalle y validez de la operación realizada, así como el patrón de consumo.

12. Al respecto, el artículo 173.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones,



mientras que el artículo 104º del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que 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.

13. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
  - **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
14. Sin perjuicio de ello, existen situaciones en las que el proveedor se encuentra en una mejor posición para probar, como lo sería el caso de: a) que ostente una mejor posición que en la relación de consumo; y b) la comprobación de un hecho negativo. En tales supuestos, es un imperativo flexibilizar la regla de la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme a lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
15. Asimismo, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre la carga probatoria dinámica mediante Sentencia del 26 de enero de 2007, recaída en el Expediente 01776-2007-AA/TC, señalando que “si bien la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, la misma implica el planteamiento de nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva”.
16. Ahora bien, de manera previa debemos indicar que la prestación de un servicio idóneo implica un nivel de seguridad razonable que los proveedores deben garantizar para que se dé un adecuado cumplimiento de las prestaciones asumidas. En ese sentido, el Banco debe encontrarse en capacidad de responder a los cuestionamientos que puedan eventualmente formular los consumidores respecto del correcto procesamiento de las operaciones efectuadas, y demostrar técnicamente las razones sobre las cuales se sustenta la validez de las operaciones cuestionadas.



17. Así se entiende que si el Banco, cuya actividad es la intermediación monetaria, atribuye a un consumidor la realización de una operación (consumo, disposición de efectivo, etc.) debe contar con la información y medios técnicos idóneos que sustenten tal atribución. Ello, como parte del deber de idoneidad al que se encuentra llamado todo proveedor que preste servicios u oferte productos en el mercado.
18. En esa misma línea de pensamiento, este Colegiado conviene en precisar que la realización de operaciones a través de internet o la banca móvil, requiere evidentemente el previo asentimiento por parte del titular de la tarjeta. Esto es, en primer lugar, el consumidor debe haber sido oportunamente informado respecto de la posibilidad de realizar operaciones a través de internet, y en consecuencia debe haber brindado su aceptación a ello. Una vez superado este primer filtro, se procederá a analizar los medios probatorios que sustenten la validez de la operación cuestionada por el consumidor, analizándose, de corresponder, los reportes de los sistemas que el Banco presente en el caso en concreto.
19. Cabe resaltar, de acuerdo con este último que, si en un caso en particular estamos frente a operaciones a través de internet, y no existen medios probatorios que acrediten la autorización por parte del consumidor de poder realizar dichas transacciones, ello constituye un elemento de convicción respecto de la validez de la operación cuestionada. Y es que, si el consumidor no ha sido informado respecto de aquella posibilidad y en consecuencia no ha brindado su consentimiento para la realización de dichas operaciones, se encuentra comprometida seriamente la validez de dichas transacciones, en tanto no se cuenta con la aceptación expresa del consumidor para su realización.
20. En ese sentido, el señor León presentó como medios probatorios, (i) consulta de consumo del 9 de mayo del 2023, (ii) consulta de operación de S/ 869.92 “cobro aut. T.J. Crédito” y (iii) correo electrónico del Banco del 13 de junio del 2023.
21. Por otro lado, el Banco presentó los siguientes medios de prueba: (i) print de pantalla de su sistema con los datos de la operación, (ii) tabla de datos del punto de servicio y (iii) copia del reclamo presentado por el denunciante el 10 de mayo de 2023.
22. Como se ha señalado anteriormente, a fin de realizar un correcto análisis del hecho imputado, es necesario precisar que, de manera preliminar, se cumplirá con verificar si la señora Córdova fue oportunamente informada respecto de la posibilidad de realizar operaciones de transferencia a través de internet o banca virtual y, además, si brindó su autorización para poder efectuar las mismas. En caso sea superado este primer filtro, se procederá a analizar los medios probatorios que sustenten la validez de la operación cuestionada por la denunciante.
23. Al respecto, el Banco mediante la formulación de su escrito de apelación solo se limitó a indicar que del extracto del Log de Operaciones MC31 del 9 de mayo de 2023, se puede advertir que las transacciones se realizaron con la correcta validación que exige el sistema, donde se verifica la validación ok, lo cual demuestra que no hubo error en el procesamiento de la operación. Asimismo,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 374-2024/INDECOPI-PIU  
EXP. EN ORPS N° 684-2023/PS0-INDECOPI-PIU  
Página 7 de 11

cumplen con adjuntar el extracto del sistema informático denominado “Visa Transaction Research Service – VTRS, emitido por Visa Internacional, mediante el cual dicha entidad registra las operaciones realizadas con la tarjeta visa, donde se puede verificar los datos tales como: (i) tarjeta utilizada, (ii) fecha y hora de la operación y (iii) monto y tipo de la operación.

