

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

**RESOLUCIÓN FINAL N° 0003-2017/PS0-INDECOPI-LAM**

**EXPEDIENTE : 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**  
**AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE (EL ORPS)**  
**DENUNCIANTE : FRANK ALFONSO VÍLCHEZ SAAVEDRA (EL SEÑOR VÍLCHEZ)**  
**ADMINISTRADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A. (EL BANCO)**  
**MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**  
**ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA.**

Chiclayo, 2 de enero de 2017.

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Resolución N° 01, de fecha 1 de diciembre de 2016, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra del Banco por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. El 15 de diciembre de 2016, el Banco se apersonó al procedimiento y solicitó plazo ampliatorio para la presentación de sus descargos. Dicho pedido fue denegado mediante Resolución N° 2 del 16 de diciembre de 2016.

**ANÁLISIS**

**Marco Legal Aplicable**

**Sobre el deber de idoneidad**

3. El artículo 18° de la Ley N° 29571 establece que la idoneidad es 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<sup>1</sup>.

---

<sup>1</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.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE Nº 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

Asimismo, el artículo 19º de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>2</sup>.

4. Es preciso señalar que, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.
5. En ese contexto, el ORPS considera que la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba<sup>3</sup>, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en éste caso de la siguiente manera:
  - **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el mismo no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al producto o servicio como consecuencia de las actividades involucradas en ponerlos al alcance del consumidor.
6. En el presente procedimiento, son dos las conductas infractoras atribuidas por el señor Vílchez en contra del Banco por presunta infracción al artículo 19º; por lo que se realizará un análisis de manera separada.

**Presunta infracción a analizar**

7. La falta de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que el Banco habría permitido que se realicen dos transferencias por internet desde la tarjeta de crédito del señor Vílchez a su cuenta de ahorros, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes, conforme al siguiente detalle:

---

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.

<sup>2</sup> **LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19º.- 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.

- <sup>3</sup> Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196º del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

**“Artículo 196º.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

Fecha de transacción	Origen	Destino	Importe S/
06/08/2016	Tarjeta de Crédito N° 4474-*****-3034	Cuenta de ahorros	848.00
16/08/2016	Tarjeta de Crédito N° 4474-*****-2942	Cuenta de Ahorros	640.00

8. Si bien el Banco se apersonó al procedimiento no cumplió con formular descargos.
9. La atribución de la responsabilidad se fundamenta en que, quien alega un hecho debe probarlo. En ese sentido es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto; sin embargo, existen situaciones excepcionales en las que no es posible para el consumidor acreditar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio contratado.
10. En tales supuestos, es necesario flexibilizar la regla de la carga de la prueba para asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme con lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
11. En el presente caso, el señor Vílchez denunció que el Banco habría permitido la realización de dos retiros de efectivo con cargo a las tarjetas de crédito de la cual es titular (4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-3034) (4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2942), sin adoptar las medidas de seguridad necesarias; por lo que, para desvirtuar esta imputación, es necesario que el Banco acredite que estas fueron realizadas de acuerdo a sus procedimientos; ello en atención a la ventaja que posee el establecimiento en cuanto al manejo de información que tiene.
12. Cabe precisar, que en el presente procedimiento no resulta un hecho controvertido el que las cuentas del señor Vílchez se encontraran afiliadas a la clave internet y habilitadas para realizar operaciones a través de la plataforma virtual del Banco, en tanto el señor Vílchez no ha cuestionado ello en su escrito de denuncia; sino, únicamente determinar la responsabilidad del Banco respecto al cumplimiento de las medidas de seguridad adoptadas para efectuar las transferencias por dicho canal y, por consiguiente, verificar la validez de las operaciones controvertidas.

**Respecto a la operación realizada con la Tarjeta de Crédito CMR Visa N° 4474-\*\*\*\*\*-3034**

13. En el presente caso, el señor Vílchez denunció que el Banco habría permitido la realización de un retiro rapicash por la suma de S/ 848.00, cargado a su tarjeta de crédito (4474\*\*\*\*\*3034)<sup>4</sup>, sin adoptar las medidas de seguridad necesarias; por lo que, para desvirtuar esta imputación, es necesario que el Banco acredite que esta

---

<sup>4</sup> Ver a folios 7 del expediente.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

fue realizada de acuerdo a sus procedimientos; ello en atención a la ventaja que posee el establecimiento en cuanto al manejo de información que tiene.

14. Mediante comunicación del 31 de agosto de 2016<sup>5</sup>, el Banco informó al denunciante, en atención al reclamo realizado, que la operación reclamada, se realizó a través de su Banca por internet, y que la misma se había validado con su clave internet de seis dígitos, adjuntando un reporte en el cual se verifica el número de la tarjeta de crédito utilizada, fecha y hora de la operación, el número de la transacción, el importe de la transacción, la cuenta destino y la glosa "Aprobada".
15. Sin embargo, a fin de determinar si el Banco adoptó las medidas de seguridad pertinentes en la realización de las operaciones reclamadas por el señor Vílchez, debe considerarse que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con la finalidad de establecer criterios mínimos para una adecuada gestión de la seguridad de las operaciones vía canales electrónicos, emitió el 2 de abril de 2009 la Circular G-140-2009 sobre gestión de la Información, la cual en su artículo 6° establece lo siguiente:

*"Artículo 6°.- En el caso de las operaciones de transferencia de fondos a terceros ofrecidas por las empresas para su realización a través de canales electrónicos, las empresas deberán implementar un esquema de autenticación de los clientes basado en dos factores como mínimo. Para el caso en que el canal electrónico sea Internet, uno de los factores de autenticación deberá ser de generación o asignación dinámica<sup>6</sup>. Las empresas podrán utilizar otros factores de autenticación, en tanto éstos proporcionen un nivel de seguridad equivalente o superior respecto a los dos factores señalados, en particular cuando se trate de operaciones importantes según los límites que el banco determine de acuerdo a las características del producto o servicio ofrecido". (...) (el subrayado es propio)*

16. Sobre el particular se aprecia que la Circular impone a las entidades del sistema financiero la obligación de implementar dos factores de autenticación, para el canal electrónico (internet), siendo que uno de los referidos factores debía ser de generación o asignación dinámica.
17. En aplicación al caso concreto, mediante la comunicación realizada por el Banco no se advierte que la operación reclamada por el señor Vílchez, se haya realizado mediante el ingreso del factor de autenticación dinámico (clave token, tarjeta de coordenadas o clave SMS), lo cual resulta obligatorio al tratarse de operaciones de transferencia de fondos a terceros, realizadas a través de su Banca por Internet, constituyendo una clara infracción a las normas de protección al consumidor.
18. Asimismo, el Banco no ha presentado documento alguno que acredite el ingreso de la información antes señalada, y obligatoria para validar operaciones como la que

---

<sup>5</sup> Ver a folios 10 y 11 el expediente.

<sup>6</sup> Al respecto se debe precisar que la asignación dinámica es un factor de autenticación que contiene información utilizada para verificar la identidad de una persona a través de dispositivos electrónicos, ópticos, biométricos, u otros. Actualmente los factores de autenticación dinámica empleados frecuentemente por las empresas del sistema financiero son la Clave Token, la tarjeta de Coordenadas y la Clave SMS. (Resolución N° 326-2014/SPC-INDECOPI del 30 de enero de 2014.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

es materia de análisis; por lo que corresponde declarar fundada en este extremo la denuncia interpuesta por el señor Vílchez contra el Banco por infracción al artículo 19º del Código.

**Respecto a la operación realizada con la Tarjeta de Crédito CMR Visa N° 4474-\*\*\*\*\*-2942**

19. En el presente caso, el señor Vílchez denunció que el Banco habría permitido la realización de un retiro rapicash por la suma de S/ 640.00, cargado a su tarjeta de crédito (4474\*\*\*\*\*2942)<sup>7</sup>, sin adoptar las medidas de seguridad necesarias; por lo que, para desvirtuar esta imputación, tal y conforme se ha señalado precedentemente, es necesario que el Banco acredite que esta fue realizada de acuerdo a sus procedimientos; ello en atención a la ventaja que posee el establecimiento en cuanto al manejo de información que tiene.
20. Asimismo, cabe traer a colación lo expuesto en los numerales 14 y 15 de la presente resolución, respecto a las obligaciones establecidas a los Bancos a través de la Circular G-140-2009.
21. En aplicación al caso concreto, no se advierte que la operación reclamada por el señor Vílchez, se haya realizado mediante el ingreso del factor de autenticación dinámico (clave token, tarjeta de coordenadas o clave SMS), lo cual resulta obligatorio al tratarse de operaciones de transferencia de fondos a terceros, realizadas a través de su Banca por Internet, constituyendo una clara infracción a las normas de protección al consumidor.
22. Asimismo, el Banco no ha presentado documento alguno que acredite el ingreso de la información antes señalada, y obligatoria para validar operaciones como la que es materia de análisis; por lo que corresponde declarar fundada en este extremo la denuncia interpuesta por el señor Vílchez contra el Banco por infracción al artículo 19º del Código.

**Presunta infracción a analizar**

23. La falta de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que el Banco habría permitido que se realice desde la cuenta de ahorros del señor Vílchez una transferencia por internet a un tercero, sin tomar las medidas de seguridad pertinentes, conforme al siguiente detalle:

Fecha de transacción	Origen	Destino	Importe S/
06/08/2016	Cuenta de Ahorros N° 8050100615270	Transferencia a Tercero	852.00

24. Sobre este punto, resulta oportuno traer a colación lo señalado en los numerales 8 y 9 de la presente resolución, respecto a la atribución de la responsabilidad y la necesidad de flexibilizar la regla de la carga de la prueba, de tal modo que esta

<sup>7</sup> Ver a folios 21 del expediente.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.

25. En el presente caso, el señor Vílchez denunció que el Banco habría permitido la realización de una transferencia por internet a favor de un tercero con cargo a su Cuenta de Ahorros (8050-\*\*\*\*\*-70) por la suma de S/ 852.00<sup>8</sup>, sin adoptar las medidas de seguridad necesarias; por lo que, para desvirtuar esta imputación, es necesario que el Banco acredite que esta fue realizada de acuerdo a sus procedimientos; ello en atención a la ventaja que posee el establecimiento en cuanto al manejo de información que tiene.
26. El Banco, mediante comunicación del 31 de agosto de 2016, y en atención al reclamo efectuado, manifestó que la operación cuestionada se realizó mediante el ingreso de la siguiente información (i) clave de internet (6 dígitos), (ii) contenido de la clave dinámica (token) o de la tarjeta de coordenadas<sup>9</sup>.
27. Del análisis de dicho documento, se verifica el número de la transacción (128721699), la fecha y hora de la operación (06/08/2016, 12:45:52 horas), el tipo de transacción (transferencia a terceros), la denominación *clave ok* con el estado de *APROBADA*, usuario (corresponde al número de DNI del denunciante), la cuenta de origen (80\*\*\*\*\*70) y la cuenta destino (80\*\*\*\*\*92), así como el importe transferido.
28. Sin embargo, siguiendo el criterio establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, (en adelante la Sala) en las Resoluciones 1838-2015/SPC-INDECOPI y 0535-2014/SPC-INDECOPI, este órgano resolutorio considera que el documento analizado no genera convicción del ingreso conjunto de la clave internet y la clave dinámica señaladas por el Banco, más aun si la entidad denunciada no ha presentado documentos adicionales que sustenten que el estado "*Aprobada*", corresponden al ingreso virtual de las claves antes señaladas; o que evidencien la digitación conjunta de las respectivas claves secretas asignadas a la denunciante, a efectos de sustentar sus afirmaciones y por tanto ser eximida de responsabilidad.
29. En consecuencia, esta instancia considera que la documentación que obra en el expediente, no resulta suficiente para acreditar que la operación, materia de denuncia, se efectuó mediante la digitación conjunta de las claves dinámicas asignadas al señor Vílchez, por lo que corresponde declarar fundada en este extremo la denuncia interpuesta por el señor Vílchez contra el Banco por infracción al artículo 19° del Código.

**Medida Correctiva**

30. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de

---

<sup>8</sup> Ver a folios 14 del expediente.

<sup>9</sup> Ver a folios 10 y 11 del expediente.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE Nº 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

31. 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<sup>10</sup>. Las medidas correctivas complementarias

---

<sup>10</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115º.- 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.
  - 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.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 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.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>11</sup>.

32. Asimismo, en el artículo 117° del Código<sup>12</sup>, se establece que 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 impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
33. En el presente caso, se ha verificado que el Banco, ha incumplido lo establecido en el artículo 19° del Código; por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medida correctiva lo siguiente:
- (i) Cumpla con dejar sin efecto las operaciones por los importes de S/ 848.00, S/ 640.00 y S/ 852.00, así como todos los importes que se hubieran generado a consecuencia de estas, procediendo a reajustar la deuda de la tarjeta de crédito del señor Vílchez sin considerar estos montos; en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

---

correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto 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>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.



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

- (ii) Cumpla con devolver al señor Vílchez los importes que hubiese cancelado en atención a las operaciones, materia de denuncia; en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

El proveedor tiene la obligación de presentar ante el ORPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.

34. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117° del Código.
35. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117° del Código, sin necesidad de notificación previa.

#### **Graduación de la sanción**

36. En el artículo 112<sup>013</sup> del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que

---

<sup>13</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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

37. En el presente caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

**Respecto a la operación realizada por la suma de S/ 848.00**

- (i) **Gravedad de la falta cometida:** El denunciado infringió el deber de idoneidad, afectando el interés particular del señor Vílchez, no habiendo afectación a mayor número de consumidores, por lo que dicha infracción debe ser considerada, de acuerdo a la normativa vigente, como leve.
- (ii) **Efectos generados en el mercado:** Este tipo de conducta podría afectar la confianza de los consumidores, respecto al uso de tarjetas de crédito por las entidades financieras.
- (iii) **Afectación al patrimonio:** la afectación patrimonial ascendió a S/ 848.00.

38. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>14</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar al Banco con una amonestación.

**Respecto a la operación realizada por la suma de S/ 640.00**

- (i) **Gravedad de la falta cometida:** El denunciado infringió el deber de idoneidad, afectando el interés particular del señor Vílchez, no habiendo afectación a

- 
- c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

<sup>14</sup> **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.

(...)

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

mayor número de consumidores, por lo que dicha infracción debe ser considerada, de acuerdo a la normativa vigente, como leve.

**(ii) Efectos generados en el mercado:** Este tipo de conducta podría afectar la confianza de los consumidores, respecto al uso de tarjetas de crédito por las entidades financieras.

**(iii) Afectación al patrimonio:** la afectación patrimonial ascendió a S/ 640.00.

39. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar al Banco con una amonestación.

**Respecto a la operación realizada por la suma de S/ 852.00**

**(i) Gravedad de la falta cometida:** El denunciado infringió el deber de idoneidad, afectando el interés particular del señor Vílchez, no habiendo afectación a mayor número de consumidores, por lo que dicha infracción debe ser considerada, de acuerdo a la normativa vigente, como leve.

**(ii) Efectos generados en el mercado:** Este tipo de conducta podría afectar la confianza de los consumidores, respecto al uso de tarjetas de crédito; así como de sus cuentas de ahorros por parte de las entidades financieras.

**(iii) Afectación al patrimonio:** la afectación patrimonial ascendió a S/ 852.00.

40. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar al Banco con una amonestación.

**Costas y costos del procedimiento**

41. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>15</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

---

<sup>15</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:

**Artículo 7°.-** Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

64. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado 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 costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
65. El administrado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante interesado las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>16</sup>.
66. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

## **RESOLUCIÓN**

**PRIMERO:** Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado la validez de la operación cuestionada por el señor Frank Alfonso Vílchez Saavedra por la suma de S/. 848.00.

**SEGUNDO:** Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado la validez de la operación cuestionada por el señor Frank Alfonso Vílchez Saavedra por la suma de S/. 640.00.

**TERCERO:** Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado la validez de la operación cuestionada por el señor Frank Alfonso Vílchez Saavedra por la suma de S/. 852.00.

**CUARTO:** Ordenar a Banco Falabella Perú S.A. como medidas correctivas lo siguiente:

- (i) Cumpla con dejar sin efecto las operaciones por los importes de S/ 848.00, S/ 640.00 y S/ 852.00, así como todos los importes que se hubieran generado a

---

ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>16</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

consecuencia de estas, procediendo a reajustar la deuda de la tarjeta de crédito del señor Frank Alfonso Vílchez Saavedra sin considerar estos montos; en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

- (ii) Cumpla con devolver al señor Frank Alfonso Vílchez Saavedra los importes que hubiese cancelado en atención a las operaciones, materia de denuncia; en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, Banco Falabella Perú S.A, deberá acreditar el cumplimiento de los numerales (i) y (ii) del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de 3 UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar al Banco Falabella Perú S.A., que en el plazo de cinco (05) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumplan con pagar al señor Frank Alfonso Vílchez Saavedra, las costas y costos del procedimiento.

**SEXTO:** Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que en el literal c) del numeral 4.6.4 del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>17</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque 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>18</sup>.

---

<sup>17</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

**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>18</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.

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE**

**EXPEDIENTE N° 0621-2016/PS0-INDECOPI-LAM**

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción del Banco Falabella 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<sup>o19</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**VANESSA HUACCHA VIDAURRE**  
Jefa  
**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor**  
**Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque**

---

<sup>19</sup> **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**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.