



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 2293-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0104-2023/CPC-INDECOPI-LAL

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JORGE LUIS MEDINA TIRADO
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos jurídicos, la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, al probarse que no adoptó las medidas de seguridad necesarias, pues permitió el cargo de 7 operaciones a la tarjeta de crédito del denunciante que discrepaban del comportamiento habitual de consumo del interesado.*

SANCIÓN: 4 UIT.

Lima, 19 de agosto de 2024

ANTECEDENTES

1. El 13 de febrero de 2023, el señor Jorge Luis Medina Tirado (en adelante, el señor Medina) denunció al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank¹ (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), atendiendo a que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, atribuyéndole la deuda derivada de 7 operaciones no reconocidas, con cargo a su Tarjeta de Crédito 4913-****-****-5562, las cuales no autorizó y excedieron su línea de crédito.
2. Mediante la Resolución 000715-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 9 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, a fin de evitar que se realicen las operaciones no reconocidas con la Tarjeta de Crédito 4913-****-****-5562, de titularidad del denunciante, con el siguiente detalle:

¹ RUC 20100053455, con domicilio fiscal situado en Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima, Lima.



Nombre del comercio	Fecha	Monto
VM*AGRO ÚNICA	08/10/2022	S/ 24,00
VM*AGRO ÚNICA	08/10/2022	S/ 35,50
VM*CLINICA ZAMORA	07/10/2022	S/ 1 500,00
VM*AGRO ÚNICA	05/10/2022	S/ 4 994,50
VM*AGRO ÚNICA	05/10/2022	S/ 4 985,07
VM*AGRO ÚNICA	06/10/2022	S/ 1 356,00
VM*CLINICA ZAMORA	06/10/2022	S/ 3 834,00
TOTAL: S/ 16 729,07		

3. El 11 de julio de 2023, el Banco presentó sus descargos respecto de la conducta imputada en su contra.
4. Mediante la Resolución 002348-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de los administrados el Informe Final de Instrucción 000207-2023-CPC-LAL/INDECOPI (en adelante, IFI) de la misma fecha.
5. Por Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL del 31 de agosto de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) decidió lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Medina contra el Banco, por infracción del artículo 19° del Código, al probarse que no adoptó las medidas de seguridad necesarias para evitar que 7 operaciones, por un total de S/ 16 729,07, se carguen indebidamente en la Tarjeta de Crédito 4913-****-****-5562, de titularidad del denunciante, por cuanto no probó que hayan formado parte del comportamiento habitual de consumo del tarjetahabiente, sancionándolo con una multa de 6,89 UIT.
 - ii) Ordenar al Banco, como medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente de quedar firme la citada resolución, cumpla con: a) Anular las 7 operaciones de S/ 4 994,50, S/ 4 985,07, S/ 1 356,00, S/ 3 834,00, S/ 1 500,00, S/ 24,00 y S/ 35,50 cargadas indebidamente en la tarjeta de crédito de titularidad del señor Medina; y, b) Anular los intereses, penalidades y todo tipo de concepto generado como consecuencia de las 7 operaciones cargadas indebidamente en la tarjeta de crédito del señor Medina.
 - iii) Condenar al denunciado al pago de las costas del procedimiento y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
6. El 22 de noviembre de 2023, el Banco apeló la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL, en virtud de los siguientes argumentos:
 - i) Que, contrariamente a lo afirmado por la Comisión, el IFI nunca fue puesto en conocimiento de su entidad, toda vez que no fue notificado al