24. Ahora bien, este Colegiado considera que resulta importante poder verificar el contrato válidamente suscrito por el denunciante, el cual fue requerido por el ORPS al momento de notificar la resolución de imputación de cargos, donde se pueda advertir que comunicó válidamente al señor León la posibilidad de efectuar compras y consumos por internet.
25. Dicho esto, si bien a la luz de lo establecido en el TUO de la LPAG, resulta claro que la autoridad administrativa debe de disponer la actuación de todos los medios probatorios necesarios para acreditar los hechos invocados o que fueren conducentes a su pronunciamiento, pudiendo solicitar o verificar para ello, entre otros, normas, informes y dictámenes de entidades supervisoras, técnicas y especializadas; lo cierto es que lo anterior de ningún modo puede significar que la autoridad administrativa se debe colocar en la posición del proveedor y sustituirlo en su deber de carga probatoria. Ello, en tanto subsiste la carga del administrado de demostrar ante esta autoridad de consumo que el defecto acreditado no le es imputable, siendo él quien se encuentra en mejor posición de hacerlo.
26. Sobre el particular, en opinión de este Colegiado correspondía al Banco aportar todo medio de prueba que logre acreditar que la tarjeta de débito del denunciante se encontraba afiliada o autorizada para efectuar operaciones a través de la *Web*, ya sea con la presentación del contrato debidamente suscrito por el señor León o con la presentación de estados de cuenta, que logren acreditar que el denunciante solía efectuar este tipo de operaciones.
27. En consecuencia y virtud de los argumentos expuestos previamente este Colegiado considera que, al no haberse superado el primer filtro sobre la autorización que haya brindado el denunciante para poder efectuar compras y consumos por la *Web*, no corresponderá elaborar un análisis sobre la validez de la operación cuestionada y el patrón de consumo.
28. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar, variando fundamentos, la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que no adoptó las medidas de seguridad adecuadas y como consecuencia de ello cargó a la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814 de titularidad del señor León una compra realizada el 09 de mayo de 2023 en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00 SOLES que no reconoce haber efectuado.

### 2.3. Sobre la responsabilidad del Banco frente al debitó efectuado en su cuenta de ahorros



29. El señor León denunció que el Banco, el 6 de junio de 2023, habría debitado de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341, el monto de S/869.92 para el pago de su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, sin que lo haya autorizado.
30. El ORPS declaró fundada la denuncia, al considerar que, acreditado el cobro en la cuenta de ahorros del denunciante para el pago de la deuda de su tarjeta de crédito, era necesario que el Banco aportara los medios de prueba necesarios permitieran evidenciar primero que tenía la facultad para realizar el pago de la deuda que mantenía la Tarjeta de Crédito, con cargo a los fondos de la cuenta de ahorros del denunciante, y segundo que la deuda que se pretende pagar era válidamente atribuible al denunciante, no obstante, en la medida que no formuló descargos, no cumplió con probar lo antes mencionado, lo cual determina su responsabilidad en el hecho denunciado.
31. El Banco formuló recurso de apelación manifestando que el contrato de tarjeta de crédito establece que su representada puede cargar los pagos en cualquier cuenta de ahorros que el titular mantenga con el Banco.
32. Cabe indicar que, resultará ser un hecho controvertido el determinar si fue correcto el debitó de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341, por el monto de S/869.92 para el pago de su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814.
33. Al respecto, el artículo 173.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, mientras que el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que 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.
34. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
  - **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
35. Sin perjuicio de ello, existen situaciones en las que el proveedor se encuentra en una mejor posición para probar, como lo sería el caso de: a) que ostente una mejor posición que en la relación de consumo; y b) la comprobación de un hecho negativo. En tales supuestos, es un imperativo flexibilizar la regla de la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de

los derechos de los consumidores y usuarios conforme a lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.

36. Asimismo, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre la carga probatoria dinámica mediante Sentencia del 26 de enero de 2007, recaída en el Expediente 01776-2007-AA/TC, señalando que “si bien la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, la misma implica el planteamiento de nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva”.
37. En ese sentido, el señor León presentó como medios probatorios, (i) consulta de consumo del 9 de mayo del 2023, (ii) consulta de operación de S/ 869.92 “cobro aut. T.J. Crédito” y (ii) correo electrónico del Banco del 13 de junio del 2023.
38. Por otro lado, el Banco presentó los siguientes medios de prueba: (i) print de pantalla de su sistema con los datos de la operación, (ii) tabla de datos del punto de servicio y (iii) copia del reclamo presentado por el denunciante el 10 de mayo de 2023.
39. Ahora bien, el Banco a través del a formulación de su recurso de apelación indicó que su representada se encontraba facultada para poder compensar las deudas que sus clientes mantengan pendientes de pago, lo cual fue informado a través del contrato suscrito por el denunciante, en ese sentido, adjuntó un print de pantalla donde se detalla lo siguiente:

#### 13. QUÉ OCURRE SI USTED NO EFECTUA EL PAGO DE LOS MONTOS DE LAS OPERACIONES

Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago o sus condiciones crediticias así lo ameriten, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

- (a) Suspender (temporalmente o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales.
- (b) Cobrar en forma parcial o total el monto adeudado por Usted, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco (Ver Numeral 14a).
- (c) Dar por concluido este Contrato (resolver), en cuyo caso Usted tendrá que pagar en forma inmediata el total del monto de la deuda que tenga con el Banco según la liquidación preparada por éste, de acuerdo al Numeral 16.
- (d) Disminuir o suprimir el monto de la línea de crédito.
- (e) Abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales sin chequera, en las que registrará el importe de las Operaciones efectuadas con la Tarjeta.

