



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE
(ORPS)

PROCEDIMIENTO : RECURSO DE APELACIÓN

DENUNCIANTE : NUBY THELMA URIARTE JIMENEZ
(EL DENUNCIANTE)

DENUNCIADO : FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.
(EL DENUNCIADO)

MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Confirmar la Resolución Final N°0124-2024/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 26 de febrero de 2024, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Nuby Thelma Uriarte Jiménez en contra de la Financiera OH! S.A O Financiera OH S.A, por infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce; en la cual habría permitido que se realicen operaciones que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes.*

Asimismo, se confirma la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi.

SANCIÓN: 3.49 UIT

Chiclayo, 03 de junio de 2024.

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 05 de diciembre de 2023, la señora Nuby Thelma Uriarte Jiménez (en adelante, el denunciante), presentó una denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, el ORPS) en contra de la Financiera OH! S.A O Financiera OH S.A(en adelante, la denunciada), por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); manifestando lo siguiente:
 - (i) La denunciada le habría atribuido una deuda de S/145.59, del ciclo de facturación 19/12/2020 al 18/01/2021, respecto a su tarjeta de crédito N° 4040*****4926, la misma que no solicitó, autorizó ni reconoce, pues dicha tarjeta estaría cancelada;
 - (ii) la denunciada habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce.
 - (iii) Habría permitido que se realicen operaciones con la tarjeta de crédito N°4040*****4926, las mismas que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

2. La denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, la anulación de las operaciones no reconocidas en la tarjeta de crédito y cuenta, que se le emita una constancia de no adeudo, y, el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
3. El ORPS imputó en contra del denunciado, como presunta infracción al artículo 19° del Código, lo siguiente:
 - (i) Le habría atribuido una deuda de S/145.59, del ciclo de facturación 19/12/2020 al 18/01/2021, respecto a su tarjeta de crédito N°4040*****4926, la misma que no solicitó, autorizó ni reconoce, pues dicha tarjeta estaría cancelada.
 - (ii) Habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce.
 - (iii) Habría permitido que se realicen operaciones con la tarjeta de crédito N°4040*****4926, las mismas que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes.
4. Admitida a trámite la denuncia, se corrió traslado de esta al denunciado para la presentación de sus descargos.
5. El 22 de diciembre de 2023, la denunciada presentó su escrito de descargos formulando allanamiento frente a las imputaciones realizadas en su contra.
6. El 29 de diciembre de 2023, la denunciante, presentó su escrito atendiendo el requerimiento de información formulado en la resolución de inicio de procedimiento.
7. El 3 de enero de 2024, la denunciada presentó escrito desistiéndose del allanamiento formulado sobre la primera imputación, atribución de una deuda en su tarjeta N°4040*****4926.
8. El 4 de enero de 2024, la denunciada presentó escrito formulando excepción por prescripción, alegando que los hechos denunciados se suscitaron en diciembre de 2019; por tanto y, como la denuncia se presentó el 5/12/2023, ya habría transcurrido el plazo para denunciar.
9. Mediante Resolución N°5 del 5 de enero de 2024, el ORPS realizó requerimientos a ambas partes, para un mejor resolver.
10. El 11 de enero de 2024, la denunciada presentó dos escritos desistiéndose del allanamiento formulado sobre la primera imputación y segunda imputación; asimismo, formuló excepción por prescripción, indicando que la denunciante solicitó la contratación de la tarjeta de crédito con fecha 22 de agosto del 2022, empleando medios biométricos para validar la contratación. Asimismo, atendió el requerimiento formulado en la Resolución N°05.
11. El 12 de enero de 2024, la denunciante presentó escrito atendiendo el requerimiento formulado en la Resolución N°05; indicando entre otros argumentos, que tomó conocimiento en mayo del 2023 de la deuda de S/145.59.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

12. Mediante Resolución N°8 de fecha 16 de enero de 2024, el ORPS resolvió citar a las partes del presente procedimiento a una audiencia de conciliación virtual programada para el día 25 de enero de 2024 a las 10:30 horas. No obstante, el día de la fecha las partes no cumplieron con presentarse a la referida diligencia.
13. Mediante Resolución N°9 de fecha 25 de enero de 2024, el ORPS resolvió declarar la Nulidad de la Resolución N°1 de fecha 15 de diciembre de 2023, en tanto se advirtió que se cometió un error en la primera imputación dado que, el importe denunciado era en soles y no en dólares; asimismo, el presunto segundo y tercer hecho infractor no se encuentran debidamente imputados, toda vez que se realizó una imputación por separado de cada hecho; sin embargo, ambos son consecuencia uno del otro.
14. En ese sentido, el ORPS, en la misma fecha, emitió una nueva Resolución de inicio de procedimiento administrativo, la misma que fue debidamente remitida a las partes del presente procedimiento administrativo, imputando en contra de la denunciada, como presuntas infracciones al artículo 56° inciso b) del Código, lo siguiente:
 - (i) La denunciada le habría atribuido una deuda de S/145.59, del ciclo de facturación 19/12/2020 al 18/01/2021, respecto a su tarjeta de crédito N°4040*****4926, la misma que no solicitó, autorizó ni reconoce, pues dicha tarjeta estaría cancelada;
 - (ii) la denunciada habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce; en la cual habría permitido que se realicen operaciones que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes.
15. Sin perjuicio de ello, iniciado el procedimiento, se corrió traslado a la denunciada, a través de la notificación dirigida a su domicilio procesal electrónico, de conformidad con lo establecido en la Directiva N°001-2021/CODINDECOPI; sin embargo, no presentó descargos.
16. Mediante Resolución Final N°0124-2024/PS0-INDECOPI-LAM del 26 de febrero de 2024, el ORPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró improcedente el procedimiento seguido contra de la denunciada por presunta infracción a lo establecido en el artículo 56° inciso b) del Código; respecto a que le habría atribuido una deuda de S/145.59 soles, del ciclo de facturación 19/12/2020 al 18/01/2021, respecto a su tarjeta de crédito N° 4040*****4926, la misma que no solicitó, autorizó ni reconoce, pues dicha tarjeta estaría cancelada;
 - (ii) sancionó al denunciado con una multa de 3.49 UIT, por infracción al artículo 56° inciso b) del Código, respecto a que, habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce, con la cual habrían permitido se realicen operaciones, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes;
 - (iii) ordenó a la denunciada, como medida correctiva, cumpla con anular la tarjeta de crédito N°4040*****4293, atribuida a la denunciante, así como también las operaciones efectuadas con la misma, con sus respectivos intereses y comisiones;
 - (iv) condenó a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento;
 - (v) dispuso la inscripción de la denunciada en el registro de infracciones y sanciones el Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

17. Mediante Resolución Final N°0138-2024/PS0-INDECOPI-LAM del 01 de marzo de 2024, en virtud de la integración modificó la parte resolutive de la Resolución Final N°0124-2024/PS0-INDECOPI-LAM, por lo que el ORPS resolvió lo siguiente:
- (i) Integró a la Resolución Final N°0124-2024/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 26 de febrero de 2024 lo siguiente: “realizar la rectificación de su calificación crediticia ante las centrales de riesgo respecto a los meses que la hubiese reportado con calificación distinta a lo normal.
18. Mediante escrito del 18 de marzo de 2024, la denunciada presentó recurso de apelación, manifestando lo siguiente:
- (i) Apeló la resolución final en el extremo que sancionó a su representada con 3.49 UIT, debido a que no habría acreditado la contratación de la tarjeta de crédito efectuada por la denunciante;
 - (ii) contrario a lo señalado por el ORPS, señaló que la denunciante solicitó la contratación de la tarjeta de crédito con fecha 22 de agosto del 2022, el mismo que pasó las validaciones correspondientes;
 - (iii) precisó que su representada ha cumplido con el artículo 49.1 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N°3274-2017, establece que, en la contratación de productos y servicios financieros, las empresas del sistema financiero deben verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, para lo cual se debe emplear un factor de autenticación, tales como: dispositivos físicos o virtuales en posesión del cliente, su firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros;
 - (iv) ha quedado acreditado que la contratación de la tarjeta se efectuó de manera correcta, por lo que corresponde revocar la sanción impuesta, así como la medida correctiva en la medida que el consumo se cargó de manera correcta y declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de su entidad.
19. Mediante Memorándum N°0231-2024-PS0-LAM/INDECOPI del 10 de abril de 2024, el ORPS remitió a esta Comisión el Expediente N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM, para los fines pertinentes.
20. El 10 de mayo de 2024, la denunciante presentó un escrito absolviendo el recurso de apelación solicitando se confirme y se declare la Resolución Final N°0124-2024/PS0-INDECOPI-LAM del 26 de febrero de 2024.
21. Respecto al extremo declarado improcedente, el mismo no ha sido apelado por las partes, por lo que ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Sobre los métodos comerciales coercitivos

22. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos¹.

¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

23. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores. De esta manera, el literal b) del numeral 56.1 de dicho dispositivo normativo establece específicamente el derecho a que no se obligue al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente².

Aplicación al caso concreto

24. En el presente caso se imputó en contra de la denunciada la presunta infracción referida a que habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce; en la cual haría permitido que se realicen operaciones que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes.
25. El ORPS resolvió declarar fundada la denuncia, al considerar que no ha quedado acreditado que la contratación de la tarjeta de crédito N°4040-****-****-4293 se efectuó de manera válida por la parte denunciante; asimismo no corresponde analizar lo referente a las operaciones no reconocidas toda vez que, las mismas se realizaron con ocasión de la emisión del señalado producto financiero.
26. La denunciada, en su recurso de apelación, señaló que contrario a lo señalado por el ORPS, señaló que la denunciante solicitó la contratación de la tarjeta de crédito con fecha 22 de agosto del 2022, el mismo que pasó las validaciones correspondientes.
27. Asimismo, señaló que ha quedado acreditado que la contratación de la tarjeta se efectuó de manera correcta, por lo que corresponde revocar la sanción impuesta, así como la medida correctiva en la medida que el consumo se cargó de manera correcta y declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de su entidad.
28. Al respecto, el artículo 173° del TUO de la LPAG³ establece que le corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Además, señala que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) c. Derecho a la protección de sus intereses económicos, y en particular, contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos.

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56°.-** Métodos comerciales coercitivos. 56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden: (...) (b) Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa. (...)

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- **Primera etapa: Acreditación del defecto.** El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada;
 - **Segunda etapa: Atribución del defecto.** Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
29. En ese mismo sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la obligación procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada.
30. En efecto, a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
31. Es así como, en tales supuestos, es necesario flexibilizar la regla de la carga de la prueba para asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme con 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.
32. Ahora bien, el hecho materia de análisis es que la denunciada habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce; en la cual haría permitido que se realicen operaciones que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes
33. Por lo anterior, corresponde determinar si la parte denunciada concedió la tarjeta de crédito N°4040-****-****-4293 a solicitud de la parte denunciante y dentro de los parámetros de seguridad establecidos.
34. Ahora bien, este Colegiado considera traer a colación el tenor del numeral 49.1 del artículo 49° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS 3274-2017 (en adelante, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado), el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 49. Contratación de productos financieros.

49.1 En la contratación de productos y servicios financieros, se debe considerar lo siguiente:

1. La empresa debe verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información, así como de cualquier otra información que corresponda.

2. Para la celebración del contrato y durante su ejecución, la empresa debe emplear algún factor de autenticación o una combinación de ellos para llevar a cabo lo dispuesto en el inciso 1, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

3. Pueden implementarse factores de autenticación, tales como: dispositivos físicos o virtuales en posesión del cliente, su firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros”. [Sic] (Subrayado agregado).



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL Nº0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- 35. En ese sentido, se advierte que las entidades del sistema financiero (encontrándose entre ellas, la denunciada) se encuentran facultadas para ofertar a los consumidores la contratación de diversos productos puestos a su disposición, mediante la aplicación de un factor de autenticación que permitiera verificar su identidad y corroborar su aceptación a los términos contratados.
- 36. En presente caso, la denunciada, con la finalidad de acreditar que el producto financiero cuestionado por la denunciante fue adquirido con arreglo a los requisitos de validez implementados para ese tipo de operaciones, remitió el reporte derivado de sus sistemas en mérito del cual se advertiría la solicitud de la denunciante; conforme se detalla a continuación:

NUM_DOCUM_IDE	TIP_PRODUCTO	NUM_CUENTA	BLO_CUENTA	NUM_TARJETA	TIP_TARJETA	BLQ_TARJETA	CLASE_TARJ	FEC_REGISTRO
1 16585805	...	1786 5246010006170288	Y	5246010006170288	P	Y	N	21/12/14 10:28:51,367331
2 16585805	...	2721 4040710010904926	J	4040710010904926	P	J	N	14/03/19 18:23:56,439270
3 16585805	...	2721 4040710022424293	C	4040710022424293	P	C	V	21/08/22 19:31:00,365852

Saldos al día de ayer NUBY URIARTE JIMENEZ DNI 16585805

Nro. Cuenta 4040710022424293	Nro. Tarjeta 4040710022424293	Fecha Apertura 21/08/2022	Consumo CAS <input checked="" type="checkbox"/>
Línea de Crédito 3250	Línea Efectivo	Disponible 3575.0	Disp. Efectivo NO
Ampliación Automática de Línea 3250			
Saldo Capital .00	Saldo Actual .00	Saldo Anterior .00	Saldo Mora .00
Código PCT STD	Memos Débito	Bloqueos C C	Días Mora 177
Pago Anticipado			

[Página siguiente]

Documento de identidad	
Usabilidad	Aprobado
Verificaciones de datos	Aprobado
Compruebasiones de imagen	Aprobado
Extracción	Aprobado
Semejanza	Aprobado

Tipo de identificación	TARJETA DE IDENTIFICACIÓN
Fecha de nacimiento	1951-12-20
Número del Documento	16585805
Nombre de pila	NUBY THELMA
Apellido	URIARTE JIMENEZ
Expiración	2000-01-01
Nacionalidad	POR
Fecha de emisión	2020-10-05
Datos opcionales (1)	---
Datos opcionales (2)	---
Formato ZLM	TD1
País emisor	POR
Código de documento	yo <



Fronte Subido 2022-08-19 19:18:14



Atrás Subido 2022-08-19 19:18:23



37. Ahora bien, del análisis de los medios probatorios se tiene una captura de pantalla de la que se puede advertir que el mecanismo de validación que se habría utilizado para la contratación de la tarjeta de crédito materia de denuncia sería el de verificación biométrica; no obstante; de la revisión de dichos documentos, este Colegiado advierte que no se evidencia la autorización y validación correspondiente a la operación materia de cuestionamiento.

38. Asimismo, si bien es cierto este colegiado advierte que en los print de pantallas se tiene los datos correspondientes al documento de identidad, tipo de identificación, entre otros; los mismos no generan convicción que el proceso de la contratación se realizó válidamente, ya que no se advierte que dicho print de pantalla corresponda al sistema de la denunciada; además del DNI cargado se advierte como fecha 19/08/2022 y en el otro print de pantalla presentado se advierte como fecha de registro de la solicitud 21/08/2022, aunado a ello de dichos medio probatorios no se evidencia el canal a través del cual la denunciante habría presentado su solicitud para la contratación del producto financiero en cuestión.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

39. Por lo antes expuesto, corresponde confirmar la Resolución Final N°0124-2024/PS0-INDECOPI-LAM, que declaró fundada el extremo de la denuncia interpuesta en contra de la denunciada, respecto a que habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce; en la cual habría permitido que se realicen operaciones que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes.

Sobre la sanción impuesta

40. En su recurso de apelación, el denunciado ha indicado que sin sustento ni fundamento válido alguno, el ORPS se aparta del criterio previamente establecido y termina contraviniendo de manera grave y directa el antes citado principio de predictibilidad y de confianza legítima, sugiriendo la imposición de una multa de 3.49 UIT que resulta ilegal, excesiva y desproporcionada.
41. De acuerdo con el Decreto Supremo N°032-2021-PCM, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología; para el caso del ORPS, CPC y SPC, se estima la Multa Base Preestablecida, conforme a tres etapas: Etapa I – Multa Base, Etapa II – Multa Preliminar y Etapa III – Multa Final.
42. En el presente caso, corresponde señalar que, de la lectura de la resolución venida en grado, se ha verificado que el ORPS sancionó a la denunciada con una multa de 3.49 UIT, considerando el nivel de afectación y tamaño del infractor establecidos en el Decreto Supremo N°032-2021-PCM.
43. Asimismo, de la revisión de la resolución venida en grado se observa que la primera instancia, al momento de determinar la sanción impuesta a la denunciada, en efecto, analizó la nueva metodología contenida en el Decreto Supremo N°032-2021-PCM.
44. De este modo, se constata que el ORPS impuso la referida sanción conforme a la normativa antes señalada, sin verificarse ningún tipo de atenuante o agravante.
45. En ese sentido, corresponde confirmar la sanción impuesta al denunciado de 3.49 UIT, en tanto esta fue impuesta en aplicación del Decreto Supremo N°032-2021-PCM, en donde las sanciones ya se encuentran preestablecidas.

Respecto a la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos y la inscripción en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi

46. En atención a que se ha confirmado la imputación declarada fundada por el ORPS en contra del denunciado, este colegiado considera que corresponde confirmar la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N°0124-2024/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 26 de febrero de 2024, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Nuby Thelma Uriarte Jiménez en contra de la Financiera OH! S.A O Financiera OH S.A, por infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que habría emitido una tarjeta de crédito N°4040*****4293 a nombre de la parte denunciante, sin contar con solicitud o autorización alguna, la misma que no reconoce; en la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N°0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

cual haría permitido que se realicen operaciones que no reconoce, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes.

SEGUNDO: Confirmar la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁰⁴ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir a Financiera OH! S.A O Financiera OH S.A, el cumplimiento espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución; bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205⁰⁵ del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme⁶.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, agota la vía administrativa⁷. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 17° de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo⁸.

⁴ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

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

⁵ **DECRETO SUPREMO N°004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

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.

(...)

⁶ De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, que aprueba el Decreto Supremo N°006-2017-JUS, del Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, que señala que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontaneo de la prestación.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁸ **LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

Artículo 17°.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL Nº0325-2024/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº1158-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0064-2024-AP/CPC-INDECOPI-LAM

Con la abstención de los señores comisionados: Dora María Ojeda Arriarán, Mario Fernando Pastor Ramírez y Luis Javier Zambrano Cárdenas.

Con la intervención de los señores comisionados: Tony Daniel Barturén Llanos, Ana María Salaverry Armas y Sandro Omar Navarro Castañeda.

TONY DANIEL BARTURÉN LLANOS
Presidente

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.
(...)