- correo electrónico fijado mediante escrito del 24 de agosto de 2023, habiendo solicitado efectuar nuevamente las notificaciones respectivas.
- ii) Que, sin perjuicio de su pedido, la resolución final fue emitida sin que el IFI hubiese sido notificado, impidiéndosele ejercer su defensa respecto de sus conclusiones.
 - iii) Que, acerca de lo resuelto por la Comisión, debe tomarse en cuenta que el administrado que alega un hecho, requiere probarlo; no obstante, no se apreciaba que el denunciante probó que las operaciones discrepaban de su comportamiento habitual de consumo.
 - iv) Que, en el momento en que se realizaron las operaciones materia de cuestionamiento, la tarjeta de crédito del señor Medina estaba activa y, de la revisión de sus sistemas, no podían ser consideradas como inusuales.
 - v) Que, conforme a un pronunciamiento previo de la Comisión, la ejecución de una primera operación de consumo por un importe distinto del previamente empleado por el denunciante no era suficiente para calificar dicha operación como irregular y adoptar medidas para restringir el uso del producto financiero de su cliente.
 - vi) Que, asimismo, su sistema no podía activarse antes de la realización de operaciones inusuales, de modo que estas debían suscitarse, a efectos de permitir a su sistema de monitoreo generar alertas, lo cual no sucedió en el caso concreto.
 - vii) Que, conforme a los hechos expuestos, la resolución apelada no se encontraba debidamente motivada, generándole perjuicio.
 - viii) Que, la medida correctiva ordenada no era razonable, pues las operaciones debían procesarse, antes de que su sistema pudiese detectarlas como irregulares.
 - ix) Que, debía dejarse sin efecto la multa impuesta -pues fue impuesta de forma arbitraria y sin la correcta motivación- y el pago de las costas del procedimiento.
7. El 4 de marzo de 2024, el Banco solicitó convocar a las partes a una audiencia de conciliación; al respecto, el 3 de julio de 2024, el señor Medina expresó no encontrarse de acuerdo con el referido pedido.
 8. Mediante Requerimientos 0151-2024/SPC y 0152-2024/SPC del 17 de julio de 2024, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor solicitó a las partes presentar los estados de la tarjeta de crédito del señor Medina. El 25 y 30 de julio de 2024, el Banco cumplió con el requerimiento mencionado y, el 14 de agosto de 2024, el denunciante absolvió el referido requerimiento.

ANÁLISIS

I. Cuestiones previas:

a. Sobre la solicitud de convocatoria a una audiencia de conciliación



9. El artículo VI del Título Preliminar del Código establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como el sistema de arbitraje de consumo, la mediación y la conciliación antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo².
10. A su vez, conviene tener presente que el artículo 107°-A del Código³ establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación.
11. Aunado a lo anterior, el artículo 29° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁴, señala que la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad de la autoridad administrativa, quien en el ejercicio de su discrecionalidad podrá disponer su realización o denegarla.
12. En el caso en concreto, el 4 de marzo de 2024, el Banco requirió que se programe una audiencia de conciliación, evidenciando su intención de llegar a un acuerdo con el señor Medina, a fin de que se ponga fin a la controversia que dio inicio al presente procedimiento. No obstante, el consumidor rechazó expresamente el pedido de su contraparte, por lo que -al no apreciarse un ánimo conciliatorio de las partes- este Colegiado considera pertinente denegar dicha solicitud.

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo VI. - Políticas públicas.** - El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.** - En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 29°.**- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. El cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.



b. Sobre la integración de la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL

13. El artículo IV del Título Preliminar del Texto Único de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia⁵, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.
14. Por su parte, el artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla⁶.
15. En el presente caso, de la revisión de la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL, esta Sala advirtió que la Comisión omitió consignar en la parte resolutive de la misma que denegó el otorgamiento del pago de los costos del procedimiento a favor del denunciante, pese a que este punto sí fue consignado en la parte considerativa de la referida resolución. Dado que dicha omisión no altera el contenido sustancial de la resolución apelada, corresponde integrarla, habiendo quedado este punto consentido, al no haber sido recurrido por el señor Medina.

c. Sobre la presunta falta de notificación del IFI

16. Al respecto, el numeral 4 del artículo 20° del TUO de la LPAG, señala que las entidades administrativas pueden asignar a los administrados una Casilla Electrónica gestionada por estas, para la notificación de los actos administrativos y actuaciones emitidas en el marco de sus actividades

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.9. Principio de celeridad. Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

1.10. Principio de eficacia. Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 370°.- Competencia del Juez superior.**

El Juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido. Sin embargo, puede integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.

(...).



administrativas, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario para ello.

