

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0543-2015/CC1

**DENUNCIANTE** : **JOSÉ MIGUEL TORRE ROJAS (EL SEÑOR TORRE)**  
**DENUNCIADA** : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.<sup>1</sup> (EL BANCO)**  
**MATERIAS** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**IDONEIDAD DEL SERVICIO**  
**GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**  
**MEDIDA CORRECTIVA**  
**COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD** : **OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**  
**SANCIÓN** : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A: CINCO (5) UIT**

Lima, 21 de abril de 2015

### ANTECEDENTES

1. El 3 de abril de 2014, el señor Torre denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El 1 de junio de 2012, realizó junto con sus socios la apertura de dos (2) cuentas mancomunadas en nuevos soles y en dólares americanos, realizando los depósitos de S/. 1 000,00 y US\$ 300,00 respectivamente.
  - (ii) El 13 de junio de 2012, acudió a la agencia del Banco ubicada en el centro comercial Mall Aventura Plaza, Bellavista, a fin de realizar un depósito por el importe de US\$ 11 500,00 a su cuenta de ahorros en dólares americanos.
  - (iii) A fines de enero de 2014, uno de sus socios se apersonó al Banco a fin de solicitar información sobre los estados de sus cuentas, dándose con la sorpresa de que las cuentas no tenían saldo disponible. Ante ello, un funcionario de la entidad bancaria le informó que el 15 de noviembre de 2013, se generó la reposición de una tarjeta credimás a su nombre, con la cual se realizaron retiros por cajeros y agencias de ambas cuentas de ahorros.
  - (iv) No reportó la pérdida de su tarjeta y menos aún solicitó al Banco que emitan una nueva.
2. El señor Torre solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco la devolución de los importes correspondientes a los retiros cuestionados. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 29 de abril de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos:

---

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20100105862.

<sup>2</sup> Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

**“PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 3 de abril de 2014, presentada por el señor José Miguel Torre Rojas contra el Banco de Crédito del Perú S.A., por:

- (i) *La presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco habría realizado la emisión de una nueva tarjeta de débito, sin autorización del señor Torres.”*
- (ii) *Asimismo, la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco habría permitido que una tercera persona realice operaciones con la tarjeta de débito del señor Torres, sin su autorización.”*

4. El Banco presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

- (i) El 15 de noviembre de 2013, el señor Torre solicitó el cambio de su tarjeta Credimás N° \*\*\*\*- 4994, emitiéndose la Tarjeta Credimás N° \*\*\*\*- 7093.
- (ii) La mencionada solicitud se encuentra debidamente suscrita por el señor Torre, cuya firma resulta similar a la que figura en su escrito de denuncia.
- (iii) El cambio de la Tarjeta Credimás N° \*\*\*\*-4994, se realizó en estricto cumplimiento de su procedimiento interno.
- (iv) Entre el 28 de diciembre de 2013 al 26 de enero de 2014, se realizaron diecisiete (17) retiros en cajero automático administrado por el Banco y seis (6) operaciones en Agente BCP, utilizando la nueva Tarjeta Credimás N° \*\*\*\*-7093, de exclusiva titularidad y responsabilidad del señor Torre.
- (v) Las operaciones cuestionadas por el señor Torre se realizaron con el uso conjunto de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta, dentro de los límites máximos permitidos en cajeros automáticos de S/. 1 500,00 y US\$ 500,00.

5. El 12 de setiembre y 14 de noviembre de 2014, el señor Torre presentó dos (2) escritos reiterando lo señalado en su denuncia y adjuntando la pericia grafotécnica, inscrita en peritos judiciales- REPEJ de la Corte Superior de Justicia N° 18001722008.