Serán de aplicación a esta(s) cuenta(s), a la Cuenta Corriente señalada en el Numeral 13 e, así como a La Cuenta -en cuanto resulte aplicable- las Cláusulas Generales de Contratación y la legislación vigente. En consecuencia, el Banco podrá proceder a cerrarla(s) con las formalidades de ley, procediendo a girar la correspondiente letra de cambio a la vista por el monto de la deuda registrado en esta(s) cuenta(s), más los intereses correspondientes.

#### 14. DERECHOS QUE TIENE EL BANCO EN ESTE CONTRATO

Sin perjuicio de los demás derechos establecidos en otros Numerales del Contrato o en las leyes aplicables, el Banco tiene los siguientes derechos:

- (a) **Derecho de Compensar.** De conformidad con lo dispuesto por el Numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el Banco puede hacer efectivo el cobro de las sumas que Usted adeude por el uso de la Tarjeta (y por cualquier otra obligación que Usted tenga con el Banco) empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que Usted tenga o pueda tener en el Banco. Esta facultad se extiende a cualquier otro bien (acciones, valores etc.) que Usted tenga o pueda tener en el Banco. No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA



RESOLUCIÓN N° 374-2024/INDECOPI-PIU  
EXP. EN ORPS N° 684-2023/PS0-INDECOPI-PIU  
Página 10 de 11

40. En ese sentido, para criterio de este Colegiado resulta importante que el Banco cumpliera con presentar el contrato de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341 debidamente suscrito por el señor León y no solo un print de pantalla adjuntado a su escrito de apelacion, con la finalidad de poder acreditar que se informó válidamente a denunciante que ante cualquier incumplimiento de pago, su representada tenía el derecho de compensar el cobro de las deudas que mantenga pendientes de pago; sin embargo a pesar de haber sido requerido por el ORPS al momento de notificar la resolución de imputación de cargos, este no fue presentado a lo largo del presente procedimiento.
41. En ese sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el 6 de junio de 2023, debitó de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341 de titularidad del señor León, el monto de S/869.92 para el pago de su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814, sin que lo haya autorizado.

#### **2.4. De la medida correctiva, de la sanción impuesta, de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y de la inscripción en el RIS del Indecopi**

42. En la medida que el Banco no ha fundamentado su apelación en relación a la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, el pago de costas y costos y la inscripción al RIS, más allá de alegar que no resultaba responsable por el hecho imputado y que transgrede los principios del debido proceso, razonabilidad y proporcionalidad, lo cual ya fue desvirtuado precedentemente, se asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos. Ello, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del T.U.O de la LPAG; y en consecuencia corresponde confirmar dichos extremos.

### **III. DECISIÓN DE LA COMISIÓN**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución Final 1130-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 23 de noviembre de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Waldir León Palacios contra el Banco BBVA Perú, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto quedó acreditado que no adoptó las medidas de seguridad adecuadas y como consecuencia de ello cargó a la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*6814 de titularidad del señor León una compra realizada el 9 de mayo de 2023 en el comercio VM\*FERRETERIA GON por el monto de S/3,749.00 SOLES que no reconoce haber efectuado. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución Final 1130-2023/PS0-INDECOPI-PIU del 23 de noviembre de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Waldir León Palacios contra el Banco BBVA Perú, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA



RESOLUCIÓN N° 374-2024/INDECOPI-PIU  
EXP. EN ORPS N° 684-2023/PS0-INDECOPI-PIU  
Página 11 de 11

al Consumidor, en tanto quedó acreditado que el 6 de junio de 2023, habría debitó de la Cuenta de Ahorros N° 0011\*\*\*\*\*2341 de titularidad del señor León, el monto de S/869.92 para el pago de su Tarjeta de Crédito N° 4042\*\*\*\*\*6814, sin que lo haya autorizado. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**TERCERO:** Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo.<sup>3</sup>

**Intervino como miembro informante: Dr. Sandro Navarro Castañeda. Con la intervención de los señores comisionados<sup>4</sup>: Mgtr. Guillermo Chang Chuyes; Dr. Sandro Navarro Castañeda; Mgtr. Ana María Salaverry Armas; y Mgtr. Javier López Romaní.**

**Mgtr. Guillermo Chang Chuyes**  
**Presidente<sup>5</sup>**

<sup>2</sup> Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>3</sup> El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

<sup>4</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>5</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.