17. Asimismo, la referida norma indica que las notificaciones dirigidas a las Casillas Electrónicas se entienden válidamente realizadas cuando la entidad las deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibidas⁷, conforme al procedimiento establecido en la Ley 31736, Ley que Regula la Notificación Administrativa mediante Casilla Electrónica⁸, a través de un acuse de recibo generado durante los primeros 5 días hábiles desde la notificación efectuada.
18. Cabe precisar que, desde el 29 de octubre de 2021, el Banco activó una Casilla Electrónica para la notificación de los actos emitidos en el curso de los procedimientos administrativos iniciados en su contra.
19. No obstante, en este caso, por Razón de Secretaría Técnica del 11 de agosto de 2023⁹, la Secretaría Técnica de la Comisión indicó que la Casilla Electrónica del Banco podría no asegurar una correcta notificación de los actuados, debido

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 20°. Modalidades de notificación.**

20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

(...)

20.4.(...)

La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.

En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.”

El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica.

⁸ **LEY 31736. LEY QUE REGULA LA NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE CASILLA ELECTRÓNICA. Artículo 4. Acceso y procedimiento del Sistema de Notificación Electrónica. Artículo 5. Procedimientos de validez y eficacia de la notificación mediante casilla electrónica.**

(...).

5.4. Para cada acto de notificación, el Sistema de Notificación Electrónica remite un mensaje de alerta informativa al correo electrónico y al teléfono celular registrado para tal fin por el administrado, por los que se indica que se ha depositado una notificación en la casilla electrónica, los mismos que constituyen requisitos de validez de la notificación.

(...)

5.6. El procedimiento de notificación mediante casilla electrónica se inicia con el depósito del acto administrativo o actuación administrativa en la casilla electrónica del administrado por parte de la entidad de la administración pública lo que, automáticamente, genera la constancia de notificación electrónica y el acuse de recibo que contendrá la confirmación de recepción de la notificación por parte del administrado; asimismo, se envía la comunicación al correo electrónico y al teléfono celular del administrado con los datos de la notificación válidamente efectuada. El administrado debe efectuar la confirmación de la recepción mediante el acuse de recibo durante los cinco primeros días hábiles siguientes a la notificación válidamente efectuada.

⁹ Si bien se consignó como fecha de emisión 11 de agosto de 2021, se desprende que esta fue emitida el 11 de agosto de 2023.



a que el sistema de casillas del Indecopi aún no permitía generar una notificación conforme a los requisitos normativamente establecidos.

20. Por lo tanto, a partir del 11 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión decidió que la notificación de los actos sería dirigida a la Casilla Electrónica y al establecimiento del proveedor situado en el Jirón Gamarra 463, distrito, provincia y departamento de Trujillo¹⁰.
21. En tal sentido, remitió el IFI a dicho domicilio mediante Cédula de Notificación 2023-CPC-INDECOPI-LAL-N008445 del 11 de agosto de 2023¹¹, apreciándose del cargo de notificación que la notificación fue válidamente recibida por su asistente de operaciones el 16 de agosto de 2023.
22. Bajo esta línea, si bien el denunciado -el 24 de agosto de 2023- manifestó que, debido a que no se le notificó a su Casilla Electrónica el IFI, estaba solicitando a la Comisión volverle a remitir dicho actuado; sin embargo, de la revisión del expediente se advirtió que el referido documento ya había sido notificado válidamente al domicilio físico del proveedor señalado en el expediente. Por lo que, su pedido de nulidad, sustentado en la notificación errónea del IFI, no es atendible.

II. Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

23. El artículo 18° del Código¹² define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
24. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la

¹⁰ Este domicilio se encuentra consignado como Agencia del Banco en la información publicada en el Registro Único de Contribuyentes y fue fijado como domicilio del proveedor en la denuncia interpuesta por el señor Medina.

¹¹ En la foja 102 del expediente.

