

## RESOLUCIÓN N° 0008-2017/CC1

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

**DENUNCIANTE** : VÍCTOR HUARCAYA BECERRA (SEÑOR HUARCAYA)

**DENUNCIADA** : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (SCOTIABANK)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 11 de enero de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 10 de setiembre de 2015, el señor Huarcaya denunció a Scotiabank por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), debido a que la entidad financiera habría realizado el débito de un monto de S/ 2 000,00 de su cuenta de ahorros por concepto de “anulación de abono”, el cual no habría sido autorizado por el denunciante.
2. Por Resolución N° 1 del 27 de octubre de 2015, el OPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Huarcaya contra Scotiabank, por lo siguiente:

*“(…) por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1 literal c), 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto realizó el débito de un monto de S/ 2 000,00 de la cuenta de ahorros N° xxx-9802 del interesado por concepto de “anulación de abono”, el cual no fue autorizado por este”.*

3. El 13 de noviembre de 2015, Scotiabank presentó su escrito de descargos señalando que el saldo de la cuenta de ahorros del señor Huarcaya se vio disminuido en S/ 2 000,00 en tanto este solicitó la anulación de un abono que realizó por dicho monto.
4. Mediante Resolución Final N° 1356-2015/PS2 del 14 de diciembre de 2015, el OPS resolvió lo siguiente:
  - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank por la infracción al literal c) del artículo 1° y a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que el señor Huarcaya solicitó la anulación del abono de S/ 2 000,00 efectuado en su cuenta de ahorros, por lo que el débito realizado por la entidad bancaria fue indebido.

---

<sup>1</sup> Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

- (ii) Ordenó a Scotiabank en calidad de medida correctiva que cumpla con abonar en la cuenta de ahorros del señor Huarcaya la suma de S/ 2 000,00.
  - (iii) Sancionó a Scotiabank con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) y lo condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 5 de enero de 2016, Scotiabank interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1356-2015/PS2.
6. Por Resolución N° 2 del 9 de diciembre de 2016, la Secretaría Técnica requirió a las partes presentar la siguiente información:
- (i) Scotiabank: explicar el procedimiento para la anulación de depósitos realizados por sus clientes, así como presentar los documentos que lo acrediten.
  - (ii) Señor Huarcaya:
    - Presentar el comprobante que demuestre que con fecha 8 de julio de 2015, realizó el abono de S/ 2 000,00 a su cuenta de ahorros N° 016-7199802.
    - Indicar expresamente si solicitó a Scotiabank la anulación del abono de S/ 2 000,00 antes mencionado; y, de ser el caso, precisar la fecha y hora.
7. El 27 de diciembre de 2016, Scotiabank presentó el documento denominado "Operaciones y Administración Desarrollo Organizacional", que detalla su proceso interno para realizar anulaciones de operaciones. Asimismo, solicitó la confidencialidad de dicho documento por un plazo indefinido, toda vez que la referida información poseía un valor comercial para el desarrollo de su actividad empresarial.

## ANÁLISIS

8. El artículo 6° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 807, establece que la información recibida por una Comisión, Oficina o Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, que constituya un secreto industrial o comercial, deberá ser declarada reservada por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal respectiva, debiendo adoptar las medidas necesarias para garantizar la reserva y confidencialidad de la información.
9. De otro lado, la Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

### **"2. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

*2.1. Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante Indecopi, cuya divulgación*

*implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre esta:*

- a. Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;*
- b. Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;*
- c. Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento; y,*
- d. Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.*

*Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley.*

- 2.2. Cuando se declare confidencial la información, esta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. (...)."*

10. Asimismo, el numeral 3.2 de la Directiva señala que todo administrado que solicite la reserva de la información durante la tramitación de los procedimientos a cargo de los órganos funcionales del Indecopi, tiene una serie de requisitos que cumplir al momento de realizar su solicitud de confidencialidad, los cuales se detallan de la siguiente manera:

*"3.2. Al solicitar la confidencialidad de la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:*

- a. Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que esta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria. Caso contrario, la autoridad no será responsable de su divulgación.*
- b. Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida. El solicitante no podrá solicitar la confidencialidad, de forma genérica, de toda la información presentada o contenida en los documentos señalados, salvo que sean obtenidos durante el desarrollo de entrevistas o visitas de inspección in situ. En este último caso, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia resolutive correspondiente requerirá al solicitante en el curso del procedimiento que precise los alcances de su solicitud, para lo cual le otorgará un plazo de siete (7) días hábiles.*

- c. *Justificar la solicitud, en caso que se trate de la información a que se refiere el numeral 2.1. Si la parte solicitante no justifica su pedido, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina deberá requerírsele, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para ello, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad.*
- d. *Presentar un “resumen no confidencial” suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita. En caso que la información esté compuesta de series estadísticas, ésta deberá ser presentada mediante indicadores que permitan apreciar la tendencia. De considerar el aporte que la naturaleza de la información impide elaborar un “resumen no confidencial”, deberá comunicarlo al órgano funcional del INDECOPI, exponiendo las razones. Si el órgano resolutorio considera válidas dichas razones, le solicitará a la parte que elabore un listado de la información para hacerlo de conocimiento de las demás partes del procedimiento. (...)*
- e. *Señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada. (...)*
11. Por ello, al momento de evaluar una solicitud de confidencialidad de información, la Comisión debe, en primer lugar, corroborar el cumplimiento de los requisitos establecidos expresamente en la Directiva, los cuales se encuentran a cargo de la parte solicitante.
12. En el presente caso, mediante escrito del 27 de diciembre de 2016, Scotiabank fundamentó su solicitud de reserva de información de la siguiente manera:
- “(...) dado su valor comercial y carácter competitivo estratégico para el desarrollo de nuestra actividad empresarial y, por lo tanto, nuestro deber de diligencia nos obliga a mantenerla confidencial y fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa y en particular competidores (...)*”.
13. Asimismo, la confidencialidad fue solicitada por un plazo indefinido y se anexó el correspondiente resumen no confidencial.
14. En atención a la referida solicitud, y tomando en consideración los cinco (5) requisitos establecidos en el punto 3.2 de la Directiva, la Comisión considera que el Banco ha cumplido con: (i) incluir expresamente su pedido de confidencialidad; (ii) identificar de manera clara la información cuya declaración de confidencialidad ha solicitado; (iii) justificar su solicitud; (iv) señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada; y, (v) presentar el “resumen no confidencial” correspondiente a la información respecto de la cual se solicitó el tratamiento confidencial.

15. Por lo expuesto, corresponde pronunciarse sobre la solicitud de confidencialidad planteada por Scotiabank.

### De la declaración de confidencialidad

16. El punto 3.3 de la Directiva establece que, al momento de resolver una solicitud de confidencialidad de la información, la autoridad administrativa deberá motivar su resolución considerando los siguientes puntos:

“(...)

*a) La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento.*

*b) La no divulgación lícita previa de la información pues sólo podrá considerarse confidencial aquella información que haya sido mantenida con cuidado o celo dentro del propio ámbito de conocimiento, incluso evitando haber estado disponible de alguna forma para terceros.*

*No se considerará confidencial la información hecha pública por mandato legal o voluntariamente para generar transparencia en el mercado, ni aquella entregada previamente a entidades y organismos responsables para su divulgación.*

*c) La afectación que podría causar la divulgación de la información a su poseedor. La carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado.*

(...)”.

17. En atención a la Directiva, es pertinente indicar que los datos materia de la presente solicitud constituyen información ligada a los efectos de la presunta infracción cuestionada por el señor Huarcaya sobre el débito realizado por Scotiabank en su cuenta de ahorros.
18. Asimismo, en su solicitud de confidencialidad de información, Scotiabank manifestó que el documento denominado “Operaciones y Administración Desarrollo Organizacional” contiene información relacionada con el desarrollo de su actividad empresarial.
19. En tal sentido, la Comisión considera que la divulgación de la información sujeta al presente análisis podría afectar el secreto comercial alegado por el denunciado.
20. Por lo expuesto, y de acuerdo a lo establecido en el punto 5.2 de la Directiva, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad del documento denominado “Operaciones y Administración Desarrollo Organizacional” presentados por Scotiabank en el escrito del 27 de diciembre de 2016, que se encuentra en los folios 125 a 128 del expediente, precisándose que la confidencialidad declarada deberá mantenerse de manera indefinida<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> DIRECTIVA N° 001-2008-TRI-INDECOPI, DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI

## RESUELVE

**PRIMERO:** calificar como confidencialidad la información presentada por Scotiabank Perú S.A.A. en su escrito del 27 de diciembre de 2016, la que se encuentra en los folios 125 a 128 del expediente, precisándose que la confidencialidad declarada deberá mantenerse indefinidamente.

**SEGUNDO:** agregar al expediente el escrito presentado por Scotiabank Perú S.A.A. el 27 de diciembre de 2016 y ponerlo en conocimiento de la otra parte.

**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

---

### **5. Medidas de seguridad a adoptar en el caso de información confidencial**

#### Almacenamiento de la información declarada confidencial (...)

5.2. La resolución o acuerdo del órgano resolutorio que declare la confidencialidad de información deberá indicar con precisión los folios del expediente o archivo en que se encuentra dicha información para facilitar su retiro y almacenamiento por separado. (...)