

RESOLUCIÓN FINAL N° 0104-2015/CC1

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°2

INTERESADA : LIA LUCY REBAZA LÓPEZ (SEÑORA REBAZA)

DENUNCIADO : REPUESTOS NUEVOS S.A. (RENUSA)

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN
FINANCIERA

SANCIÓN : *REPUESTOS NUEVOS S.A.: 0,5 UIT*

Lima, 21 de enero de 2015

ANTECEDENTES

1. El 21 de febrero de 2014, subsanado mediante escrito del 25 de marzo de 2014, la señora Rebaza denunció a Renusa por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto:
 - (i) El 26 de octubre de 2013, advirtió que se había realizado un (1) consumo en su establecimiento, con cargo a su tarjeta de adicional N°4222-****-****-2533, por un monto de S/. 884,43, el cual no reconoce.
 - (ii) El cuestionado consumo en la tarjeta de adicional N°4222-****-****-2533 habría sido realizado sin verificar la identidad del titular de la misma.
 - (iii) Interseguro Compañía de Seguros S.A. (en adelante, Interseguro) habría negado a la señora Rebaza la cobertura de la Póliza de Protección Tarjeta (Pólizas N° 50000007 y N° 50000008).
2. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, el OPS) mediante Resolución N° 1 del 25 de febrero de 2014, admitió a trámite la denuncia en contra de Renusa e Interseguro, considerando lo siguiente:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Repuestos Nuevos S.A. e Interseguro Compañía de Seguros S.A. por presunta infracción de:

- (i) *Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Repuestos Nuevos S.A. habría permitido que se realice un consumo en su establecimiento con cargo a la tarjeta de crédito adicional N°4222-****-****-2533 de la interesada, sin verificar a la identidad de la titularidad:*

<i>Fecha</i>	<i>Establecimiento</i>	<i>Importe S/.</i>
<i>26/10/2013</i>	<i>Renusa</i>	<i>884,43</i>

- (ii) *los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Interseguro Compañía de Seguros S.A. habría negado a la interesada la cobertura de la póliza Protección Tarjeta (Pólizas N°50000007 50000008);*

(...)”.

3. El 3 de julio, el Renusa formuló sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) La tarjeta de crédito con la cual se realizó el consumo en su establecimiento se reportó como robada el 29 de octubre de 2013, mediante una denuncia policial mediante la cual se indicó que el consumo en cuestión fue realizado el 27 de octubre de 2013 a las 03:30 horas. Sin embargo, la operación cuestionada se efectuó el 26 de octubre de 2013 a las 9:50 horas.
- (ii) El titular de la tarjeta de crédito adicional de la interesada se encontraba en poder de la misma al momento de efectuarse el consumo no reconocido en tanto se realizó con anterioridad al hecho delictuoso.
- (iii) Cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias en las transacciones con tarjetas de crédito verificando la identidad del usuario de la tarjeta y la exhibición del DNI al momento de realizar el consumo.

4. El 7 de julio de 2014, Interseguro presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) La operación no reconocida por la señora Rebaza no se encontraba dentro de la cobertura del seguro que contrató, toda vez que la misma se realizó con el uso de la tarjeta de crédito adicional N° 4222-****-****-2533.
- (ii) En el contrato de seguro se estableció que el uso de la tarjeta asegurada por cualquier persona que no sea el asegurado se encontraba excluido de la cobertura.

