

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0629-2017/CC1

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
(OPS)  
DENUNCIANTE : JORGE LUIS DE LA CRUZ FLORECIN (SEÑOR DE LA  
CRUZ)  
DENUNCIADA : BANCO FALABELLA PERÚ S.A. (BANCO)  
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
MEDIDA CORRECTIVA  
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 24 de marzo de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 6 de noviembre de 2015 (subsanoado con escrito del 24 de noviembre de 2015), el señor De la Cruz denunció al Banco por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), expresando lo siguiente:
  - (i) El 6 de junio de 2015, el Banco permitió que se realicen dos (2) consumos de S/ 500,00 y S/ 300,00 con cargo a la cuenta N° 007\*\*\*\*509 de su tarjeta de crédito N° 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0386, los cuales no reconoce.
  - (ii) El 2 de julio de 2015 interpuso el reclamo N° 1284804. En el referido documento, requirió el extorno de los consumos no reconocidos, la exhibición de los *vouchers* de compra y que se indique la razón social del lugar donde se efectuaron los consumos en su tarjeta; sin embargo, el Banco no cumplió con atenderlo.
  - (iii) El 12 de octubre de 2015, presentó un reclamo N° 1412843 junto con una carta notarial, las cuales no fueron atendidas oportunamente.
2. El señor De la Cruz solicitó, en calidad de medida correctiva, que el Banco se abstenga de cobrar los importes de los consumos no reconocidos. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 28 de diciembre de 2015, el OPS admitió a trámite la denuncia contra el Banco por lo siguiente:

***“PRIMERO:*** Declarar improcedente la denuncia presentada contra banco Falabella Perú S.A., respecto al hecho cuestionado consistente en la falta de atención al reclamo presentado el 12 de octubre de 2015, por falta de interés para obrar del denunciante.

<sup>1</sup> Publicada en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

(...)

**TERCERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Banco Falabella Perú S.A. por la presunta infracción a lo establecido en:

- (i) Los artículos 1° literal c), 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, por falta de medidas de seguridad permitió la realización de dos consumos, con cargo a la cuenta de la tarjeta N° 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0386 del señor Jorge Luis De la Cruz Florecín, los cuales no reconoce:

Fecha	Descripción	Importe S/.
26.06.2015	VIDEO SHOW 77	500,00
26.06.2015	VIDEO SHOW 77	300,00

- (ii) el artículo 88° numeral ° 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, hasta la fecha de presentación de la denuncia no cumplió con atender el reclamo N° 1284804 presentado por el señor Jorge Luis De La Cruz Florecín el 2 de julio de 2015

(...)"

4. El 18 de enero de 2016, el Banco presentó sus descargos, señalando que:

- (i) Conforme al contrato de tarjeta de crédito suscrito por el señor De la Cruz, en caso de pérdida, extravío, destrucción, hurto o robo de la tarjeta, se debe comunicar inmediatamente con el Banco, caso contrario, los consumos son responsabilidad del titular.
- (ii) El establecimiento sería el responsable por no verificar a los portadores de las tarjetas y sus firmas, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 19° del Reglamento de Tarjetas Crédito y Débito.
- (iii) Solicitó un plazo adicional para presentar sus descargos sobre la presunta falta de atención al reclamo N° 1284804.

5. Mediante Resolución Final N° 189-2016/PS2 del 10 de febrero de 2016, el OPS resolvió lo siguiente:

- (i) Declaró infundada la denuncia contra el Banco por la presunta infracción al literal c) del artículo 1° y los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que los dos (2) consumos cargados a la tarjeta de crédito del denunciante N° 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0386 se efectuaron en cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes.
- (ii) Declaró fundada la denuncia contra el Banco por la infracción al numeral 1 del artículo 88° del Código, en tanto se acreditó que no atendió el reclamo N° 1284804.

- (iii) Ordenó al Banco, como medida correctiva, que en un plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con atender el reclamo N° 1284804.
  - (iv) Sancionó al Banco con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
  - (v) Condenó al Banco al pago de los costos y costas del procedimiento, y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 2 de marzo de 2016, el Banco interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 189-2016/PS2, señalando lo siguiente:
- (i) El escrito del 1 de diciembre de 2015, por el cual atendió el requerimiento de información N° 1353-2015/PS2 del OPS, adjuntó los dos *vouchers* solicitados por el denunciante. Asimismo, señaló los datos del establecimiento comercial donde se realizaron las operaciones cuestionadas.
  - (ii) Debía dejarse sin efecto la medida correctiva impuesta, en tanto que brindó la información solicitada en el reclamo N° 1284804 y el denunciante pudo conocer ello.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre el extremo apelado por el Banco

7. En tanto el Banco únicamente ha cuestionado al extremo referido a la medida correctiva impuesta, este órgano colegiado solo se pronunciará respecto de dicho punto.

### De la medida correctiva

8. El artículo 115° del Código, establece la facultad que tienen las Comisiones y Órganos Resolutivos de Protección al consumidor para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

9. En el presente caso, el OPS ordenó al Banco como medida correctiva que cumpla con atender el reclamo N° 1284804.
10. En su apelación, el Banco señaló que en su escrito del 1 de diciembre de 2015 presentó copia de los *vouchers* de los dos consumos cuestionados y los datos del establecimiento comercial en el que se realizaron dichas operaciones.
11. Sobre el particular, se observa que mediante hoja de reclamación N° 1284804 del 2 de julio de 2015 el señor De La Cruz requirió, adicionalmente, el extorno de los consumos no reconocidos<sup>3</sup>, que se le entregara copia de los *vouchers* de compra que se cargaron a su tarjeta de crédito N° 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0386 y se precisara el lugar donde se realizaron los consumos.
12. No obstante, se advierte que dicha información ha sido puesta en conocimiento del denunciante en el presente procedimiento administrativo, con la notificación del escrito del 1 de diciembre de 2015, presentado por el Banco<sup>4</sup>. En consecuencia, carece de objeto ordenar como medida correctiva que la entidad bancaria entregue dicha información ya que el denunciante ha accedido a ella.
13. Por tanto, corresponde revocar la Resolución Final N° 189-2016/PS2; y, reformándola, dejar sin efecto en el extremo que ordenó al Banco, como medida correctiva, que, en un plazo de cinco días hábiles contado a partir de la notificación de la resolución, cumpliera con atender

- 
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

**Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias.**

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

- <sup>3</sup> El mismo que, fue archivado por la Resolución Final N° 189-2015/PS2, al verificarse que dichas operaciones se realizaron válidamente.
- <sup>4</sup> Cabe señalar que el señor De la Cruz fue notificado con el escrito del 1 de diciembre de 2015 el 7 de enero de 2016. Ver la foja 58 del expediente.

el Reclamo N° 1284804, en tanto que el denunciante tomó conocimiento de esta en el procedimiento administrativo.

## RESUELVE

**PRIMERO:** revocar la Resolución Final N° 189-2016/PS2 del 10 de febrero de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, en el extremo que ordenó a Banco Falabella Perú S.A., como medida correctiva, atender el reclamo N° 1284804 presentado por el señor Jorge Luis De la Cruz Florecin; y, reformándola, dejarla sin efecto, en tanto el denunciante tuvo conocimiento de la respuesta a su reclamo durante la tramitación del procedimiento.

**SEGUNDO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo 1308—, agota la vía administrativa<sup>5</sup>. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1° del artículo 17° de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo<sup>6</sup>.

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

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
Presidente

---

<sup>5</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

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

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

<sup>6</sup> **LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, publicada el 7 de diciembre de 2001**  
**Artículo 17.- Plazos**

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

(...)