

RESOLUCIÓN FINAL N° 1129-2013/CC1

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : LUIS GUTIÉRREZ TORERO (EL SEÑOR GUTIÉRREZ)
MARÍA DEL PILAR SILVA RIVA (LA SEÑORA SILVA)
DENUNCIADA : CORPORACIÓN DE SERVICENTROS S.A.C. (SERVICENTROS)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SANCIÓN:

- CORPORACIÓN DE SERVICENTROS S.A.C.:5 UIT

Lima, 14 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 12 de julio de 2005, el señor Gutiérrez y su cónyuge, la señora Silva denunciaron a Financiera Cordillera S.A. (en adelante, la Financiera)¹ por presunta infracción del Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°716, Ley de Protección al Consumidor (en adelante, la Ley de Protección al Consumidor), señalando que el 2 de abril de 2005, el señor Gutiérrez solicitó en las oficinas de Financor la anulación y bloqueo de su tarjeta *Ripley* y de la tarjeta adicional de su cónyuge la señora Silva, por consumos que sumaban un total ascendente a S/. 16 326,69.
2. Los denunciantes solicitaron como medida correctiva que: (i) se ordene a Financor el extorno de los consumos no reconocidos más los intereses respectivos; y, (ii) el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Proveído N° 1 del 18 de abril de 2005, la entonces Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia por presunta infracción de los artículos 5° inciso b), 8° y 15° de la Ley de Protección al Consumidor.
4. Mediante Proveído N° 7 del 9 de diciembre de 2005, la Secretaría Técnica incluyó de oficio como co-denunciado, entre otros establecimientos, a

¹ RUC N° 20100269466.

Servicentros, en virtud del Informe N° 490-2005/CPC-INDECOPI² del 9 de diciembre del mismo año.

5. El 3 de enero de 2006, Servicentros presentó sus descargos en los siguientes términos:
 - (i) El día en el que se efectuaron los consumos, la persona que se encontraba atendiendo cumplió con solicitar el Documento Nacional de Identidad (DNI), no encontrando ninguna discrepancia entre la firma consignada en dicho documento y el recibo de pago emitido y posteriormente firmado por el cliente.
 - (ii) El personal asiste a charlas de capacitación acerca del trato a los consumidores, instruyéndolos también en lo concerniente al uso de tarjetas de crédito y la verificación de la identidad de las personas.
6. Mediante Resolución Final N° 377-2006/CPC del 7 de marzo de 2006, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) resolvió la denuncia en los términos siguientes:

“(...)

*la sola observación de los vouchers correspondientes a los establecimientos de Wong, Boticas Limatambo, Inversiones Don Luis, Supermercados Peruanos, Inversiones Kyodo, Repsol, la señora Fierro, Coesti, Ace, Perfumerías Unidas, **Servicentro**, La Clínica y Macro Home puede apreciarse que la firma que aparece es completamente diferente de la firma de la señora Silva contenida en su documento de identidad. En virtud a lo anterior, la Comisión considera que dichos establecimientos no cumplieron con comparar las firmas de la orden de pago y la del documento de identidad, pues de haberlo hecho no se hubieran efectuado los consumos no reconocidos.*

(...)”

“(...)

*declarar fundado el procedimiento iniciado en contra de E. Wong S.A., Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Inversiones Si Don Luis S.A., Supermercados Peruanos S.A., Inversiones Kyodo S.A., Repsol Comercial S.A.C., Elka Lorena Fierro Falcón, Coesti S.A., Ace Perú S.A.C., Perfumerías Unidas S.A., **Corporación de Servicentros S.A.C.**, Farmacia La Clínica S.A.C. y Macro Home S.A., por infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.*

(...)”

*“(...)ordenar a (...) **Corporación de Servicentros S.A.C.**, (...), cumplan con devolver al denunciante el importe de los consumos efectuados en sus respectivos establecimientos, esto es: (...) Servicentro: S/. 90,00; (...)”*

*“(...)sancionar a (...) **Corporación de Servicentros S.A.C.** (...)con una multa ascendente a 2 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)(...)”*

² Ver a fojas 93 del expediente.

“(…)
ordenar a Financiera Cordillera S.A., E. Wong S.A., Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Inversiones Si Don Luis S.A., Supermercados Peruanos S.A., Inversiones Kyodo S.A., Repsol Comercial S.A.C., Elka Lorena Fierro Falcón, Coesti S.A., Ace Perú S.A.C., Perfumerías Unidas S.A., **Corporación de Servicentros S.A.C.**, Farmacia La Clínica S.A.C. y Macro Home S.A. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumplan con pagar en forma solidaria a los denunciantes la suma de S/. 33 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de los denunciantes de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.
(…)”

(El énfasis es nuestro).

7. El 29 de marzo de 2006, Servicentros interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 377-2006/CPC, reiterando los argumentos expuestos en su escrito de descargos, esto es que los consumos se efectuaron mientras la tarjeta de crédito se encontraba activa. Añadió que si bien su personal tiene la posibilidad de verificar en el DNI el rostro de la persona que presenta el documento, dicha exigencia es meramente subjetiva, puesto que no son expertos grafotécnicos que determinarán la similitud de las firmas presentadas.
8. Mediante Resolución Final N° 403-2007/TDC-INDECOPI del 22 de marzo de 2007, la Sala de Defensa de la Competencia (en adelante, la Sala) resolvió lo siguiente:

“(…)
Confirmar la Resolución N° 377-2006/CPC del 7 de marzo de 2006 en el extremo apelado en que declaró fundada la denuncia de los señores Luis Gutiérrez Torero y María del Pilar Silva contra E. Wong S.A., Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Supermercados Peruanos S.A., Repsol Comercial S.A.C., Coesti S.A., Ace Perú S.A.C., Corporación de Servicentros S.A.C., Farmacia La Clínica S.A.C. y Macro Home S.A. por infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716, así como las medidas correctivas ordenadas, el pago de las costas y costos y las sanciones de multa impuestas a las infractoras.
(…)”

9. El 4 de febrero de 2012³, la Gerencia Legal de Indecopi (en adelante, la Gerencia), remitió el Memorándum N° 137-2013/GEL mediante el cual se comunicó lo siguiente:
 - (i) En atención al proceso judicial seguido por Servicentros contra Indecopi, en el cual se pretendía la nulidad de la Resolución Final N° 377-2006/CPC, la Sala Civil Permanente de la Corte Suprema de Justicia (en adelante, la Corte Suprema) confirmó la sentencia emitida por la primera instancia en sede judicial, que a su vez declaró fundada en parte la

³ Ver a fojas 1653 Tomo VIII del expediente.

demanda presentada por Servicentros, declarando nula la resolución administrativa emitida por la Comisión.

- (ii) Indecopi interpuso recurso de casación contra la resolución emitida por la de la Corte Suprema, la misma que fue declarada improcedente.
- (iii) La Gerencia fue notificada con la Resolución N° 22 del emitida por la Primera Sala Contencioso Administrativa, del 4 de enero de 2013, mediante la cual dicha instancia judicial solicitó se le informe del cumplimiento de los términos de la sentencia emitida por la Corte Suprema.

ANÁLISIS

10. Todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
23. 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 de la Comisión, 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.
24. El 2 de abril de 2005, el señor Gutiérrez solicitó en las oficinas de Financor la anulación y bloqueo de su tarjeta *Ripley* y de la tarjeta adicional de su cónyuge la señora Silva, por consumos que sumaban un total ascendente a S/. 16 326,69, entre los cuales se registraba el efectuado el 30 de marzo de 2005 en el establecimiento de Servicentros por un monto de S/. 90,00.
25. Al respecto, Servicentros ha manifestado a lo largo del procedimiento que la operación se realizó mientras las tarjetas se encontraban activas. Asimismo, el personal realizó debidamente la verificación de la identidad de la persona que hizo el consumo no reconocido por los denunciantes.
26. El artículo 15° de la Resolución SBS N° 271-2000, Reglamento de Tarjetas de Crédito (en adelante, el Reglamento), disponía lo siguiente:

(...)

Artículo 15°.-Extravío o sustracción

A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, la empresa deberá poner a disposición de los titulares y usuarios autorizados de las tarjetas de crédito, sistemas que permitan comunicar de inmediato su extravío o sustracción. Una vez recibida la comunicación, la empresa anulará la tarjeta y dará aviso de tal situación a los establecimientos afiliados. Las transacciones

no autorizadas que se realicen con anterioridad a dicha comunicación, serán de responsabilidad de los titulares o usuarios.

Los titulares y usuarios no asumirán responsabilidad por las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación.

*Asimismo, las empresas podrán contratar pólizas de seguro, crear fondos de protección o contingencia, así como establecer otros mecanismos que les permitan cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío.
(...)"*

27. Asimismo, el artículo 28° del mismo cuerpo legal señala:

"(...)

Artículo 28°.- Obligaciones del establecimiento afiliado

En los contratos con los establecimientos afiliados deberá incluirse como obligaciones de los mismos:

- 1. Verificar que la tarjeta de crédito esté en vigencia, constatando, de ser el caso, que no figure en la relación de tarjetas anuladas, según la información recibida;*
- 2. Verificar la identidad del usuario;*
- 3. Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;*
- 4. Sujetarse en las transacciones que se realicen al monto máximo autorizado por la empresa; y,*
- 5. Otros procedimientos que la empresa considere convenientes para la seguridad y adecuado uso de las tarjetas de crédito, en concordancia con las normas del Reglamento y disposiciones legales pertinentes.*

(...)"

28. Un consumidor tiene la expectativa que el establecimiento que acepte el pago de consumos con una tarjeta de crédito, adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de reducir en la mayor medida posible el riesgo que su empleo conlleva; asimismo también espera que el proveedor (establecimiento afiliado) cumpla con las normas legales respecto al uso y aceptación de tarjetas de crédito, que en este caso se encuentran contenidas en el artículo 28 del Reglamento.

29. De acuerdo a la Ley N° 26497 (Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil) la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles y comerciales es el DNI, siendo uno de los datos comprendidos en él, para fines de identificación, la firma del titular⁴. Por otra parte, la misma norma

⁴

LEY 26497. LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL.

Artículo 26°.- El Documento Nacional de Identidad (DNI) es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos,

señala que para efectos identificatorios ninguna persona, autoridad o funcionario podrá exigir, bajo modalidad alguna, la presentación de documento distinto al DNI, siendo su uso obligatorio para todos los nacionales⁵. Así, se debe entender que la manera por la cual los encargados de los establecimientos afiliados pueden verificar si la identidad del portador de la tarjeta de crédito corresponde a la de su titular, es solicitándole la presentación de su D.N.I.

30. Con respecto a la comprobación de la firma consignada por el portador de la tarjeta en la orden de pago, esta Comisión debe señalar que el señor García ha alegado que su tarjeta de crédito se extravió, por lo cual no puede ser empleada para efectos del presente análisis. No obstante, una interpretación sistemática de la legislación en materia de identificación y de tarjetas de crédito, deja de lado la posibilidad que existan dos o más firmas para identificar a una misma persona en las transacciones comerciales que se realicen con estos medios de pago, por lo que la firma consignada en el DNI se constituye en el referente obligatorio para contrastar la identidad de una persona.
31. Es necesario señalar que la corroboración de firmas prevista en el Reglamento es uno de los elementos de seguridad previstos para evitar la suplantación de los titulares en las transacciones comerciales, y debe ser observado atendiendo a otro requisito complementario, que es la verificación de la identidad del tenedor de la tarjeta a través de la presentación del DNI correspondiente, en donde se consigna la firma del titular de la tarjeta de crédito.
32. En este orden de ideas, cuando se incumple el proceso de identificación del titular de la tarjeta y la verificación de su firma, y se realizan consumos fraudulentos, se produce una infracción en perjuicio del consumidor, que es de responsabilidad del establecimiento. De acuerdo a este razonamiento, la discrepancia entre las firmas consignadas en los referidos documentos constituye un prueba objetiva de que alguno de los parámetros de seguridad

judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado.

Artículo 32º.- El Documento Nacional de Identidad (DNI) deberá contener, como mínimo la fotografía del titular de frente y con la cabeza descubierta, la impresión de la huella dactilar del índice de la mano derecho del titular o de la mano izquierda a la falta de éste, además de los siguientes datos:

- a) La denominación del Documento Nacional de Identidad.
 - b) El código único de identificación que se le ha asignado a la persona.
 - c) Los nombres y apellidos del titular.
 - d) El sexo del titular.
 - e) El lugar y fecha de nacimiento del titular.
 - f) El estado civil del titular.
 - g) La firma del titular.
- (...)

5

LEY 26497. LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL.

Artículo 27º.- El uso del Documento Nacional de Identidad (DNI) es obligatorio para todos los nacionales. Su empleo se encuentra sujeto a las disposiciones de la presente ley, el reglamento de las inscripciones y demás normas complementarias.

Artículo 30º.- Para efectos identificatorios ninguna persona, autoridad o funcionario podrá exigir, bajo modalidad alguna, la presentación de documento distinto al Documento Nacional de Identidad (DNI). Tampoco podrá requisarse o retenerse el documento bajo responsabilidad.

falló, por lo que una vez verificado ello, corresponde al establecimiento acreditar que dicho defecto no le es imputable.

33. En su escrito de descargos y en el de apelación, Servicentros manifestó que el consumo materia de denuncia fue efectuado antes de que el denunciante reportara la pérdida de su tarjeta y procediera a bloquearla, es decir, mientras se encontraba activa, por lo que no podría atribuirse a su establecimiento la responsabilidad por la operación reclamada.
34. Al respecto, cabe precisar que si bien el Reglamento señalaba que las transacciones no autorizadas que se realicen con posterioridad a la comunicación de la sustracción o extravío de la tarjeta de crédito no serán asumidas por los titulares o usuarios, es importante resaltar que dicha disposición está referida a la relación existente entre el usuario y la empresa financiera que le otorga la tarjeta de crédito, por lo cual la falta de aviso del robo o extravío de la tarjeta exonerará de responsabilidad a la empresa financiera, pero no releva a los establecimientos afiliados de su obligación de verificar la identidad y firma del usuario, pues si no fuera así, sólo bastaría señalar que el establecimiento afiliado está obligado a corroborar si la tarjeta está o no activa, siendo en realidad sus obligaciones mucho más amplias.
35. Cabe señalar que en la Resolución Final N° 377-2006/CPC, emitida por la Comisión, se efectuó la comparación de la firma consignada en el voucher emitido por Servicentros, con la firma de la señora Silva registrado en su DNI, conforme a la consulta Reniec efectuada de oficio por la Comisión.
36. Sobre el particular, la sentencia del 15 de marzo de 2011 emitida por la Corte Suprema, mediante la cual se confirmó la sentencia del 17 de diciembre de 2009, emitida por la Sala Transitoria Especializada en lo Contencioso Administrativo; de acuerdo a los siguientes considerandos:

(...)

Que, en el procedimiento administrativo se ha determinado que la ahora demandante Corporación de Servicentros S.A.C., no cumplió con identificar a los portadores de la tarjeta de crédito que fue utilizada para efectuar el consumo, por lo que su actuar fue negligente en la verificación de firmas, incumpliendo de esta manera con lo dispuesto por el artículo 8° del Decreto Legislativo 716.

*Que, dicha conclusión se sustenta en que entre la firma del documento de identidad de la señora María del Pilar Silva Riva que obra a folios cuatro y seiscientos veintiséis del expediente administrativo, con la firma que aparece en el recibo de pago de fecha treinta de marzo de dos mil cinco corriente a fojas noventa y seiscientos treinta y dos del mismo expediente, existe disconformidad; **al respecto debe indicarse que el Documento Nacional de Identidad acompañado tiene como fecha de expedición el seis de abril de dos mil cinco, esto es, después de haber acontecido el consumo no reconocido por los denunciantes, como también el reporte emitido por el RENIEC de fojas cuatro del expediente administrativo es de fecha posterior al consumo efectuado.***

(...)

(El énfasis es nuestro).

37. En consecuencia, la Corte Suprema declaró nula la Resolución Final N° 377-2006/CPC, en el extremo que sancionó a Servicentros, disponiendo que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento, de acuerdo a lo indicado en la sentencia confirmada, esto es, considerando la firma suscrita ante la Reniec vigente al momento del acto de consumo del 30 de marzo de 2005.
38. En virtud de lo anterior, la Secretaría Técnica solicitó de oficio ante la Reniec, copia del DNI o documento alguno donde se registre la firma de la señora Silva, vigente a la fecha de realizado el consumo con la tarjeta de crédito. Siendo atendida mediante Carta N° 009302-2013/GRI/SGARF/RENIEC⁶, del 15 de octubre de 2013, mediante la cual se adjuntó el Formulario de Identidad, donde se aprecia la firma de la señora Silva vigente al 30 de marzo de 2005.
39. De los medios probatorios que obran en el expediente la Comisión ha podido apreciar que la firma contenida en la orden de pago del consumos no reconocidos efectuados en el establecimiento de Servicentros⁷ resulta disímil a la registrada en el DNI del señora Silva⁸, conforme a las imágenes que se presentan a continuación:

Consumo en Servicentros por S/. 90,00 a las 11:36 horas del 30/03/2005

PROCESOS MC PERU
GASOLINA
E.N. CONBERSA/C215213890000
AV. E. FRANZETT 2500
CALLAO

LOTE: 1415 TERM: 0001
4500150295839311
AP: 345428 REF: 6572
VEN: 00/2000 TIPO: RIPL
FECHA: 30/03/2005 HORA: 11:36:28

TOTALS: 90.00

FIRMA: *Silva Rm*
DNI: 06043075

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CUOTA S/. 33.36 NRO CUOTAS 93
PRIMER VENCIMIENTO 01/05/05

Firma de la señora Silva consignada en su DNI al 30 de marzo de 2005

FIRMA
(FIRMAR DENTRO DEL RECUADRO)

40. Si bien no es razonable exigir que el personal dependiente de los establecimientos afiliados cuente con destrezas grafotécnicas que le permitan

⁶ Ver a fojas 1697 Tomo VIII del expediente.

⁷ La copia del voucher expedido en el establecimiento de Servicentros consta a fojas 90 del expediente.

⁸ Copia del D.N.I. de la señora Silva a fojas 1698 Tomo VIII del expediente.

detectar con exactitud la falsedad de una firma, esto no excluye la responsabilidad de los proveedores en caso se aprecie de manera evidente la disimilitud entre la firma del titular de la tarjeta consignada en su DNI y aquella estampada por el portador de la misma en el voucher respectivo.

41. En tal sentido, de la imagen adjunta se puede apreciar que la firma consignada en la orden de pago de la operación no reconocida por los denunciante presenta diferencias en su trazado con relación a aquella consignada en el DNI de la señora Silva, por lo cual, se puede colegir que el personal de Servicentros estuvo en capacidad de detectar tal divergencia con la sola verificación de dicha firma con aquella consignada en el DNI de la titular de la tarjeta de crédito en mención. Por ende, el hecho que el denunciando haya aceptado tal operación fraudulenta, denota que su personal dependiente no actuó con la diligencia necesaria para corroborar la autenticidad de su firma a fin de procesar la operación correspondiente, conforme lo exige el Reglamento.
42. Asimismo, Servicentros ha manifestado que su personal se encontraba capacitado respecto a los requisitos mínimos a verificar a fin de efectuar una transacción con tarjeta de crédito.
43. Al respecto, es pertinente señalar que en el presente caso no se está cuestionando si el establecimiento cuenta o no con procedimientos o protocolos para la realización de estas operaciones, sino que en el caso concreto materia de denuncia, sus dependientes no habrían cotejado adecuadamente la firma de la señora Silva con la consignada en el voucher, por lo que habría autorizado indebidamente dicha operación.
44. Conforme a lo expuesto, esta Comisión considera que Servicentro autorizó indebidamente la operación reclamada por los denunciantes, infringiendo así el deber de idoneidad contenido en el artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, por lo que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra Servicentro.

Medidas correctivas

45. El artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, en los casos en que aquéllos hubieran infringido dicha norma.
46. Asimismo, el artículo 3 de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁹.

⁹ LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTICULO 42 DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

47. En el presente caso ha quedado acreditado que Servicentro autorizó la operación efectuada en su establecimiento el 30 de marzo de 2005, por el monto de S/. 90,00, sin hacer la verificación de la identidad de la persona que firmó la orden de pago por tal consumo.
48. Por lo tanto, la Comisión estima que corresponde ordenar a Servicentros que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver los S/. 90,00, por el consumo no reconocido, más los intereses cargados a la fecha por dicho consumo.
49. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS Nº 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁰, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción¹¹.
50. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indicopi 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 115º numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688º del Código Procesal Civil¹².

Artículo 3º.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

¹⁰ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125º.- 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. (...)

¹¹ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117º.- 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.

¹² **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115º.- 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.

Graduación de la sanción

51. El artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión deberá atender a la gravedad de la falta, al daño resultante de la infracción, a los beneficios obtenidos por el proveedor, a la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹³.
- *Beneficio Ilícito*
52. El beneficio ilícito obtenido por Servicentros en el presente caso, está representado por el monto de S/. 90,00, equivalente a 0.024 UIT.
- *Probabilidad de detección*
53. En el caso particular, la probabilidad de detección es también alta, pues los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa este tipo de infracciones, en la medida que tiene un efecto directo en su esfera patrimonial. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1), lo que supone que todas las infracciones originadas por casos similares al que es materia del presente procedimiento serían de conocimiento de la autoridad administrativa de protección al consumidor.
- *Multa base*
54. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

¹³

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Artículo 41.- Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45 de la presente Ley.

55. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio Ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
0,024 UIT	/	1	=	0,024 UIT

Por lo tanto, la Comisión estima una multa base ascendente a una 0,024 UIT.

Agravantes

56. El daño ocasionado a los denunciantes es de carácter económico, pues la conducta no idónea del personal de los establecimientos afiliados permitió que terceras personas no autorizadas pudiesen efectuar un consumo fraudulento con cargo a la tarjeta de crédito del señor Gutiérrez, afectándolo económicamente. Así, vemos que por la conducta del establecimiento, se cargó a la denunciante, un consumo por S/. 90,00 más los intereses correspondientes.
57. La Comisión observa que también se produjo un daño al mercado, pues tal hecho generó una sensación de desconfianza en los consumidores respecto de la seguridad en el empleo de tarjetas de crédito, en la medida que se esperaba que los establecimientos afiliados cumplan cabalmente con su deber de verificación de identidad y firmas, a fin de prevenir el empleo fraudulento de dichos medios de pago por terceros no autorizados. Esto a su vez tiene un especial impacto, considerando la importante magnitud del mercado de tarjetas de crédito y la extensión de la red de establecimientos afiliados existente en el mercado.
58. Asimismo, la Comisión estima pertinente tener en consideración los costos incurridos por la Administración durante todo el procedimiento, incluyendo el proceso judicial, a efectos de dilucidar la controversia referida al consumo no reconocido de S/. 90,00.
59. En atención a ello, de acuerdo a lo establecido corresponde sancionar a Servicentro con una multa de cinco (5) UIT.

Sobre las costas y costos

60. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Código¹⁴, dispone que es potestad de la

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
TERCERA.- Modificación del artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 7. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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

Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido el denunciante o el INDECOPI.

61. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Servicentro, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a los denunciados el pago solidario de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, deberá cumplir a los denunciantes con pagar de manera solidaria las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/. 33,00, conforme a lo resulto mediante la Resolución Final N° 377-2006/CPC, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución¹⁵.
62. 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 costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Luis Gutiérrez Torero y la señora María del Pilar Silva Riva contra Corporación de Servicentros S.A.C., por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en tanto se ha acreditado que autorizó la operación efectuada en su establecimiento el 30 de marzo de 2005, por el monto de S/. 90,00, sin hacer la verificación de la identidad de la persona que firmó la orden de pago por tal consumo.

SEGUNDO: ordenar a Corporación de Servicentros S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver los S/. 90,00, por el consumo no reconocido.

TERCERO: sancionar a Corporación de Servicentros S.A.C. con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias. 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 contados 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 Consumidor¹⁶.

de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda”

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
(...)

CUARTO: ordenar a Corporación de Servicentros S.A.C., que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al señor Luis Gutiérrez Torero y la señora María del Pilar Silva Riva las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 33,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa los denunciados podrán 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 costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

QUINTO: 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 único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.¹⁸

Con la intervención de los señores Comisionados: Hugo Gómez Apac, Carmen Jacqueline Gavelán Díaz y José Ricardo Wenzel Ferradas.

HUGO RAMIRO GÓMEZ APAC
Vicepresidente

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

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 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.