¹² **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.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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



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

25. En el presente caso, el señor Medina denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad necesarias para cargar 7 operaciones a su Tarjeta de Crédito 4913-****-****-5562, las cuales no autorizó, conforme al detalle siguiente:

N°	Nombre del comercio	Fecha	Monto (S/)
1	VM*AGRO ÚNICA	05/10/2022	4 994,50
2	VM*AGRO ÚNICA	05/10/2022	4 985,07
3	VM*CLINICA ZAMORA	06/10/2022	3 834,00
4	VM*AGRO ÚNICA	06/10/2022	1 356,00
5	VM*CLINICA ZAMORA	07/10/2022	1 500,00
6	VM*AGRO ÚNICA	08/10/2022	24,00
7	VM*AGRO ÚNICA	08/10/2022	35,00
TOTAL:			S/ 16 729,07

26. En este punto, cabe precisar que, si bien en la resolución de imputación de cargos, la Secretaría Técnica de la Comisión detalló el orden de las operaciones de forma distinta, lo cierto es que de los medios probatorios adjuntados en la denuncia, de las fechas consignadas en la propia imputación de cargos y de los propios argumentos del denunciado, se aprecia que las transacciones controvertidas se desarrollaron en el orden señalado en el párrafo previo, lo que será tomado en consideración por la Sala al emitir un pronunciamiento.
27. Habiéndose precisado ello, en este caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Banco, al considerar que el proveedor no adoptó las medidas de seguridad para cargar las 7 operaciones controvertidas a la línea de crédito del interesado, atendiendo a que no probó que concordaran con el comportamiento habitual de consumo del tarjetahabiente.
28. Atendiendo a los alegatos deducidos por el proveedor en el procedimiento, a fin de determinar su responsabilidad, corresponde evaluar, en primer lugar, si la entidad bancaria cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales, siendo que, solo una vez concluido este nivel de análisis será posible dilucidar, en segundo lugar, si las transacciones controvertidas fueron autorizadas válidamente.
29. En este punto, la Sala estima relevante puntualizar que, de acuerdo con la garantía legal contemplada en el Reglamento de Tarjetas, el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores, se encuentra comprendido -de forma unívoca- por las medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose



entre ellas, ineludiblemente, el deber de monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos.

30. Bajo esta línea, las expectativas razonables de un consumidor, al contar con un producto financiero con las entidades financieras, importan que estas desplieguen **todas** las medidas de seguridad contempladas a su cargo legalmente, sin excepción alguna, siendo que, la falta de observancia de una de ellas comportaría la prestación de un servicio financiero inidóneo. En ese sentido, la autoridad administrativa debe evaluar el cumplimiento de dicha garantía legal, incluso aunque el consumidor no hubiera cuestionado su observancia de forma completa o explícita.
31. Siendo así, a efectos de corroborar el cumplimiento de las medidas de seguridad referidas al monitoreo de operaciones, por parte del denunciado, es oportuno determinar cuál es el comportamiento habitual de consumo del cliente respecto del producto objeto de cuestionamiento. Así, conviene puntualizar que el numeral 5 del artículo 2° del Reglamento define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
32. Al respecto, de acuerdo con los términos del artículo 17° del referido reglamento¹⁴, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, orientados a detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario¹⁵, en aras de proteger a los usuarios del cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito.
33. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el historial de consumo que las entidades del sistema financiero construyen respecto a cada uno de sus clientes, e integran a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad determine a partir del análisis sistemático de la información histórica de cada usuario.

¹⁴ **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS 6523-2013. Artículo 17°.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones.** Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.

¹⁵ A partir de, entre otros, la revisión de movimientos que permitan generar un comportamiento habitual de consumo por el uso de cada producto.