- (iii) La señora Rebaza tuvo conocimiento de las condiciones del seguro conforme lo reconoció mediante la suscripción de la “Solicitud de Seguro de Protección de Blindaje”.
 - (iv) No cubrió el consumo no reconocido por la interesada en tanto no se acreditó la existencia de fraude o clonación.
5. Mediante Resolución Final N° 1143-2014/PS2 del 11 de agosto de 2014, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia contra Renusa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en tanto no quedó acreditado que la empresa haya cumplido con su deber de verificación de la identidad del tarjetahabiente en la operación de consumo no reconocida y realizada en su establecimiento.
 - (ii) Desestimó el procedimiento administrativo sancionador contra Interseguros por infracción de los artículos 18° y 19° del Código 18° y 19° del Código, en tanto que se comprobó que la empresa no se encontraba obligada a efectuar la cobertura de las Pólizas N° 50000007 y N°50000008.
 - (iii) Ordenó como medida correctiva a Renusa que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificado, cumpla con devolver al interesado el importe correspondiente al consumo efectuado en su establecimiento ascendente a S/. 884,3 más los intereses legales generados desde la fecha de la realización de consumo hasta la fecha del cumplimiento de la medida correctiva.
 - (iv) Sancionó a Renusa con una multa de 0,50 UIT la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.
6. El 26 de agosto de 2014, Renusa apeló la Resolución Final N° 1143-2014/PS2, manifestando lo siguiente:
- (i) Que las circunstancias en las que se realizó la transacción se dieron conforme al Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución N°SBS 264-2008. En tal sentido, se verificó que el número de DNI consignado en el voucher coincida con el número correspondiente al DNI del titular así como sus firmas en el comprobante de pago.
 - (ii) Renusa ha adoptado las medidas de seguridad para los consumos realizados con tarjetas de crédito.

- (iii) La diligencia esperada que debe tener el personal de un establecimiento comercial al cotejar las firmas no debe ser la de un experto en caligrafía sino la que corresponde a un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable.
- (iv) El OPS no tomó en cuenta que el consumo en su establecimiento se reportó el 27 de octubre de 2013 a las 03:30 horas. No obstante, en la denuncia policial, que se formuló el 29 de octubre de 2013, se señaló que la operación cuestionada se efectuó el 26 de octubre de 2013 a las 9:50 horas.

ANÁLISIS

Del deber de Idoneidad

Marco Teórico aplicable

7. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, 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.
8. Al respecto, 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.
9. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, 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.
10. Asimismo, el literal c) del artículo 1° del Código establece que una de las manifestaciones de la defensa por parte del Estado, es el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.

Aplicación al caso concreto

11. En el presente caso, el OPS declaró fundada la denuncia contra Renusa en la medida que se acreditó la falta de verificación de la identidad del tarjetahabiente en la operación de consumo no reconocida por la interesada.

12. En su recurso de apelación, Renusa señaló lo siguiente:

- (i) Que las circunstancias en las que se realizó la transacción se dieron conforme al Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución N° SBS 264-2008. En tal sentido, se verificó que el número de DNI consignado en el voucher coincida con el número correspondiente al DNI del titular así como sus firmas en el comprobante de pago.
- (ii) Se adoptaron las medidas de seguridad pertinentes para el control de los consumos realizados con tarjetas de crédito.
- (iii) Señaló que la diligencia esperada que debe tener el personal de un establecimiento comercial al cotejar las firmas no debe ser la de un experto en caligrafía sino la que corresponde a un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable.
- (iv) El OPS no tomó en cuenta que el consumo en su establecimiento se reportó el 27 de octubre de 2013 a las 03:30 horas. No obstante, en la denuncia policial, que se formuló el 29 de octubre de 2013, se señaló que la operación cuestionada se efectuó el 26 de octubre de 2013 a las 9:50 horas.

13. Al respecto, el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución N° SBS 264-2008 (vigente al momento de los hechos), señala la obligación del establecimiento afiliado de verificar, entre otras cosas, la identidad del usuario, así como la firma del mismo en la orden de pago, comparándolas con las que figuran en su tarjeta de crédito y en su documento de identidad.

14. Asimismo, la corroboración de firmas prevista en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es uno de los requisitos para evitar la suplantación de la identidad 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 documento de identidad correspondiente.

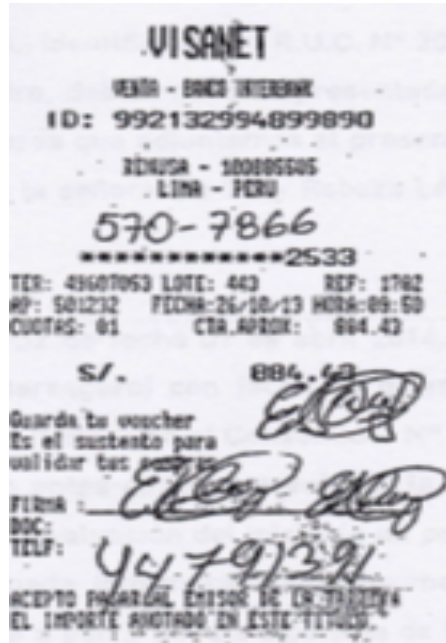
15. Al respecto, conforme lo ha señalado la Sala y esta Comisión en anteriores pronunciamientos, para la comprobación de firmas no se requiere un grado de análisis equivalente al de una pericia grafotécnica que determine la autenticidad o no de las mismas, por ser éste un procedimiento técnico que no puede exigirse a los conductores de establecimientos. Sin embargo, la verificación de identidad implica que los establecimientos cumplan con constatar la similitud entre la firma de la orden de pago, la tarjeta de crédito y el DNI del portador.

16. Sobre el particular, de la documentación que obra en el expediente, la Comisión procederá a verificar si la firma consignada en la orden de pago emitida por Renusa coincide con la firma y el número de documento de identidad que figura en el DNI del titular de la tarjeta de crédito adicional, el señor Edmundo Antonio Rebaza López (en adelante, señor Rebaza), a fin de corroborar si efectivamente se cumplió con la verificación exigida en la norma.
17. La firma del señor Rebaza consignada en su DNI N° 4479391, así como la registrada en la órdenes de pago son las siguientes:

Firma consignada en el DNI N° 4479391 del señor Rebaza



Firmas consignadas en el voucher



18. Como se puede observar claramente, no existe similitud entre las firmas consignadas en el DNI del señor Rebaza y la firma que se registra en la orden de pago del consumo cuestionado. Por ello, la Comisión considera que Renusa no cumplió con verificar la firma y número de DNI con los que se realizó el consumo materia de denuncia.
19. Asimismo, en relación a lo alegado por Renusa, respecto a que OPS no tomó en cuenta la congruencia entre el día del consumo reportado en su establecimiento y lo manifestado en la denuncia policial se debe precisar que independientemente de la carga del usuario de reportar la pérdida, robo o extravío de la tarjeta de crédito o interponer la respectiva denuncia policial, es obligación de los establecimientos comerciales adoptar las medidas necesarias para verificar la identidad de los tarjetahabientes, corroborando el número de DNI y cotejando las firmas consignadas en la orden de pago y documento de identidad. Sin embargo, de lo actuado en el procedimiento no obran pruebas que generen certeza en este Colegiado que el establecimiento denunciado cumplió la obligación antes descrita.
20. Asimismo, se puede apreciar en el voucher tres (3) firmas, lo que indicaría que se le solicitó a la persona que realizó el consumo que firme en reiteradas ocasiones. Este hecho acredita la existencia de una duda razonable por parte del personal de Renusa respecto a la veracidad de las firmas. Así pues, pese a que ninguna de las tres (3) firmas resulta similar a la que aparece en el DNI del señor Rebaza, se procedió a realizar la transacción.

21. Por las razones expuestas, esta Comisión considera que corresponde confirmar la Resolución Final N° 1143-2014/PS2 que declaró fundada la denuncia formulada por la señora Rebaza contra Renusa por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que no cumplió con realizar la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 1143-2014/PS2 del 11 de agosto de 2014, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Lia Lucy Rebaza López contra Repuestos Nuevos S.A. por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que no se cumplió con realizar la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución Final N° 1143-2014/PS2 en el extremo que sancionó a Repuestos Nuevos S.A. con una multa de 0,50 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Confirmar la Resolución Final N° 1143-2014/PS2, en el extremo que ordenó a Repuestos Nuevos S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, cumplan con devolver a la señora Lia Lucy Rebaza López el importe correspondiente al consumo efectuado en su establecimiento ascendente a S/. 884,43, más los intereses legales, gastos, comisiones y otros generados en la cuenta de la mencionada tarjeta como consecuencia de los mismos.

CUARTO: Confirmar la Resolución Final N° 1143-2014/PS2, en el extremo que ordenó a Repuestos Nuevos S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Lia Lucy Rebaza López.

QUINTO: Disponer la inscripción de Repuestos Nuevos 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.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y de no presentarse un recurso de revisión, se agotará la vía administrativa. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión. 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.

Con la intervención de los señores Comisionados: María del Rocío Vesga Gatti, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente