

RESOLUCIÓN FINAL N° 351-2013/CC1

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : LILY RENE ZEVALLOS ROMERO DE CASTRE (LA SEÑORA ZEVALLOS)
DENUNCIADO : BANCO DE LA NACIÓN (EL BANCO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS
SANCIÓN : 5 UIT

Lima, 8 de mayo de 2013

ANTECEDENTES

1. El 19 de septiembre de 2012, la señora Zevallos denunció al Banco por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) Con fecha 10 de agosto de 2012, se acercó a las oficinas del Banco con la finalidad de cobrar su pensión de jubilación como lo hacía cada mes. Para ello, la persona de la ventanilla pasó su tarjeta por el P.O.S., le solicitó ingresar su clave, se le hizo entrega de la pensión correspondiente y de su tarjeta. En dicha oportunidad se le entregó también un voucher donde se apreciaba un monto disponible ascendente a S/. 15 618,70.
 - (ii) Con fecha 12 de septiembre de 2012, al acercarse a cobrar su pensión del periodo, se dio con la sorpresa que la tarjeta que se le había entregado cuando acudió a las oficinas del Banco el 10 de agosto de 2012 le pertenecía a un tercero, con un saldo de S/. 5,26.
 - (iii) Ante ello, procedió a presentar su reclamo y a su vez solicitó su estado de cuenta y movimientos de su tarjeta en el periodo comprendido entre el 10 de agosto al 12 de septiembre de 2012, de cuya revisión se percató que la primera sustracción de dinero se efectuó desde el cajero de la propia agencia bancaria el mismo 10 de agosto y poco tiempo después que efectuó el cobro de su pensión de ese periodo. Asimismo, se observó una serie de retiros y consumos posteriores.
 - (iv) Pese a que lo usual es que frente a un movimiento irregular en la cuenta de los clientes, el Banco se comunique con ellos a fin de verificar si fueron quienes realizaron los movimientos, el Banco, en este caso, no se comunicó con ella.
 - (v) La tarjeta la empleaba únicamente para recibir los depósitos de su pensión de jubilación y hacer retiros por ventanilla, más no la empleaba en cajeros automáticos, ni como medio de pago. Asimismo, la clave tiene un manejo personal y teniendo los cuidados debidos de custodia.

- (vi) Finalmente, al acercarse el 13 de septiembre de 2012 a indagar sobre el reclamo presentado, le informaron que los videos del día de la sustracción mediante el uso del cajero automático de esa agencia habían sido borrados, lo cual la hace suponer que no se los quieren mostrar porque estarían encubriendo a algún empleado del Banco.
2. La señora Zevallos solicitó como medida correctiva lo siguiente: (i) la reposición de las sumas sustraídas de su cuenta; y, (ii) el pago de las costas y costos de los procedimientos.
3. Por Resolución N° 1 de fecha 19 de octubre de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor admitió a trámite la denuncia, imputando lo siguiente:
- PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha de 18 de septiembre de 2012, presentada por el señor Lily Rene Zevallos Romero de Castre contra Banco de la Nación, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto Promotora Florencia (i) personal del Banco le habría cambiado la tarjeta de débito al denunciante, cuando éste se acercó el 10 de agosto de 2012 a fin de cobrar la pensión de jubilación del periodo que le correspondía; (ii) habría permitido que se efectúen retiros con la tarjeta de débito de la denunciante, los cuales ésta no reconoce haber realizado; no cumpliendo con alertarla a efectos de verificar si ésta había realizado los retiros. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho denunciado como una infracción al artículo 18° y 19° del Código.
4. Mediante escritos del 6 y 11 de diciembre de 2012, el Banco presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
- (i) Los retiros que la denunciante supuestamente no habría autorizado son los que se detallan a continuación:

Compras en Establecimientos

Consulta de operaciones VISA									
Tarjeta	Fecha	Hora	Establecimiento	Mon	Monto	SO	SOC	Tipo	N° autor.
4214100074597693	10/08/12	180857	IMP HIRAOKA MIRAF.	Soles	2,899.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	31934
4214100074597693	11/08/12	104846	IMP. HIRAOKA SAN M	Soles	2,999.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	41031
4214100074597693	11/08/12	135604	ADIDAS	Soles	1,635.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	45489
4214100074597693	12/08/12	112018	HIRAOKA	Soles	3,000.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. Ven	63051
4214100074597693	12/08/12	121926	SALA SAN JUAN I	Soles	200.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	64143
4214100074597693	12/08/12	130612	METRO SAN JUAN DE LURIGANCHO	Soles	517.46	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	65306

Retiros realizados por ATM'S Red Banca Foránea Local

Consulta de operaciones VISA									
Tarjeta	Fecha	Hora	Establecimiento	Mon	Monto	SO	SOC	Tipo	N° autor.
4214100074597693	11/09/12	81606	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	400.00	Pen	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	54857 2
4214100074597693	11/09/12	81640	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	50.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	54857 3
4214100074597693	11/09/12	81707	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	20,00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	54857 5
4214100074597693	11/09/12	81733	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	20,00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. Ven	54857 9

- (ii) Respecto a la imputación de que personal del Banco habría cambiado la tarjeta de débito de la señora Zevallos, indicó que dicha aseveración estaba fuera de toda verdad, pues el trabajador que atendió a la denunciante, señor Huayanca Ramos, es un personal con años de servicios y experiencia. Asimismo, agregó que cuentan con Pin Pad que tienen un protector en el teclado que impide sea observado al momento de digitar la clave por el cliente.
- (iii) Respecto a que se habría permitido que se efectúen retiros con la tarjeta de la denunciante señaló que cuenta con mecanismos de seguridad para la realización de transacciones a través de la Red de cajeros automáticos, ventanillas y POS (Puntos de venta), para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Agregó que cuenta con mecanismos de seguridad para la protección de la clave secreta (PIN), infraestructura tecnológica adecuada.
- (iv) Señaló que del Reporte Prot. SW400 de las transacciones, se muestra que todas las operaciones fueron procesadas correctamente, aprobando todos los parámetros que se exigen para cada transacción, tales como: presencia física de la tarjeta en el cajero, clave secreta ingresada es correcta, el cliente tenía saldo suficiente y el cajero se encontraba apto.
- (v) Refirió que en la cláusula 17 del contrato referente a la entrega de documentos, existe una declaración del cliente en la cual se señala haber recibido del Banco el material de carácter operativo y financiero que contiene la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de la tarjeta.
- (vi) Señaló que la denunciante tenía el deber de custodiar su tarjeta Multired, conservar en reserva su clave secreta y reportar al Banco (si fuera el caso) el robo o pérdida de la TMGD a fin de bloquearla y evitar retiros no reconocidos.
- (vii) Indicó que una mujer engañó a la denunciante, como al señor Artemio Eugenio Meneses Villegas, cambiando la tarjeta de ambos. Hace mención que, a horas 17:19:39 (minutos después de su retiro por ventanilla) una

mujer desconocida con la tarjeta Multired de la denunciante, retiro S/. 1 450,00 del ATM N° 865 de la sucursal San Borja; y seguidamente, continuaron realizando retiros en ATMs y establecimientos comerciales.

- (viii) Respecto a la solicitud de visualización de imágenes de la operación controvertida de fecha 10 de agosto de 2012 a horas 16:51 de la Sucursal San Borja, no fue factible la obtención de tales imágenes por el tiempo transcurrido, ya que pasó 35 días después de los hechos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

5. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- 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 lo cual ha sido puesto en el mercado.

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

Artículo 19º.- 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.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperarían un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó

6. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

APLICACIÓN AL CASO EN CONCRETO

(i) **Respecto a que personal del Banco le habría cambiado la tarjeta de débito al denunciante, cuando se acercó el 10 de agosto de 2012 a cobrar su pensión**

7. La señora Zevallos señaló que personal del Banco habría cambiado su tarjeta de débito cuando se acercó a cobrar su pensión el 10 de agosto de 2012. La denunciante señala que en dicha fecha, se acercó a cobrar como todos los meses, siendo que, el 13 de setiembre de 2012 cuando se acercó a cobrar su pensión, se percató que la tarjeta no le correspondía, encontrando como única explicación el cambio de tarjeta por parte del cajero que la atendió el 10 de agosto.
8. Añadió que la tarjeta únicamente la empleaba para recibir los depósitos de su pensión de jubilación y hacer retiros por ventanilla, y que su clave era de uso personal y tenía los cuidados debidos de custodia.
9. Por su parte, el Banco señaló que el señor Huayanca Ramos, quien atendió a la señora Zevallos el 10 de agosto de 2012, cuenta con años de experiencia y servicios en dicha entidad, que destaca por su paciencia y buen trato, por lo que se le encargó la atención en ventanilla preferente con la seguridad, tranquilidad y tiempo necesario que se toma cualquier persona de la tercera edad al momento de realizar sus transacciones.
10. Asimismo, indicó que su sistema de Pin Pad cuenta con un protector en el teclado que impide ser observado al digitar la clave secreta.
11. Al respecto, si bien la señora Zevallos denunció el hecho de que personal del Banco habría efectuado el cambio de su tarjeta de débito por el de un tercero, lo que habría conllevado a que se efectúen consumos que la misma no reconoce, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite tal hecho.
12. Por otro lado, si bien la señora Zevallos solicitó el video del día 10 de agosto de 2012, dentro de las instalaciones del Banco-agencia San Borja, a fin que se pueda verificar si la persona que la atendió fue quien hizo el cambio de tarjeta, debe precisarse que el Banco no está en la obligación legal de conservar los videos que registran las incidencias ocurridas en las agencias.

cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

13. Por tales consideraciones, este Colegiado ha resuelto declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que personal del Banco haya efectuado el cambio de la tarjeta de débito de la señora Zevallos.

(ii) Respetto a que se habría permitido efectuar retiros con la tarjeta de débito de la denunciante, los cuáles no reconoce, no cumpliendo con alertarla a efectos de verificar si había realizado los mismos

14. La señora Zevallos señaló que, en el mes de agosto de 2012, se acercó a las oficinas del Banco con la finalidad de cobrar su pensión como lo hacía cada mes. En dicha oportunidad, personal de la ventanilla pasó su tarjeta por el POS y solicitó ingresar su clave y le hizo entrega de su pensión y tarjeta. Asimismo, se le dio un voucher donde se apreciaba que contaba con un monto disponible de S/. 15 618.70.
15. Al siguiente mes, se acercó a cobrar su pensión, cuando se dio con la sorpresa de que la tarjeta que se le había entregado le pertenecía a otra persona, y cuyo saldo en su cuenta era de S/. 5,26.
16. En el presente caso, la denunciante señaló que el Banco habría autorizado indebidamente cuatro (4) operaciones de retiro de efectivo y seis (6) operaciones de consumos a través de dispositivos POS por la suma total de S/. 15 618,70.
17. Por su lado, el Banco señaló que las operaciones cuestionadas se produjeron válidamente, en tanto se realizaron en cumplimiento de las normas técnicas impuestas por el Banco, es decir, con el uso de la tarjeta y clave secreta, que son de conocimiento exclusivo del denunciante.
18. Al respecto, es de público conocimiento que las empresas que otorgan tarjetas de débito o crédito como medios de pago deben tener implementados sistemas de seguridad para detectar transacciones inusuales o posibles transacciones fraudulentas llevadas a cabo con las mismas. Así, en caso que el sistema de monitoreo y prevención de operaciones sospechosas o inusuales emita una alerta respecto a una tarjeta de crédito o débito, la entidad emisora a través de su personal se encarga de contactar al titular de dicha tarjeta para validar que se encuentre en posesión de dicho medio de pago. En algunas situaciones, y ante la falta de comunicación con el cliente, las entidades financieras proceden a efectuar bloqueos preventivos.
19. A modo de ejemplo, las siguientes circunstancias pueden servir como una señal de que se estaría realizando una transacción fraudulenta en perjuicio del titular de la cuenta:
- Numerosas transacciones realizadas en períodos cortos de tiempo;
 - consumos sucesivos por montos pequeños que en conjunto resultan en una cantidad importante;

- sucesivos consumos realizados repentinamente con una tarjeta que no fue utilizada por un largo periodo de tiempo o que era utilizada bajo una modalidad diferente; y,
 - entre otras circunstancias del caso en particular que pueden advertir a la entidad emisora de la tarjeta de débito o crédito que no se trataría de un comportamiento habitual de un tarjetahabiente.
20. Ello, obliga a las entidades financieras a tomar mayores medidas de seguridad a las que usualmente emplean para operaciones que pueden ser calificadas como normales, con la finalidad de proteger los intereses de sus clientes y reducir los riesgos que se produzcan operaciones fraudulentas en perjuicio de éstos. Asimismo, debemos considerar que la idoneidad de su servicio no se agota en la sola emisión de la tarjeta de crédito o débito y asignación de una clave secreta de uso exclusivo, sino que se extiende a que el medio de pago utilizado por los clientes sea seguro.
21. Asimismo, la Comisión considera que un consumidor comprende, sobre la base de la información disponible en el mercado, que existe un riesgo en el empleo de tarjetas de débito, como la que es materia del procedimiento. Así, por ejemplo, el consumidor está en aptitud de conocer que cabe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y realicen transacciones mediante el empleo de la misma.
22. De igual modo, resulta imprescindible que la entidad financiera comunique al cliente de forma inmediata, la detección de operaciones inusuales o sospechosas con cargo a su tarjeta de débito, siendo que éste resulta ser un mecanismo que permite disminuir los supuestos de fraude, pues se alertaría oportunamente a los consumidores para que tomen las previsiones del caso.
23. En el presente caso, el Banco señaló que las transacciones materia de denuncia se efectuaron a través de retiros de efectivo en cajeros automáticos y uso de dispositivos POS, para lo cual utilizó en conjunto la tarjeta, código CCV2 y clave secreta del titular, de único y exclusivo conocimiento del denunciante.
24. Sobre el particular, esta Comisión considera que a efectos que las entidades financieras sean exoneradas de responsabilidad, deberán presentar copias de “winchas auditoras o Reportes” obtenidos de sus sistemas, de los que se verifique que las transacciones cuestionadas por los clientes fueron debidamente realizadas. Cabe precisar que es deber del Banco probar que los hechos denunciados no le son imputables, por lo cual deberá de presentar todos los medios probatorios pertinentes a fin de eximir su responsabilidad.
25. De la revisión de las winchas auditoras y los reportes TCR0 y SW400², se advierte el número de la tarjeta de la señora Zevallos, los montos de los retiros de efectivo y los consumos no reconocidos, así como la utilización de la clave secreta asociada a la tarjeta de débito utilizada.
26. Según información proporcionada por el Banco se ha podido constatar que los retiros se realizaron según el siguiente detalle:

² Obran en los descargos presentados por el Banco.

Compras en Establecimientos

Consulta de operaciones VISA									
Tarjeta	Fecha	Hora	Establecimiento	Mon	Monto	SO	SOC	Tipo	N° autor.
4214100074597693	10/08/12	180857	IMP HIRAOKA MIRAF.	Soles	2,899.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	31934
4214100074597693	11/08/12	104846	IMP. HIRAOKA SAN M	Soles	2,999.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	41031
4214100074597693	11/08/12	135604	ADIDAS	Soles	1,635.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	45489
4214100074597693	12/08/12	112018	HIRAOKA	Soles	3,000.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. Ven	63051
4214100074597693	12/08/12	121926	SALA SAN JUAN I	Soles	200.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	64143
4214100074597693	12/08/12	130612	METRO SAN JUAN DE LURIGANCHO	Soles	517.46	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	65306

Retiros realizados por ATM'S Red Banca Foránea Local

Consulta de operaciones VISA									
Tarjeta	Fecha	Hora	Establecimiento	Mon	Monto	SO	SOC	Tipo	N° autor.
4214100074597693	11/09/12	81606	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	400.00	Pen	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	54857 2
4214100074597693	11/09/12	81640	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	50.00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	54857 3
4214100074597693	11/09/12	81707	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	20,00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. ven	54857 5
4214100074597693	11/09/12	81733	AV. TUPAC AMARU SN	Soles	20,00	Conf	Sin contra cargo	1100-autori z. Ven	54857 9

27. Asimismo, obra en el expediente copia de los estados de cuenta del denunciante desde agosto de 2010 a septiembre de 2012³.
28. Mediante el análisis de los documentos señalados en el párrafo precedente, se observa el patrón de consumos de la señora Zevallos, en el que se aprecia que en los dos (2) años anteriores a los consumos cuestionados, dicha denunciante retiraba todos los meses un monto homogéneo correspondiente a la pensión que le era depositada, que aproximadamente ascendía a S/. 450,00 mensuales y siempre se realizaban en ventanillas del Banco. Asimismo, se verifica que en dicho periodo la señora Zevallos nunca consumió en establecimientos cancelando con su tarjeta de débito. Por último, cabe precisar que además del abono todos los meses de su pensión, la denunciante tenía ahorros por la cantidad aproximada de S/. 15 000,00.

³ Obra a fojas 91 a 94.

29. Asimismo, cabe precisar que las transacciones materia de denuncia se realizaron de la siguiente manera: a unos minutos de haber retirado su pensión, a las 17:19:39 un (1) retiro de efectivo por un monto total de S/.1 450,00 y a las 18:08:57 una (1) compra con POS por un monto total de S/.2 899,00, ambos en periodos cortos de tiempo. Los otros retiros de dinero se efectuaron el 11 y 12 de agosto y los del 11 de setiembre de 2012 fueron efectuado en Cajeros de GlobalNet. Los otros consumos en diversos establecimientos se efectuaron entre el 11 y 12 de agosto de 2012.
30. En base al análisis de las operaciones realizadas por el denunciante en los dos (2) últimos años, se puede concluir que los retiros en cajeros automáticos y los consumos a través de POS no eran usuales en el patrón de consumos que la señora Zevallos realizaba de manera habitual con su cuenta de ahorros, por lo menos en los dos últimos años antes de los hechos materia de denuncia, por lo que el Banco debió considerarlos como operaciones sospechosas y alertar a la titular previamente para que valide tales operaciones.
31. De los actuados en el expediente se verifica que el Banco no tomó en consideración que las operaciones realizadas con la tarjeta de débito de la señora Zevallos eran inusuales, en la medida que la denunciante tenía esta cuenta para recibir su pensión y hacer cobro de la misma, no utilizando su cuenta a lo largo del mes como lo suelen hacer el común de consumidores.
32. Por lo tanto, la Comisión considera que el Banco no contaba con medidas de seguridad idóneas para reportar posibles transacciones sospechosas con las tarjetas de débito. En tal sentido, este Colegiado considera que el Banco debió activar un sistema de seguridad frente a las operaciones realizadas por cajero automático y por dispositivos POS, más aun cuando las operaciones que habían sido realizadas con la tarjeta de la señora Zevallos eran sospechosas tomando en consideración su patrón de consumos.
33. Si bien el Banco no tiene como medida de seguridad enviar alertas ante posibles transacciones sospechosas o proceder con el bloqueo de la tarjeta, un consumidor que accede al servicio brindado por las entidades financieras esperaría que sus ahorros se encuentren seguros en dicha entidad y que la misma le brinde todas las medidas idóneas para el resguardo de su dinero.
34. Por consiguiente, corresponde declarar fundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en la medida que el Banco habría permitido que se efectúen retiros con la tarjeta de la denunciante, no cumpliendo con alertarla a efectos de verificar si había realizado las mismas.

De la medida correctiva

35. El artículo 114º del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

36. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁴. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁵.

⁴ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

⁵ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

37. La señora Zevallos solicitó como medida correctiva que el Banco asuma el monto de las sumas sustraídas de su cuenta y el pago de las costas y costos del procedimiento.
38. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco habría permitido que se efectúen retiros con la tarjeta de débito de la denunciante, no cumpliendo con alertarla a efectos de verificar si esta había realizado los mismos.
39. No obstante, y efectos de revertir los efectos de la conducta infractora, la Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el Banco cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de S/. 15 618,70 por concepto del retiro por cajero automático y consumos no autorizados con cargo a su cuenta de ahorros, más los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hayan cargado de manera indebida en la mencionada cuenta.
40. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción⁷.
41. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el Artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

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

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁸.

Graduación de la sanción

42. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a la graduación de la sanción, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
43. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁹.
44. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010, la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹⁰.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

⁹ **LEY N° 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:

- a. *El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;*
- b. *La probabilidad de detección de la infracción;*
- c. *El daño resultante de la infracción ;*
- d. *Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado*
- f. *La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;*
- g. *Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.”*

¹⁰ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sobre los retiros por cajeros automático y consumos no reconocidos

45. En el presente caso, La Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar el beneficio ilícito o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)¹¹.
46. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

Daño resultante de la infracción:

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

¹¹ En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

“(…)Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”

47. En el presente caso, es preciso señalar que el Banco irrogó un daño al consumidor en tanto no puso en marcha un sistema preventivo de seguridad al no alertarlo sobre la existencia de operaciones que contravenían su patrón de consumos antes de validar los mismos.

Efectos de la conducta infractora en el mercado:

48. En el presente caso, el hecho de que el Banco no pusiera en marcha un sistema de seguridad idóneo genera desconfianza en el mercado respecto a la viabilidad y seguridad de las tarjetas de débito como medio de pago, lo que puede constituir un serio incentivo en los consumidores a fin de retraer la obtención y utilización de una tarjeta.
49. Por lo que, considerando estos factores de graduación, previstos en el artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa ascendente a 5 UIT.

De las costas y costos del procedimiento

50. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
51. En la medida que ha quedado acreditado que el Banco habría permitido que se efectúen retiros con la tarjeta de débito de la denunciante, no cumpliendo con alertarla a efectos de verificar si esta había realizado los mismos, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Zevallos las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹³.
52. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos¹⁴.

¹² **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁴ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora Lily Rene Zevallos Romero de Castre en contra de Banco de la Nación, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que personal de la denunciada le habría cambiado la tarjeta de débito a la denunciante.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia presentada por la señora Lily Rene Zevallos Romero de Castre en contra de Banco de la Nación, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco habría permitido que se efectúen retiros con la tarjeta de la denunciante, no cumpliendo con alertarla a efectos de verificar si había realizado las mismas.

TERCERO: ordenar al Banco de la Nación, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de S/. 15 618,70 por concepto del retiro por cajero automático y consumos no autorizados con cargo a su cuenta de ahorros, más los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hayan cargado de manera indebida en la mencionada cuenta.

CUARTO: sancionar a Banco de la Nación con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias¹⁵. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: ordenar a Banco de la Nación que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la señora Lily Rene Zevallos Romero de Castre durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho

¹⁵ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

¹⁶ **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“**Artículo 38°.**- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo.

recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁷, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁸.

SÉPTIMO: disponer la inscripción de Banco de la Nación 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 119⁰¹⁹ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Ing. Jaime Miranda Souza Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

¹⁸ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁹ **LEY 29571. 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 del registro es de acceso público y gratuito.