

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0011-2016/CC1

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

**DENUNCIANTE** : CHRISTIAN HERNÁN VIVIANI  
(EL SEÑOR VIVIANI)

**DENUNCIADO** : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK  
(EL BANCO)

**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
TARJETA DE CRÉDITO  
INTERÉS PARA OBRAR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO

**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 8 de enero de 2016

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 18 de noviembre de 2013, el señor Viviani denunció al Banco por la presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>1</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El 8 de agosto de 2013 recibió una llamada de la unidad de fraudes del denunciado informándole que con cargo a su tarjeta de débito N° 4213-\*\*\*\*-\*\*\*\*-9631, los días 7 y 8 de agosto de 2013, se realizaron dos (2) consumos vía internet, los cuales no reconoce:

**Cuadro N° 1**

N°	Fecha	Establecimiento	Importe en S/.
1	07-08-2013	Saga Falabella	4 096,00
2	08-08-2013	Tiendas Ripley	4 309,00

- (ii) Genera muchas dudas el hecho que el Banco se demore más de 24 horas desde la primera compra para alertarlo de dicha operación fraudulenta y que se le haya comunicado que debía esperar 48 horas para presentar un reclamo por los consumos no reconocidos.
- (iii) El día 9 de agosto de 2013 de apersonó a una oficina del Banco, siendo informado que el monto de las operaciones no reconocidas aún se encontraba en su cuenta de ahorros y que mientras dure la investigación no sería debitada, sin embargo, el

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

14 de agosto se le informó que ya se había efectuado el cobro de S/. 4 309,00 correspondiente al consumo realizado en Tiendas Ripley.

- (iv) Solicitó, como medida correctiva, la devolución del consumo efectuado en Tiendas Ripley por el importe de S/. 4 309,00. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución N° 1 del 16 de enero de 2014, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, el OPS) admitió a trámite la denuncia considerando como hechos denunciados los siguientes:

*“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 18 de noviembre de 2013 presentado por el señor Cristhian Hernán Viviani contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por:*

- (i) *la presunta infracción de los artículos 1º literal c), 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank habría permitido que se realicen dos (2) operaciones por internet los días 7 y 8 de agosto de 2013 por las sumas de S/. 4 096,00 y S/. 4 309,00 respectivamente con cargo a la cuenta de ahorros N° 368 3053577629 que mantiene el interesado con esa entidad:*

<b>Fecha</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Importe en S/.</b>
07-08-2013	Saga Falabella	4 096,00
08-08-2013	Tiendas Ripley	4 309,00

- (ii) *la presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank habría informado al interesado que no se efectuaría cargo alguno en su cuenta de ahorros respecto a los importes correspondientes a las operaciones materia de denuncia, en tanto se realicen las investigaciones respectivas;*

- (iii) *la presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank se habría comunicado tardíamente con el interesado a fin de alertarlo por la realización de las operaciones que no reconoce; y,*

- (iv) *la presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto un funcionario del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank habría informado al interesado que debía esperar 48 horas para formular un reclamo por las operaciones que no reconoce.”*

3. A pesar de haber sido debidamente notificado con la Resolución N° 1, el Banco no presentó sus descargos.
4. Mediante Resolución Final N° 1654-2014/PS2 del 28 de octubre de 2014, el OPS resolvió lo siguiente:

- (i) Declarar fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en tanto no presentó medios probatorios que acrediten que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.
  - (ii) Declarar infundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se acreditó que se le haya informado al interesado que no se efectuaría cargo alguno en su cuenta de ahorros mientras se realizaran las investigaciones respectivas.
  - (iii) Declarar infundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que se habría comunicado tardíamente con el interesado a fin de alertarlo por la realización de las operaciones no reconocidas, en tanto el denunciante no presentó medios probatorios que acrediten sus alegaciones.
  - (iv) Declarar infundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que habría informado al interesado que debía esperar 48 horas para formular un reclamo por las operaciones no reconocidas, en tanto el denunciante no presentó un medio probatorio que acredite sus alegaciones.
  - (v) Ordenó al Banco, como medida correctiva, que en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la resolución, cumpla con extornar en la cuenta de ahorros del interesado el importe de S/. 4 309,00.
  - (vi) Sancionó al Banco con una multa de 2 UIT y le ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 13 de noviembre de 2014, el Banco apeló la Resolución Final N° 1654-2014/PS2, señalando lo siguiente:
- (i) El propio denunciante admitió que sólo el consumo efectuado en Tiendas Ripley había sido debitado de su cuenta de ahorros, en ese sentido, no puede hablarse de una infracción respecto al consumo de S/. 4 096,00 efectuado en Saga Falabella, pues el cargo de dicha operación no se hizo efectivo.
  - (ii) El consumo efectuado en Tiendas Ripley, se realizó en un comercio seguro mediante el ingreso del N° de tarjeta, la fecha de vencimiento, los tres dígitos del código de seguridad, y la respectiva clave secreta de la tarjeta, cuando esta se encontraba activa.
6. El 12 de enero de 2015, el señor Viviani presentó un escrito señalando lo siguiente:
- (i) No se debe determinar la seguridad del comercio en el que se realizó la operación de consumo, sino la seguridad de la entidad financiera.
  - (ii) La negligencia y desidia del Banco se evidencia al no haber presentado sus descargos y no haber cumplido con la medida correctiva ordenada por el OPS.

- (iii) La defensa del Banco gira en torno a que la operación se realizó con el ingreso de los datos de la tarjeta y la respectiva clave secreta, sin tener en cuenta que cuando se clona una tarjeta se obtiene dicha información.
  - (iv) Solicitó que se requiera al Banco el registro telefónico de la llamada efectuada por el Banco en la que solicita la anulación de su tarjeta, asimismo solicitó el uso de la palabra.
7. El 8 de enero de 2016, se llevó a cabo la audiencia de informe oral con la participación únicamente del señor Viviani, siendo que en la referida audiencia el denunciante reiteró no haber efectuado las operaciones de consumo materia de denuncia. Agregó que los hechos ocurridos pudieron haberse generado como consecuencia de la clonación de su tarjeta.

## **ANÁLISIS**

### **Sobre los extremos apelados**

8. En la medida que la Resolución Final N° 1654-2014/PS2 ha sido apelada únicamente por el Banco, esta Comisión solo se pronunciará sobre los extremos de la denuncia referidos a la validez de las operaciones de consumo no reconocidas por el denunciante; en consecuencia, este Colegiado no emitirá pronunciamiento sobre (i) la presunta información de que no se efectuaría cargo alguno en la cuenta de ahorros del señor Viviani hasta que se realicen las investigaciones respectivas; (ii) la comunicación tardía del Banco para alertarlo de las operaciones que no reconoce; y, (iii) la presunta información de que debía esperar 48 horas para formular un reclamo por las operaciones que no reconoce; en la medida que estos extremos no fueron apelados por el denunciante.

### **Sobre el interés para obrar de la interesada respecto al cobro por US\$ 81,00**

9. En anteriores pronunciamientos<sup>2</sup>, la Comisión ha señalado que el interés para obrar del consumidor denunciante no se encuentra vinculado a la sanción que la autoridad administrativa podría imponer al proveedor denunciado, sino a las medidas correctivas reparadoras que podría obtener el consumidor a su favor. Así, si resulta que el consumidor no va a obtener medida correctiva alguna debido a que el proveedor ha satisfecho todas sus expectativas amparables, es correcto afirmar que él carece de interés para obrar. En este escenario, procede declarar improcedente su denuncia, sin perjuicio de que la autoridad administrativa competente evalúe la pertinencia de iniciar un procedimiento sancionador de oficio si advierte la presunta afectación del interés público que dicha autoridad debe tutelar.
10. Aceptado lo anterior, para que la denuncia sea declarada improcedente, el proveedor debió haber adoptado - con anterioridad a la fecha de presentación de la denuncia -

---

<sup>2</sup> Ver Resolución 295-2014/CC1 del 18 de marzo de 2014.

todas las conductas o medidas correctivas reparadoras que la autoridad administrativa de protección al consumidor podría ordenar a favor del denunciante en el marco de la tramitación del procedimiento administrativo. No basta, por tanto, que el proveedor acredite que reparó o cambió el producto, o que devolvió el dinero pagado al momento de adquirir el bien o servicio, sino que, además, debe acreditar haber reembolsado los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias derivadas de haber adquirido un producto o servicio defectuoso o no idóneo<sup>3</sup>.