6. El 30 y 31 de diciembre de 2014, el Banco presentó dos (2) escritos solicitando la suspensión del presente procedimiento en la medida que actualmente existe un proceso penal seguido ante el 10° Juzgado Especializado en lo Penal de la Corte Superior del Callao; tramitada bajo el Expediente N° 3406-2014.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas

(i) Sobre la imputación de cargos

7. Mediante Resolución N° 1 del 29 de abril de 2014, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia contra el Banco, conforme a lo siguiente:

**“PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 3 de abril de 2014, presentada por el

señor José Miguel Torre Rojas contra el Banco de Crédito del Perú S.A., por:

- (i) *La presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco habría realizado la emisión de una nueva tarjeta de débito, sin autorización del señor Torres.”*
- (ii) *Asimismo, la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco habría permitido que una tercera persona realice operaciones con la tarjeta de débito del señor Torres, sin su autorización.”*

8. De lo anterior se verifica que el señor Torre cuestionó que el Banco haya emitido una nueva tarjeta de débito sin su autorización, permitiendo que una tercera persona realice operaciones con su tarjeta de débito.
9. Sobre el particular, este órgano colegiado advierte que entre ambas imputaciones existe una relación de causa y consecuencia, en la medida que la dilucidación de los hechos relacionados a que el Banco habría efectuado la emisión de una nueva tarjeta de débito sin autorización del denunciante, tiene como consecuencia directa la realización de las operaciones no reconocidas por este.
10. Por lo expuesto, y considerando que el Banco ha tenido la oportunidad de ejercer su derecho de defensa respecto de los extremos inicialmente imputados, este órgano colegiado analizará de manera conjunta las imputaciones como una presunta infracción al deber de idoneidad, conforme a lo siguiente:

*“Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto la entidad bancaria habría realizado la emisión de una nueva tarjeta de débito, sin autorización del señor Torre, permitiendo que una tercera persona realice diferentes operaciones con cargo a sus cuentas de ahorros.”*

(ii) Sobre la suspensión del procedimiento administrativo

11. El numeral 2 del artículo 139° de la Constitución Política del Perú<sup>3</sup> establece la independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional. Asimismo, el artículo 410° del Código Penal sanciona la avocación indebida de procesos en trámite.<sup>4</sup>
12. Por su parte, el artículo 65° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi,<sup>5</sup> aprobada por Decreto Legislativo N° 807° dispone la suspensión de la

<sup>3</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**  
**Artículo 139°.-** Son principios y derechos de la función jurisdiccional:  
(...)

2. La independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional.

Ninguna autoridad puede avocarse a causas pendientes ante el órgano jurisdiccional ni interferir en el ejercicio de sus funciones. Tampoco puede dejar sin efecto resoluciones que han pasado en autoridad de cosa juzgada, ni cortar procedimientos en trámite, ni modificar sentencias ni retardar su ejecución. Estas disposiciones no afectan el derecho de gracia ni la facultad de investigación del Congreso, cuyo ejercicio no debe, sin embargo, interferir en el procedimiento jurisdiccional ni surte efecto jurisdiccional alguno.

<sup>4</sup> **CÓDIGO PENAL**  
**Artículo 410°.- Avocamiento ilegal de proceso en trámite**

La autoridad que, a sabiendas, se avoque a procesos en trámite ante el órgano jurisdiccional, será reprimida con pena privativa de libertad no mayor de dos años e inhabilitación conforme al artículo 36°, incisos 1, 2 y 4.

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

tramitación de los procedimientos seguidos ante los órganos funcionales del Indecopi en los casos en los que, con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo, se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia o cuando surja una cuestión contenciosa que, a criterio de la Comisión respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante Indecopi.