34. Al respecto, de acuerdo con el criterio de la Sala, a fin de otorgar un criterio objetivo para la determinación del comportamiento habitual de consumo de un denunciante, se deberá tener en cuenta el importe individual de las operaciones que el consumidor usualmente realizaba con el producto objeto de denuncia, lo cual será obtenido del estudio de los estados de cuenta o estado de saldos de movimientos de las líneas de crédito y/o cuentas objeto de estudio. Así, para determinar si una operación es inusual o no al comportamiento habitual de consumo del cliente debe considerarse si, previamente, se realizaron, con cargo al producto estudiado, operaciones por importes similares a los controvertidos en sede administrativa.
35. Con arreglo a lo mencionado, de la revisión de los estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito 4913-****-****-5562¹⁶, los cuales abarcan periodos de facturación comprendidos entre el 7 de setiembre de 2021 y el 7 de enero de 2022, y entre el 6 de mayo y el 4 de octubre de 2022, se aprecia que la operación individual de mayor valor que se realizó con cargo a dicho producto ascendía a S/ 35,90, el cual era efectuado por el consumidor mensualmente.
36. En consecuencia, se aprecia que la primera operación controvertida, efectuada por la suma de S/ 4 994,50, superaba ampliamente el valor de la mayor operación previamente realizada por el señor Medina, por lo que debió ser identificada como inusual, a efectos de permitir al proveedor adoptar acciones conducentes a evitar una ulterior afectación a la tarjeta de crédito de su cliente; sin embargo, no lo hizo, habiendo permitido que se suscitara 6 operaciones posteriores, correspondiendo atribuirle responsabilidad administrativa.
37. Ahora bien, sobre la responsabilidad de la entidad financiera por la operación que debió generar la alerta de seguridad respectiva, cabe precisar que la obligación del proveedor de servicios financieros no solo se limita a monitorear y detectar en sus sistemas la realización de consumos inusuales y/o sospechosos, sino que debe asegurar que las transacciones cargadas a las línea de crédito y/o cuentas de ahorros de sus clientes hayan sido efectuadas de forma correcta, es decir, encontrarse dentro de su comportamiento habitual y cumpliendo los requisitos de validez necesarios para estas operaciones.
38. En este punto, la Sala considera que, de acuerdo con la obligación contenida en el numeral 2 del artículo 17° del Reglamento -previamente citado-, al detectar una operación inusual en los sistemas de la entidad financiera, esta debe impedir además que el mencionado consumo sospechoso sea atribuido a su cliente. Ello, en la medida que la finalidad de las medidas de seguridad contempladas en la mencionada norma reside en prevenir que los consumidores se vean perjudicados por consumos que no respondan al uso habitual que otorgan a sus productos financieros.

¹⁶ En el reverso de la foja 60 hasta la foja 78 del expediente.



39. En ese sentido, teniendo en cuenta el mencionado marco legal, ante la detección de una operación sospechosa en perjuicio del cliente, la garantía ofrecida por el proveedor de servicios financieros debería ser -como mínimo- que la aludida transacción no sea cargada a su cuenta, al haber sido identificada como inusual al empleo que el consumidor brindaba a su producto financiero.
40. Por consiguiente, mediante la presente resolución, la Sala realiza un **cambio de criterio**¹⁷, considerando que las entidades financieras deben contar con mecanismos tecnológicos para garantizar que todas las operaciones que vayan a ser cargadas a los productos financieros de sus clientes se hayan realizado de forma correcta, es decir que se encuentren dentro de su comportamiento habitual de consumo y que hayan sido autorizadas con los requisitos de validez necesarios para cada tipo de operación.
41. Así, en aquellos casos donde la operación que debió generar la alerta respectiva no corresponda al comportamiento habitual de consumo del cliente, no será necesario verificar si, en la realización de dicha operación, concurren los requisitos de validez necesarios para su autorización, pues con lo primero bastará para tener por acreditada la responsabilidad administrativa de la entidad financiera por el cargo indebido de esta operación y las posteriores.
42. Por el contrario, si la citada operación se encontrase acorde con el comportamiento habitual de consumo del consumidor, la responsabilidad administrativa del proveedor dependerá del análisis sobre el cumplimiento de los requisitos de validez para su autorización.
43. En el presente procedimiento, con arreglo a la información extraída de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del señor Medina, se advierte que no era usual que dicho consumidor efectuara operaciones por el monto de S/ 4 99,50 con su medio de pago.
44. En esa línea, dicha operación debió generar una alerta en los sistemas del denunciado, a fin de que este adopte las medidas de seguridad necesarias para evitar que se cargue, en la línea de crédito, la transacción discutida y se continúen realizando transacciones en detrimento del patrimonio del consumidor; sin embargo, la entidad bancaria no alegó o acreditó haber adoptado tales medidas, máxime cuando permitió la ejecución de la operación que debió generar una alerta en su sistema y de 6 consumos posteriores a esta, por lo que corresponde determinar la responsabilidad del proveedor por su procesamiento.
45. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar, modificando fundamentos jurídicos, la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Banco, al probarse que no

¹⁷ Ver Resoluciones 1252-2023/SPC-INDECOPI y 2012-2024/SPC-INDECOPI.
M-SPC-13/1B 11/18



adoptó las medidas de seguridad necesarias, pues permitió el cargo de 7 operaciones a la tarjeta de crédito del denunciante que discrepaban del comportamiento habitual de consumo del interesado.