11. Si el proveedor ha satisfecho, con anterioridad a la presentación de la denuncia, toda aquella pretensión del consumidor que hubiera sido amparada a través de una medida correctiva reparadora, corresponde declarar improcedente la denuncia.
12. En el presente caso, el señor Viviani denunció al Banco en tanto el 7 de agosto de 2013 habría permitido que se realice un (1) consumo por internet en el portal web del establecimiento Saga Falabella por el importe de S/. 4 096,00, con cargo a su cuenta de ahorros.
13. Sin embargo, del escrito de denuncia y apelación se advierte que el señor Viviani manifestó lo siguiente:

Denuncia:

*“ El día 19/08/2013 el banco emite su primera resolución R5754077, que llega a mis manos recién el día 23/08/2013 (ver anexo 5), en la que declara infundado mi reclamo. Para mi extrañeza, ellos aducen haber pagado 4096 nuevos soles cuando en realidad fueron debitados 4309 nuevos soles, es decir el monto que corresponde al otro consumo y que también es materia de mi reclamo. ¿Por qué el banco pudo bloquear un transacción hecha el día 07/08/2013 y no la del día 08/08/2013, siendo esta posterior y efectuada a las 3:00 p.m., cuatro horas y media antes de que yo recibiera, a las 7:30 p.m., la llamada del banco con la que me alertaron de un posible fraude con mi tarjeta?”*

14. En concordancia con lo señalado, se puede verificar que en el mismo escrito de denuncia, el señor Viviani solicitó como medida correctiva únicamente la devolución del consumo efectuado en Tiendas Ripley, conforme a lo siguiente:

*“Por los hechos expuestos, así como por la serie de incongruencias y por la desidia mostradas por el Interbank es este caso particular, que han redundado en perjuicio de quien suscribe, solicito a la Comisión que, tras evaluar mi sustentación, disponga que el banco me devuelva el dinero debitado injustamente de mi cuenta de ahorros, cuyo monto asciende a 4309 nuevos soles.” (Sic)*

15. En ese sentido, se puede inferir que el consumo efectuado en el establecimiento virtual de Saga Falabella no fue debitado de la cuenta de ahorros del señor Viviani, en ese sentido, en tanto no se evidencia un perjuicio en su contra, no se puede analizar una presunta infracción del Banco; por lo cual es correcto afirmar que el interesado carece de interés para obrar respecto de la referida transacción.

---

<sup>3</sup> El pago de los gastos constituye la única medida correctiva reparadora que puede solicitarse conjuntamente con cualquier otra medida correctiva de similar naturaleza (numeral 115.2 del artículo 115° del Código).

16. Por los argumentos expuestos, corresponde revocar la Resolución Final N° 1654-2014/PS2, que declaró fundado el extremo referido al cargo de S/.4 096,00 efectuado en Saga Falabella; y reformándola, declararla improcedente por falta de interés para obrar respecto a dicho extremo.

## Sobre el deber de idoneidad

### Marco teórico

17. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>4</sup> 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.
18. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.<sup>5</sup>

---

<sup>4</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>5</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.”

**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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

19. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados u ofrecidos 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.
20. Sin embargo, se debe tener presente que existen supuestos en los que la carga probatoria debe flexibilizarse. En efecto, el Tribunal de Defensa de la Competencia señaló mediante Resolución N° 270-2008/TDC-Indecopi de fecha 13 de febrero de 2008, que la comprobación de un hecho negativo –como la no realización de consumos vía internet – no es factible para el interesado. Siendo ello así, el proveedor del servicio es quien debe probar que el hecho negado sí se produjo, esto es, que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.
21. En ese sentido, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor y en adelante, la Sala) ha establecido que en casos de operaciones vía internet, las entidades financieras deberán presentar la documentación que acredite que las transacciones se realizaron con el empleo de los datos de la tarjeta del cliente y las claves secretas que permitan validar las operaciones.<sup>6</sup>

#### Aplicación al caso en concreto

22. En el presente caso, el señor Viviani denunció que el Banco permitió la realización de un (1) consumo vía internet con su tarjeta de débito por el importe de S/. 4 309,00, el cual no reconoce.
23. El OPS declaró fundada la denuncia, en la medida que el Banco no presentó medios probatorios que acrediten que la operación cuestionada se realizó válidamente.
24. En su apelación, el Banco señaló que la operación de consumo cuestionada se realizó en un comercio seguro mediante el ingreso del N° de tarjeta, la fecha de vencimiento, los

---

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.”

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

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

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

<sup>6</sup> Ver Resolución N° 762-2010/SC2 del 19 de abril de 2010 en el procedimiento seguido por la señora María Esther Cárdenas Valencia en contra de Scotiabank Perú S.A.A.; Resolución N° 2684-2010/SC2 del 29 de noviembre de 2010 en el procedimiento seguido por el señor Christian Burgos del Campo.

- tres dígitos del código de seguridad, y la respectiva clave secreta de la tarjeta (indicador Mail 5) cuando esta se encontraba activa.
25. Al respecto, es de precisar que la Comisión considera que los consumidores o usuarios de servicios financieros esperan que sus proveedores les brinden un servicio responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las transacciones que realicen.
  26. Así, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores para realizar operaciones vía internet, por ello, es necesario que dentro de un procedimiento de este tipo, en donde se cuestiona el servicio brindado por el Banco, sea este quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente las operaciones en cuestión.
  27. En atención a ello, la Comisión procederá a evaluar si el consumo por internet denunciado fue efectuado válidamente, conforme a las medidas de seguridad implementadas por el Banco para tal efecto.
  28. A fin de analizar la responsabilidad del Banco, es preciso indicar que dentro de las operaciones que pueden realizarse mediante tarjetas crédito, existen aquellas en las que resulta necesario la lectura de su banda magnética o chip y el ingreso de la clave secreta, a fin de autorizar las operaciones de crédito (como por ejemplo, los retiros de efectivo a través de cajero automático, las compras a través de establecimientos físicos, entre otros), las cuales se denominan operaciones “con tarjeta presente”<sup>7</sup>.
  29. Sin embargo, existen operaciones en las cuales no resulta necesario la presencia física de la tarjeta (como por ejemplo, transacciones a través de internet, correo electrónico o vía telefónica), denominadas operaciones con “tarjeta no presente”<sup>8</sup>, para las cuales se requiere de otro tipo de información a fin de otorgar validez a las operaciones. Dicha información consiste en códigos de seguridad contenidos en la tarjeta, como el *card verification code*, el número completo de la tarjeta de crédito y su fecha de vencimiento, entre otros; los cuales se presumen de conocimiento exclusivo de su titular.
  30. En el presente caso, a fin de acreditar la validez de la operación cuestionada por el señor Viviani, el Banco presentó la impresión de pantalla del sistema “Panagon”, en la

---

<sup>7</sup> Ver a manera de ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta presente conforme a lo siguiente: “(...) son las transacciones que se realizan cara a cara, cuando la tarjeta Visa y su titular están presentes físicamente en la caja o terminal de un establecimiento o comercio”.

<sup>8</sup> Ver a manera de ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-no-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta no presente de la siguiente manera: “Las compras con tarjeta no presente tienen lugar a distancia – a través de Internet, por teléfono o por correo postal. Las tarjetas (...) son especialmente adecuadas para este tipo de transacciones, al hacer más eficiente el proceso de compra, sustituyendo otros más engorrosos como el pago contra reembolso o mediante factura. (...)”.

*Código de Seguridad de la tarjeta.*  
*El código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de cada tarjeta Visa. Su denominación técnica en inglés es Card Verification Code 2 (CVV2) o Código de Verificación de la Tarjeta 2. Visa Europe estima que verificar el código de seguridad de las tarjetas puede ayudar a recortar la tasa de fraude hasta en un 70%”.*

cual se detalla el número de la tarjeta de débito del interesado, así como los datos de la operación, tales como el día en que fue realizada, el importe y la glosa "Indicador Mail 5" como evidencia del ingreso de la clave secreta de la tarjeta. Asimismo, adjuntó la respectiva leyenda de la información presentada, conforme se aprecia a continuación:

Imagen N° 1

```

Panagon Report Manager Desktop - [-11Ago13]- ..ATCR300_05 INC- SALES-DRAFT CREDIT-VOUCHER CASH-DISBURSEMENT -05A-TXT-]
File Edit View Comment Admin Window Help
[Icons]
-----
BATCH TRAN
RECORD CODE TCR (---REFERENCE NUMBER---) (-ACCOUNT NUMBER-EX) FCL ---ID--- DATE AMOUNT CURR AMOUNT CURR CODE CODE
045266 05 00 7-491955-3220-542206072082 4213550364079540-000 B 00000000 08/08 14.90 604 14.90 604 1 00
(-----MERCHANT-----) PAYM INTR POS POS CARD COLL CENTRL SETL ELEC AUTH BRNH
(-----NAME-----) (---CITY---) STP CC ZIP TYPE SERV FEE TC RM ID ONLY DATE FLAG TERM -CODE- ATTR
CHOZA NAUTICA LIMA PE 00000 5814 5 90 2 3222 0 N 049188 0
TCR DEST SOURCE CHRGK DQC SPEC CASHK CARD ACCEPTOR TERMINAL NATIONAL HPO SPCL TRACE
BIN BIN REF-NO IND IND AMOUNT 0.00 506400313 31900466 0.38 000000
1 000000
MAIL HCAS AUTH AUTH POS ATH
IND. (-----MESSAGE TEXT-----) FLAG RSN ACT SRCE PIN ACCT
0
(---TRANSACTION---) AUTHORIZED AUTHOR. RESP. VALIDA. EXCLU. PROC. AUTHOR. TOT. AUTHORIZ. INFO. (-TELEPHONE--)
AMOUNT CURR. CODE. CODE TRANS. CES BY. IND. AMOUNT IND. (-NUMBER--)
00
-----
BATCH TRAN
RECORD CODE TCR (---REFERENCE NUMBER---) (-ACCOUNT NUMBER-EX) FCL ---ID--- DATE AMOUNT CURR AMOUNT CURR CODE CODE
045269 05 00 7-491955-3220-012203256716 4213550364079631-000 Z 00000000 08/08 4309.00 604 4309.00 604 1 00
(-----MERCHANT-----) PAYM INTR POS POS CARD COLL CENTRL SETL ELEC AUTH BRNH
(-----NAME-----) (---CITY---) STP CC ZIP TYPE SERV FEE TC RM ID ONLY DATE FLAG TERM -CODE- ATTR
CE / RIPLEY LIMA PE 00000 5311 1 01 3222 0 N 038084 0
-----
INTERBANK DETALLE DE TRANSACCIONES DE INCOMING DEL 13.222 PAG. 5660
SALES-DRAFT CREDIT-VOUCHER CASH-DISBURSEMENT
TARJETA DE CREDITO (INPUT/OUTPUT)
ATCR300-05*****V8R00**11/08/13**14:39:29
DS 06 07
TCR DEST SOURCE CHRGK DQC SPEC CASHK CARD ACCEPTOR TERMINAL NATIONAL HPO SPCL TRACE
BIN BIN REF-NO IND IND AMOUNT 0.00 337564357 60.94 5 000000
1 000000
MAIL HCAS AUTH AUTH POS ATH
IND. (-----MESSAGE TEXT-----) FLAG RSN ACT SRCE PIN ACCT
0
(---TRANSACTION---) AUTHORIZED AUTHOR. RESP. VALIDA. EXCLU. PROC. AUTHOR. TOT. AUTHORIZ. INFO. (-TELEPHONE--)
0

```

31. De los documentos analizados, la Comisión observa que el Banco cumplió con presentar el sustento de la operación cuestionada, pues dichos medios probatorios consignan el consumo realizado a través de tarjeta no presente, el número de la tarjeta de débito, el monto cargado, el nombre del comercio, el ingreso de la clave secreta de la tarjeta y el código de autorización 038084.
32. Cabe precisar que en operaciones como la cuestionada los códigos de autorización se generan como consecuencia del proceso de verificación que se lleva a cabo entre los establecimientos con el fin de contrastar la información ingresada en la plataforma virtual del comercio con la que administra el Banco, siendo que, para que la transacción sea válida y se genere dicho código, habrá sido necesario que se ingresen los datos correctamente, lo cual genera certeza en la Comisión de que, en el presente caso, se emplearon los datos contenidos en la tarjeta.
33. Adicionalmente, el Banco presentó la impresión de pantalla del sistema "Reporte Log de Bloqueo"<sup>9</sup>, del cual se puede apreciar que la tarjeta de débito del interesado fue bloqueada el 8 de agosto de 2013 a las 19:24:54 horas, es decir, con posterioridad a la realización de la operación materia de denuncia.

<sup>9</sup> Ver foja 68 del expediente.

34. En tal sentido, esta Comisión considera que la operación mediante “tarjeta no presente” se llevó a cabo válidamente ingresándose información relativa a la tarjeta de débito del señor Viviani.
35. Cabe señalar que si bien el señor Viviani señaló en su escrito del 12 de enero de 2015 que los datos y claves de su tarjeta fueron obtenidos como producto de la clonación de su tarjeta de débito, la Comisión verifica que tal hecho no fue denunciado ni imputado a título de cargo contra el Banco; y, asimismo, el interesado no presentó ninguna prueba durante el procedimiento que pudiera dar indicios de la presunta clonación alegada de manera posterior a la apelación.
36. De otro lado, el denunciante solicitó que se requiera al Banco la grabación de la llamada telefónica efectuada por el Banco mediante la cual solicita el bloqueo de su tarjeta de débito. Al respecto, la Comisión considera que la información solicitada por el interesado no resulta relevante para la solución de la presente controversia pues, conforme se ha señalado precedentemente, esta se orienta únicamente a determinar la validez de la operación de consumo no reconocida, lo cual se ha podido acreditar mediante los reportes presentados por el denunciado.
37. Por los argumentos expuestos, la Comisión considera que corresponde revocar la Resolución Final N° 1654-2014/PS2 que declaró fundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, y, reformándola, declarar infundada la misma en tanto el Banco acreditó que la operación de consumo por el importe de S/. 4 309,00 se efectuó válidamente.

#### **De la medida correctiva, la sanción y el pago de costas y costos**

38. En la medida que no ha quedado acreditada la responsabilidad del Banco en el presente procedimiento, corresponde dejar sin efecto la Resolución Final N° 1654-2014/PS2 en el extremo referido a la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la condena de costas y costos del procedimiento, por ser accesorios al pronunciamiento principal.

#### **RESUELVE**

**PRIMERO:** revocar la Resolución Final N° 1654-2014/PS2 del 28 de octubre de 2014, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Christian Hernán Viviani contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - INTERBANK, por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara improcedente la misma por falta de interés para obrar del denunciante respecto a la operación de consumo por el importe de S/. 4 096,00.

**SEGUNDO:** revocar la Resolución Final N° 1654-2014/PS2 que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Christian Hernán Viviani contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - INTERBANK, por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la operación de consumo por el importe de S/. 4 309,00; y, reformándola, se declara infundada la misma en tanto se acreditó la validez de la referida transacción.

**TERCERO:** dejar sin efecto la Resolución Final N° 1654-2014/PS2 en los extremos referidos a la medida correctiva ordenada, la multa impuesta y la condena de costas y costos del procedimiento, por ser accesorios al pronunciamiento principal.

**CUARTO:** 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<sup>10</sup>, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional<sup>11</sup>– 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<sup>12</sup>.

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

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
Presidente

---

<sup>10</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:** (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>11</sup> **RESOLUCIÓN N° 298-2013-INDECOPI/COD, QUE APROBÓ EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**V. APELACIÓN Y REVISIÓN**  
**5.3. Recurso de Revisión**  
**5.3.1.** El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.  
**5.3.2.** La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.  
(...)

<sup>12</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.