13. De esta manera, se busca evitar contradicciones al interior del ordenamiento jurídico y contribuir a una mejor definición de los derechos reconocidos a los particulares.<sup>6</sup>
14. De acuerdo a las normas señaladas, conviene precisar que en el supuesto en que se tramite un proceso judicial por un hecho que verse sobre la misma materia respecto del cual se esté cuestionando ante el Indecopi por presuntas infracciones a la normativa de protección al consumidor, o el hecho de que surja una cuestión contenciosa que precise de un pronunciamiento judicial previo, no impide a la autoridad administrativa emitir un pronunciamiento final respecto de los hechos denunciados en materia de los supuestos previstos en el Código, sino que esta solo deberá suspender la tramitación del procedimiento hasta que la instancia judicial se pronuncie sobre la materia controvertida.
15. De la revisión del expediente se aprecia que el señor Torre formuló una denuncia penal —falsificación de documentos— contra el funcionario del Banco, el señor Enrique Manuel Pita Molero.
16. En tal sentido, la denuncia penal presentada por el señor Torre, formulada contra el funcionario del Banco, no impide a esta Comisión emitir un pronunciamiento final sobre la presunta infracción al deber de idoneidad establecida por el Código, referida a la emisión de una nueva tarjeta de débito sin autorización del denunciante, permitiendo que un tercero realice diferentes operaciones con cargo a sus cuentas de ahorros; sin embargo, deberá analizarse si procede la suspensión del procedimiento conforme a los dos (2) supuestos señalados en el artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807.
17. Así, en primer lugar debe analizarse si es que el hecho denunciado penal por el señor Torre versa sobre la misma materia cuestionada en el presente procedimiento administrativo; esto es, la emisión de una nueva tarjeta de débito sin autorización del señor Torre, permitiendo que un tercero realice diferentes operaciones con cargo a sus cuentas de ahorros.
18. Al respecto, cabe señalar que la falsificación de documentos se encuentra tipificada como delito dentro del artículo 427° del Código Penal, la cual refiere lo siguiente:

***“Falsificación de documentos***

***Artículo 427.-*** *El que hace, en todo o en parte, un documento falso o adultera uno verdadero que pueda dar origen a derecho u obligación o servir para probar un hecho, con el propósito de utilizar el documento, será reprimido, si de su uso puede resultar*

---

**Artículo 65°.-** Los órganos funcionales de Indecopi suspenderán la tramitación de los procedimientos que ante ellos se siguen sólo en caso de que, con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo, se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que, a criterio del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual o de la Comisión u Oficina respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante Indecopi.

<sup>6</sup> Exposición de Motivos del Decreto Legislativo N° 807. Documento publicado el 18 de abril de 1996.

*algún perjuicio, con pena privativa de libertad no menor de dos ni mayor de diez años y con treinta a noventa días-multa si se trata de un documento público, registro público, título auténtico o cualquier otro trasmisible por endoso o al portador y con pena privativa de libertad no menor de dos ni mayor de cuatro años, y con ciento ochenta a trescientos sesenticinco días-multa, si se trata de un documento privado.”*

19. En tal sentido, el supuesto previsto en el delito de falsificación de documentos implica la adulteración de un documento que puede dar origen a un derecho o una obligación; mientras que la infracción al Código se limita a verificar una presunta infracción por parte del Banco referida a la emisión de una nueva tarjeta de débito, sin autorización del señor Torres.
20. Así, de lo expuesto se estaría ante supuestos distintos, en la medida que en sede administrativa corresponderá evaluar el deber de idoneidad y no sobre el delito que habría sido cometido por uno de los funcionarios del Banco respecto de la falsificación de documentos del denunciante.
21. En tal sentido, corresponde desestimar el argumento presentado por el Banco, respecto a que la Comisión debería suspender el procedimiento iniciado por el señor Torre.

### **Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad**

#### Marco teórico

22. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>7</sup> señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento del deber de defensa especial de dicho interés, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.
23. En la medida que 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 tácitamente. En tal sentido 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 proveedor<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

**Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

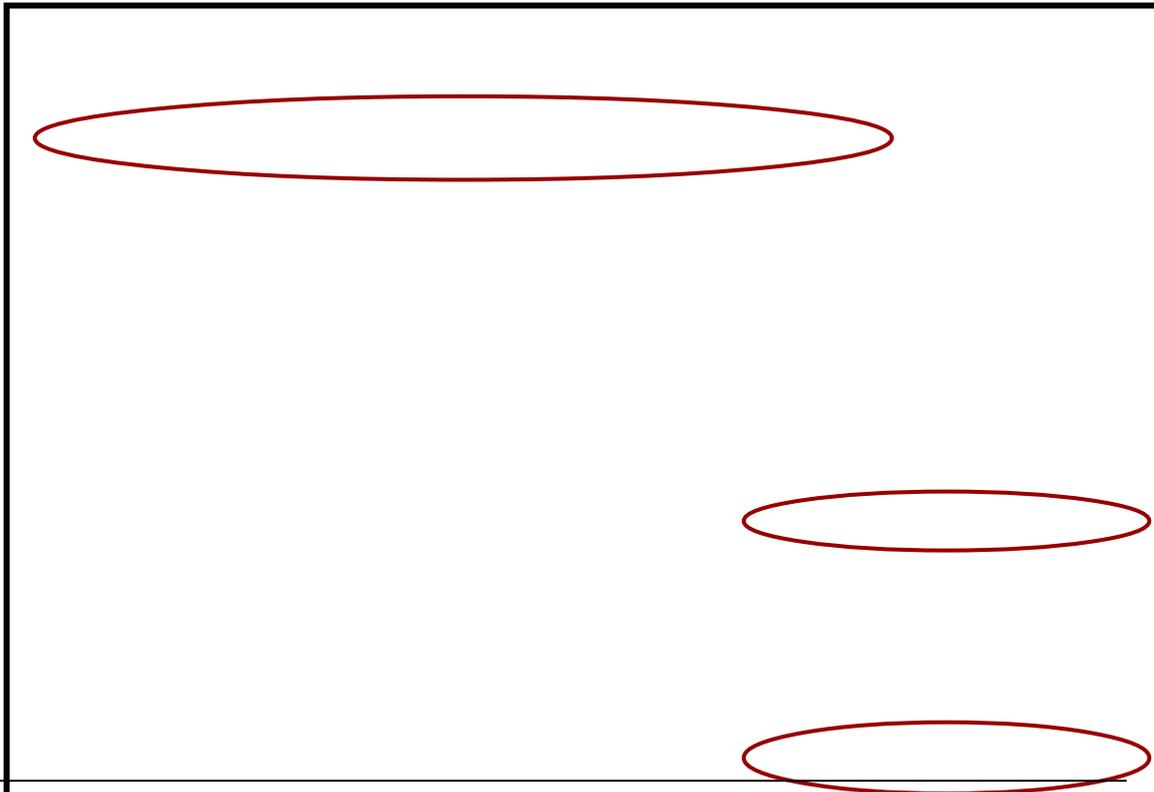
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

24. 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.

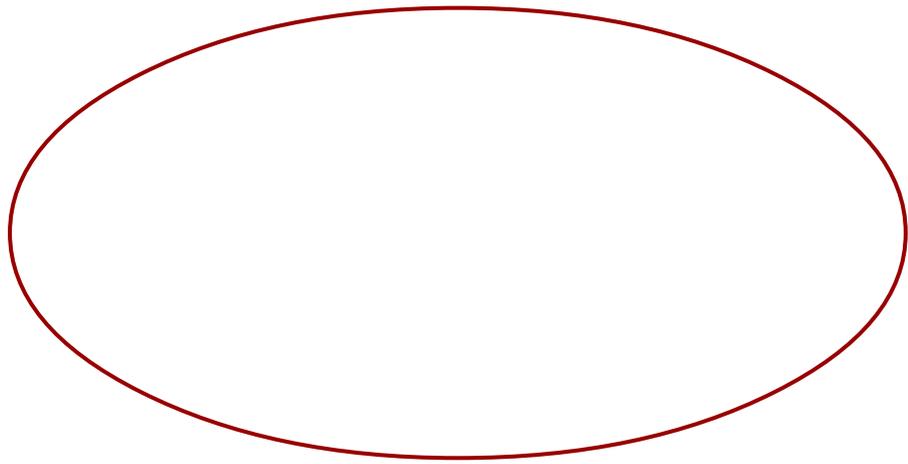
Aplicación al caso

25. El señor Torre señaló que el Banco habría realizado la emisión de una nueva tarjeta de débito sin su autorización, permitiendo que una tercera persona efectúe diferentes operaciones con la nueva tarjeta de débito.
26. El Banco señaló que el señor Torre solicitó el cambio de su tarjeta Credimás N° \*\*\*\*-4994, emitiéndose una nueva Tarjeta Credimás N° \*\*\*\*- 7093, siendo que dicha solicitud se encuentra debidamente suscrita por el denunciante. Asimismo la entidad bancaria refirió que el cambio de la Tarjeta Credimás N° \*\*\*\*-4994, se realizó en estricto cumplimiento de su procedimiento interno.
27. De la revisión del expediente se verifica una copia de la solicitud de cambio de tarjeta del 15 de noviembre de 2013, que habría sido suscrita por el señor Torre, mediante la cual se le hizo entrega de una nueva tarjeta de débito N° \*\*\*\*-7093, tal como se aprecia a continuación:



**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

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



28. Asimismo, ha quedado acreditado que a través de la nueva tarjeta de débito N° \*\*\*\*-7093 de titularidad del señor Torre<sup>9</sup>, se han efectuado diecisiete (17) retiros por cajero automático con cargo a su cuenta de ahorros dólares y seis (6) retiros por agentes con cargo a su cuenta de ahorros soles, ascendente al importe de US\$ 670,30 y S/.990,00 respectivamente, tal como se aprecia a continuación:

**OPERACIONES EN CUENTA DE AHORRO N°\*\*\*\*-5161 DÓLARES**

N° TARJETA DE DÉBITO	FECHA	HORA	CAJERO	IMPORTE RETIRADO	IMPORTE CARGADO
N° ****-7093	17/01/2014	16:20:45	Av. La Molina N° 1168- La Molina	US\$ 260,00	US\$ 260,00
N° ****-7093	18/01/2014	20:24:42	Av. Dos de Mayo 1099- San Isidro	US\$ 40,00	US\$ 40,00
N° ****-7093	18/01/2014	21:11:27	Av. Dos de Mayo 1099- San Isidro	US\$ 20,00	US\$ 20,00
N° ****-7093	20/01/2014	13:39:54	Jr. Jose Valencia 575- Magdalena	US\$ 20,00	US\$ 20,00
N° ****-7093	20/01/2014	16:43:46	Av. Republica de Panama 6901- Santiago de Surco	US\$ 20,00	US\$ 20,00
N° ****-7093	21/01/2014	11:42:34	Av. La Marina 589 - Pueblo Libre	S/. 100,00	US\$ 36,76
N° ****-7093	21/01/2014	13:11:01	Av. Garcilaso de la	S/. 60,00	US\$ 22,06

<sup>9</sup> Ver fojas del 44 al 45 del expediente.

			Vega N° 1337- Cercado de Lima		
N° ****-7093	22/01/2014	14:21:25	General Garzón 1337- Jesús María	S/. 60,00	US\$ 22,06
N° ****-7093	22/01/2014	18:02:35	Av. Brasil cruce con Av. Bolívar- Pueblo Libre	US\$ 20,00	US\$ 20,00
N° ****-7093	23/01/2014	13:23:17	Jr. Jose Valencia 575- Magdalena	S/. 100,00	US\$ 36.76
N° ****-7093	23/01/2014	13:24:07	Jr. Jose Valencia 575- Magdalena	US\$ 20,00	US\$ 20,00
N° ****-7093	24/01/2014	12:54:41	Jr. Jose Valencia 575- Magdalena	S/. 100,00	US\$ 33.63
N° ****-7093	24/01/2014	12:55:45	Jr. Jose Valencia 575- Magdalena	S/. 100,00	US\$ 33.63
N° ****-7093	25/01/2014	20:31:04	Av. Javier Prado Oeste- Magdalena	S/. 60,00	US\$ 21.98
N° ****-7093	25/01/2014	20:31:54	Av. Javier Prado Oeste- Magdalena	US\$ 20,00	US\$ 20,00
N° ****-7093	26/01/2014	12:07:31	Av. Alcázar 690- Rimac	S/. 60,00	US\$ 21,98
N° ****-7093	26/01/2014	12:38:09	Av. Alcázar 690- Rimac	S/. 60,00	US\$ 21,98
				<b>TOTAL</b>	<b>US\$ 670, 30</b>

**OPERACIONES EN CUENTA DE AHORROS N° \*\*\*\*- 6070 SOLES**

N° TARJETA DE DÉBITO	FECHA	HORA	AGENTE	IMPORTE RETIRADO
N° ****-7093	28/12/2013	15:42:43	Jr. Francisco Bolognesi 652- Magdalena del Mar	S/. 300,00
N° ****-7093	04/01/2014	18:38:39	Jr. Francisco Bolognesi 733- Magdalena del Mar	S/. 260,00
N° ****-7093	10/01/2014	11:59:34	Av. Brasil 4095- Magdalena del Mar	S/. 100,00
N° ****-7093	13/01/2014	18:25:27	Jr. Francisco Bolognesi 733 - Magdalena del Mar	S/. 200,00
N° ****-7093	17/01/2014	14:34:54	Jr. Francisco Bolognesi 733- Magdalena del Mar	S/. 100,00
N° ****-7093	20/01/2014	13:58:17	Jr. Francisco Bolognesi 733 - Magdalena del Mar	S/. 30,00
			<b>TOTAL</b>	<b>S/. 990,00</b>

29. En este punto, corresponde señalar que de la revisión de los medios probatorios presentados por el señor Torre, se observa el “Dictamen Pericial de Grafotecnia”<sup>10</sup>, efectuado por el perito judicial José Víctor Villa Rojas, en la cual determina que la firma efectuada en la solicitud de cambio de su tarjeta Credimás N° \*\*\*\*- 4994, emitiéndose una nueva Tarjeta Credimás N° \*\*\*\*- 7093 no proviene del puño gráfico del señor Torre. Tal como se muestra a continuación:

30. En tal sentido, puede observarse que el señor Torre no solicitó el cambio de tarjeta de débito, en tanto la supuesta firma del denunciante en la solicitud de cambio de tarjeta Credimás N° \*\*\*\*- 4994, emitiéndose una nueva Tarjeta Credimás N° \*\*\*\*- 7093 no corresponde a su firma.
31. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar fundada la denuncia formulada por el señor Torre contra el Banco por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la entidad bancaria realizó la emisión de una nueva tarjeta de débito sin autorización del señor Torre, permitiendo que una tercera persona realice diferentes operaciones con cargo a sus cuentas de ahorros.

#### **Sobre la medida correctiva**

32. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
33. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco infringió lo establecido por los artículos 18° y 19° del Código, al haber emitido una nueva tarjeta de débito sin

<sup>10</sup> Ver fojas del 157 al 171 del expediente.

autorización del señor Torre, permitiendo que una tercera persona realice diecisiete (17) retiros por cajero automático con cargo a su cuenta de ahorros dólares y seis (6) retiros por agentes con cargo a su cuenta de ahorros soles, ascendente al importe de US\$ 670,30 y S/.990,00 respectivamente.

34. En ese sentido, corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver : (i) a la cuenta de ahorros en dólares americanos N° \*\*\*\*- 5161, de titularidad del señor Torre, el importe ascendente a US\$ 670,30 correspondiente a los (17) retiros por cajero automático efectuados por una tercera persona; y, (ii) a la cuenta de ahorros en soles N° \*\*\*\*- 6070 de titularidad del señor Torre, el importe ascendente a S/. 990,00 correspondiente a los seis (6) retiros por agente BCP efectuados por una tercera persona.
35. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el señor Torre deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>11</sup>. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción<sup>12</sup>.
36. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar las medidas correctivas a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>13</sup>.

### Graduación de la sanción

37. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa por parte del Banco, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código

---

<sup>11</sup> **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. (...)

<sup>12</sup> **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.

<sup>13</sup> **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.

y, de manera supletoria, los criterios establecidos en la LPAG.

38. El artículo 112° del Código<sup>14</sup> 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 otros.
39. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010, la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción a imponer.<sup>15</sup> En ese sentido, para graduar la sanción, debe considerarse lo siguiente:

<sup>14</sup> **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:

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

<sup>15</sup> 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.*

*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*

### Beneficio ilícito

40. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por el Banco consistió en haber autorizado la emisión de una nueva tarjeta de débito de titularidad del señor Torre sin autorización de este, permitiendo que una tercera persona realice diferentes operaciones con cargo a sus cuentas de ahorros.
41. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro ilícito, sino que en el expediente tampoco obra documentación alguna que permita establecer un parámetro objetivo para dicho fin, razón por la cual, como se ha explicado líneas arriba, la graduación de la sanción se realizará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.<sup>16</sup>

### Daño al consumidor

42. En ese sentido, para la Comisión el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor, consistente en que el Banco, al no adoptar mecanismos de seguridad adecuados, permitió que se emita una nueva tarjeta de débito de titularidad del señor Torres sin su autorización y así permitir que una tercera persona efectuara diferentes operaciones con cargo a sus cuentas de ahorros.
43. En efecto, el daño ocasionado al señor Torre se evidencia en que se este no pudo disponer del dinero que tenía depositado en sus cuentas de ahorros por haberse efectuado diferentes retiros por una tercera persona.

### Efectos en el mercado

---

*donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.*

<sup>16</sup> 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”.*

44. La infracción cometida por el Banco ocasiona un efecto negativo en el mercado, en tanto que perjudica la confianza que tienen los consumidores de hacer uso de una tarjeta de débito con la que se pueda disponer de dinero, puesto que podrían considerar que se encuentran expuestos a que un tercero pueda hacer un uso indebido de esta con el correspondiente perjuicio patrimonial.
45. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 230° de la LPAG<sup>17</sup>, la Comisión considera que se debe sancionar al Banco con una multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

### **Sobre el pago de las costas y costos**

46. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807,<sup>18</sup> dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
47. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la entidad bancaria deberá cumplir con pagar al señor Torre las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/. 36,00, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución<sup>19</sup>.
48. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Torre 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<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

(...)

<sup>18</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, 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.

<sup>19</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>20</sup> **RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 106-2014/INDECOPI-COD**

**Aprueban división temática resolutive de la competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la sede central del Indecopi.**

**Artículo 1°.-** Aprobar la división temática de la competencia resolutive de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Sede Central, la misma que queda establecida de la siguiente manera:

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia presentada por el señor José Miguel Torre Rojas contra Banco de Crédito del Perú S.A. por la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría realizado la emisión de una nueva tarjeta de débito de titularidad del denunciante sin la autorización de este, permitiendo que una tercera persona realice diferentes operaciones con cargo a sus cuentas de ahorros.

**SEGUNDO:** ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A., en calidad de medida correctiva, 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 devolver a: (i) a la cuenta de ahorros en dólares americanos N° \*\*\*\*- 5161, de titularidad del señor Torre, el importe ascendente a US\$ 670,30 correspondiente a los (17) retiros por cajero automático efectuados por una tercera persona; y, (ii) a la cuenta de ahorros en soles N° \*\*\*\*- 6070 de titularidad del señor Torre, el importe ascendente a S/.990,00 correspondiente a los seis (6) retiros por agente BCP efectuados por una tercera persona.

**TERCERO:** sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias<sup>21</sup>, la cual será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla 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 Consumidor.

**CUARTO:** ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. 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 devolver al señor José Miguel Torre Rojas las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; 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 Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

**QUINTO:** disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú S.A. 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 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>22</sup>.

---

\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1: (i) Incumplimiento de medidas correctivas; (ii) Incumplimiento de acuerdos conciliatorios; (iii) Incumplimiento y liquidación de costas y costos; (iv) Servicio de transporte; (v) Servicio de turismo; (vi) Servicio de telecomunicaciones; y, (vii) Seguros, incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).

\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2: (i) Servicios bancarios y financieros; (ii) Planes de salud; (iii) Sistema de pensiones; y, (iv) Mercado de valores.

\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3: los demás segmentos económicos que no sean competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2.

<sup>21</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>22</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**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 de la Ley N° 29517, Código de Protección y Defensa del Consumidor— el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación.<sup>23</sup> 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<sup>24</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas y Erika Claudia Bedoya Chirinos.**

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
**Presidente**

---

**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.

<sup>23</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

**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.”

<sup>24</sup> **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.