III. Sobre la sanción impuesta

46. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), se estableció que los parámetros contemplados en su contenido debían ser aplicados por, entre otros, las Comisiones y la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
47. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT, por la conducta referida a la falta de adopción de medidas de seguridad y permitir que se carguen indebidamente 7 operaciones sobre la tarjeta de crédito del consumidor por un monto total de S/ 16 729,07, para lo cual aplicó los criterios establecidos en el Decreto Supremo, atendiendo a la fecha de inicio del procedimiento y a los siguientes criterios.
- Etapa I: Multa base (m):** La Comisión consideró que la infracción denunciada se encontraba vinculada a “**Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a 3 UIT y menor a 4 UIT**”, toda vez que la suma indebidamente cargada en la tarjeta de crédito del denunciante era de S/ 16 729,07 o 3,38 UIT, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada era “**bajo**”. Asimismo, concluyó que el tamaño del proveedor denunciado es de “**gran empresa**” y que el factor de duración era de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 6,89 UIT.
 - Etapa II: multa preliminar (M):** La Comisión no consideró que corresponda aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) era 6,89 UIT.
 - Etapa III: multa final (M*):** La infracción objeto de graduación no superaba tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) era de 6,89 UIT.
48. Al respecto, se observa que la Comisión motivó debidamente los criterios contemplados en el Decreto Supremo y que fueron aplicados para la graduación de la sanción, no apreciándose una motivación deficiente por parte de la primera instancia.
49. De otro lado, es oportuno mencionar que, la Confianza Legítima se configura como una garantía consistente en la defensa de los derechos del administrado respecto al Estado y a la adecuada retribución de sus esperanzas en una actuación acertada de dicha entidad¹⁸; siendo que, este concepto está estrechamente relacionado con el Principio de Buena Fe y Seguridad Jurídica, toda vez que se busca garantizar al ciudadano la observancia y validez de un

¹⁸ **BERMÚDEZ SOTO, Jorge.** *El principio de confianza legítima en la actuación de la Administración como límite a la potestad invalidatoria.* Revista de Derecho. Año: 2005. Pp. 85.



marco jurídico vigente, validando así aquellas actuaciones efectuadas en este contexto¹⁹.

50. Dada su progresiva notoriedad y relevancia, la Confianza Legítima fue reconocida como un principio, en el numeral 1.7 del artículo IV del TUO de la LPAG²⁰; según el cual, su cumplimiento implica que las actuaciones de la autoridad administrativa deben ser congruentes con las legítimas expectativas generadas a los ciudadanos por la práctica y los antecedentes administrativos.
51. Tanto la doctrina²¹ como la jurisprudencia comparada²² coinciden en que uno de los requisitos para la configuración del Principio de Confianza Legítima consiste en la existencia de una determinada acción o comportamiento de la autoridad administrativa que haya generado suficiente nivel de confianza o haya hecho albergar esperanzas fundadas en el administrado. Ahora bien, resulta oportuno precisar que estas actuaciones no pueden ser indirectas, poco claras o carentes de significado, sino que deben generar una situación de certeza, esto es, deben tener la posibilidad de crear, definir, fijar, modificar, extinguir o esclarecer una situación jurídica²³.
52. Al respecto, como se ha desarrollado previamente, el criterio de este Colegiado estaba orientado a considerar que la operación que debía levantar la alerta en los sistemas de monitoreo de las entidades financieras por encontrarse fuera del comportamiento habitual de consumo del denunciante, tenía que ser

¹⁹ Bajo una similar perspectiva, Sanz sostiene que: "(...) la confianza legítima tiene una especial relevancia para el desenvolvimiento de un ordenamiento jurídico basado en el libre mercado, en el que los operadores económicos –y, en general todos los ciudadanos– necesitan un marco jurídico relativamente estable para poder proyectar, con alguna certeza, las diversas operaciones, compromisos e inversiones económicas". **SANZ RUBIALES, Iñigo**. *El principio de confianza legítima, limitador del poder normativo comunitario*. Revista de Derecho Comunitario Europeo. Año: 2000. Pp. 94.

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. (...) 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.**- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

²¹ **ARRIETA PONGO, Alejandro**. *Estudio comparativo de los alcances de la doctrina de los actos propios frente al principio de protección de la confianza legítima*. Revista: Ita lus Esto. Año: 2012. Piura, Perú. Pp. 47-48. En dicho artículo, el autor sostiene lo siguiente: "(...) Para la aplicación del principio de confianza la doctrina exige el cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Que exista una determinada acción estatal generadora de la confianza que se pretende proteger. b) Que el particular haya manifestado su confianza sobre aquella actuación de los poderes públicos mediante signos externos concretos y constatables (realizando gastos o inversiones, por ejemplo). c) Que la confianza creada (que será objeto de protección) sea legítima, esto es, conforme con el ordenamiento jurídico. d) Que exista una actuación estatal posterior que rompe con la confianza previamente creada o incluso alentada".

²² Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea del 15 de diciembre de 1994, en el siguiente enlace web: "<http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=103371&pageIndex=0&doclang=ES&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=175160>". (Fecha de última visualización: 1 de octubre de 2018).

²³ **SÁNCHEZ MORÓN, Miguel** "Venire contra factum proprium non valet". Revista de Documentación Administrativa. Año: 2005. Pp. 228-229.



procesada para que pueda ser detectada por los referidos sistemas; por lo que, se tenía que realizar una evaluación de los requisitos de validez a fin de poder determinar si la misma había sido efectuada o no en cumplimiento de dichos requisitos; siendo que, cuando se advertía que la operación había sido procesada válidamente, la misma no se consideraba en la graduación de la multa.

53. Siendo así, es posible considerar que las entidades financieras en atención al criterio antes mencionado habían orientado su práctica mercantil bajo la confianza legítima de que no iban a ser sancionados por permitir el procesamiento con el cumplimiento de los requisitos de validez, de la operación que se encontraba fuera del comportamiento habitual de consumo del denunciante.
54. En ese sentido, si bien a raíz del cambio de criterio efectuado a través de esta resolución, el valor de la operación que debía generar la alerta en los sistemas de monitoreo del Banco tendría que ser considerada para la determinación de la sanción, en virtud del Principio de Confianza Legítima, la Sala considera que, para el presente caso, el valor de la referida operación no debe ser tomado en consideración para la graduación de la sanción a imponer a la entidad financiera.
55. Así, el Colegiado considera que, en la graduación de la sanción a imponer al Banco, solo deben ser consideradas las 6 operaciones posteriores a la que debió generar la alerta, las cuales ascienden a un valor total de S/ 11 734,07, monto que no supera las 3 UIT, razón por la cual no puede aplicarse lo establecido en el Decreto Supremo, correspondiendo efectuar la determinación de la sanción en atención de los criterios establecidos en el artículo 112° del Código²⁴, de conformidad con los parámetros siguientes:
- i) **Daño causado al denunciante**, dado que la infracción cometida por Interbank ocasionó un perjuicio efectivo y económico al consumidor, ya que permitió el indebido procesamiento de 6 operaciones con cargo a su tarjeta de crédito, atendiendo a que no adoptó medidas ante una operación inusual a su conducta habitual de consumo.
 - ii) **Probabilidad de detección**, considerada alta, pues el consumidor afectado contaba con incentivos para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la existencia de la infracción a fin de lograr una tutela.
 - iii) **Efectos generados en el mercado**, considerando que la actuación del Banco generaría desconfianza respecto de los servicios brindados por parte de las entidades financieras, generando desincentivos en la contratación de productos financieros.

²⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.



56. En ese sentido, considerando los criterios desarrollados previamente y en observancia de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, este Colegiado estima que corresponde sancionar al Banco con una multa de 4 UIT.
57. En virtud de lo señalado, la Sala considera que corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT; y, en consecuencia, se sanciona a dicho proveedor con una multa de 4 UIT.
58. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁵, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

IV. Sobre la medida correctiva dictada

59. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores.
60. La Comisión ordenó al Banco, como medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente de quedar firme la citada resolución, cumpla con: a) Anular las 7 operaciones de S/ 4 994,50, S/ 4 985,07, S/ 1 356,00, S/ 3 834,00, S/ 1 500,00, S/ 24,00 y S/ 35,50 cargadas indebidamente en la tarjeta de crédito de titularidad del señor Medina; y, b) Anular los intereses, penalidades y todo tipo de concepto generado como consecuencia de las 7 operaciones cargadas indebidamente en la tarjeta de crédito del señor Medina.
61. Al respecto, de conformidad con los fundamentos previamente detallados, la Sala considera que la operación que debió generar una alerta en los sistemas del proveedor, al ser inusual al empleo que otorgaba el señor Medina a su tarjeta de crédito, no debía ser atribuida al consumidor. En consecuencia, la medida correctiva debe estar orientada a anular la deuda generada por esta y los posteriores consumos no reconocidos
62. Asimismo, deberá devolverse al consumidor los pagos adicionales que hubiese abonado a favor del Banco por la deuda generada por los consumos no reconocidos.
63. Por lo tanto, corresponde modificar la resolución apelada, en el extremo referido a la medida correctiva dictada por la Comisión; y, en consecuencia,

²⁵

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



ordenar al Banco, como medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con extornar el valor de las 7 operaciones de S/ 4 994,50, S/ 4 985,07, S/ 1 356,00, S/ 3 834,00, S/ 1 500,00, S/ 24,00 y S/ 35,50 cargadas indebidamente en la tarjeta de crédito de titularidad del señor Medina, y los intereses, gastos y todo tipo de concepto generado por estos consumos, así como devolver a dicho administrado los importes que hubiese pagado a favor de la entidad financiera, por las operaciones cuestionadas.

V. Sobre la condena del Banco al pago de las costas del procedimiento y la inscripción en el RIS del Indecopi

64. Considerando que, en su recurso de apelación, el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar su condena al pago de las costas del procedimiento, ni su inscripción en el RIS, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁶ a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

VI. Sobre el cumplimiento de los mandatos

65. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), se ordena al Banco que presente a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.

66. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato respectivo, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, esto último de conformidad con lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva.

VII. Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

²⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



67. Este Colegiado considera que, habiéndose comprobado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que adopte las medidas pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos jurídicos, la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL del 31 de agosto de 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Luis Medina Tirado contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que no adoptó las medidas de seguridad necesarias, pues permitió el cargo de 7 operaciones a la tarjeta de crédito del denunciante que discrepaban del comportamiento habitual de consumo del interesado.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL, en el extremo que sancionó al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una multa de 6,89 UIT; y, en consecuencia, sancionarlo con una multa de 4 UIT.

TERCERO: Requerir al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Modificar la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL, en el extremo referido a la medida correctiva dictada; y, en consecuencia, ordenar al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, como medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: extornar el valor de las 7 operaciones de S/ 4 994,50, S/ 4 985,07, S/ 1 356,00, S/ 3 834,00, S/ 1 500,00, S/ 24,00 y S/ 35,50 cargadas indebidamente en la tarjeta de crédito de titularidad del señor Jorge Luis Medina Tirado Medina, y los intereses, gastos y todo tipo de concepto generado por estos consumos, así como devolver a dicho administrado los importes que hubiese pagado a favor de la entidad financiera, por las operaciones.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank que pague a favor del



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 2293-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0104-2023/CPC-INDECOPI-LAL

señor Jorge Luis Medina Tirado el importe de S/ 36,00 correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia.

SEXTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato respectivo, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0929-2023/INDECOPI-LAL, en el extremo que dispuso la inscripción del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Carlos Hugo Mendiburu Díaz.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.09.2024 09:37:42 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente