

RESOLUCIÓN FINAL N° 3608-2017/CC1

DENUNCIANTE : GAUDENCIO TRUJILLO SANTILLÁN (SEÑOR TRUJILLO)
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.¹(BANCO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO
SANCIÓN : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.**
(AMONESTACIÓN)

Lima, 18 de diciembre de 2017

ANTECEDENTES

1. El 11 de noviembre de 2016, el señor Trujillo denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

(i) Realizó dos solicitudes de efectivo preferente para poder unificar sus deudas, según el siguiente detalle:

Fecha	Cantidad S/	Cuota S/	TEA
13/07/2016	39 730,00	1 051,24	12,55%
22/07/2016	108 000,00	2 849,15	12,55%

(ii) Al solicitar el segundo efectivo preferente, indicó al Banco que no deseaba contar la facultad de sobregirar su Tarjeta de Crédito Visa Signature, por lo que así quedó pactado en el contrato respectivo.

(iii) Al recibir su estado de cuenta, observó que tenía una deuda de S/ 14 944,61, siendo que el Banco le informó que ello se debía a que se había sobregirado la línea de crédito de su tarjeta de crédito.

(iv) El Banco debitó la suma de S/ 9 915,59 de su cuenta de ahorros de forma unilateral.

¹ RUC N° 20100047218.

² Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 2 de septiembre de 2010 y en vigencia desde el 2 de octubre de 2010.

- (v) El 9 de setiembre de 2016, el Banco le comunicó que imputó la suma de S/ 9 915,59 a su primer efectivo preferente, quedado un saldo de S/ 32 056,45; sin embargo, en el estado de cuenta siguiente, consignó el monto original de la deuda y no le informó a qué deuda de sus efectivos preferentes imputó dicho cobro.
2. El señor Trujillo solicitó que el Banco respete lo pactado y le devuelva la suma de S/ 9 915,59.
3. A través de la Resolución N° 1 del 12 de enero de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, bajo los siguientes términos:
- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría permitido el sobregiro de la línea de crédito del denunciante, pese a que no se había pactado dicho sobregiro.*
 - (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría debitado la suma de S/ 9 915,59 de la cuenta de ahorros del denunciante sin su autorización.*
 - (iii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría continuado cobrando al denunciante la suma de S/ 39 730,00, pese a que se debió el importe de S/ 9 915,59 de su cuenta de ahorros.*
4. El 27 de febrero de 2017, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) La cláusula Segunda del contrato de tarjeta de crédito, faculta al Banco a cobrar toda suma cargada, incluso los montos que excedan la línea de crédito otorgada.
 - (ii) Si bien el efectivo preferente suscrito el 22 de julio de 2016, por S/ 108 000,00 generó en parte el sobregiro, lo cierto es que el denunciante tenía conocimiento de la línea de crédito de su tarjeta de crédito. Asimismo, precisó que, con posterioridad al efectivo preferente, se siguieron realizando consumos.
 - (iii) Al momento de contratar la Tarjeta de Crédito N° 4280-XXXX-XXXX-5029, el señor Trujillo autorizó que se realicen cargos automáticos del pago mínimo a su cuenta de ahorros N° 191-XXXXXXXX-0-17.
 - (iv) En el estado de cuenta correspondiente al ciclo de facturación del 11 de agosto de 2016 al 11 de setiembre de 2016, el señor Trujillo sólo realizó el pago de S/ 5 030,00 el 31 de agosto de 2016; por lo que, se debió S/ 9 914,61 para cubrir el pago mínimo de la tarjeta de crédito.

- (v) Respecto a la persistencia del cobro de S/ 39 730,00, señaló que lo que se visualiza en el estado de cuenta es la referencia al efectivo preferente que se solicitó el 13 de julio de 2016, el mismo que se seguirá visualizando hasta su cancelación.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

Marco teórico

5. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores³, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado⁴.
6. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁵.

³ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.**
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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 1°.- Derechos de los consumidores
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)
c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados 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.

Aplicación al caso en concreto

(i) Respecto al sobregiro de la tarjeta de crédito

8. En el presente caso, el señor Trujillo denunció que el Banco sobregiró la línea de crédito de su tarjeta de crédito, con el efectivo preferente otorgado el 22 de julio de 2016, pese a que, al momento de la contratación de dicho servicio, le indicó que no deseaba sobregirar su tarjeta de crédito.
9. En sus descargos, el Banco señaló que producto del efectivo preferente solicitado la línea de la Tarjeta de Crédito del señor Trujillo, tuvo un sobregiro de S/ 7 595,93; sin embargo, ello era responsabilidad del denunciante.
10. Sobre el particular, cabe indicar que el artículo 3° del Reglamento de tarjetas de Crédito y Débito aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento), define a la tarjeta de crédito como un instrumento que permite realizar operaciones con cargo a una línea de crédito, siendo que el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen pagar obligaciones o hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados dentro de los límites pactados⁶.
11. Las tarjetas de crédito son otorgadas a los usuarios, previa firma del contrato de tarjeta de crédito correspondiente, el cual establece todos los derechos y obligaciones asumidos por las partes, así como las condiciones aplicables a los productos que se pueden adquirir con cargo a la línea de la tarjeta de crédito (compras, disposiciones de efectivo, compras de deuda).
12. En efecto, si bien el contrato de tarjeta de crédito, en líneas generales, regula como se llevará a cabo la relación entre el Banco y sus tarjetahabientes, lo cierto es que existen

⁶ **Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Resolución de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP N° 6523-2013.**

Artículo 3.- Tarjeta de crédito. - La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

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

ciertos productos, otorgados a determinados clientes de acuerdo a las evaluaciones efectuadas por las entidades financieras, que son brindados con estipulaciones especiales, generando con ello, que las condiciones pactadas con el consumidor para determinado producto, pueda diferenciarse de las estipulaciones generales del contrato de tarjeta de crédito.

13. De los medios probatorios que obran en el expediente, se encuentra la copia del contrato de Tarjeta de Crédito debidamente firmado por el denunciante, del cual se advierte lo que se transcribe a continuación:

SEGUNDA: EXCESOS DE UTILIZACIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO Y RESPONSABILIDAD POR OPERACIONES NO RECONOCIDAS:

(...)

El Banco podrá autorizar excepcionalmente al CLIENTE el uso de un monto en exceso de la Línea de Crédito. Dicho monto deberá ser fijado por el Banco en función de, entre otros criterios, la capacidad de pago, el perfil de montos de consumo del CLIENTE y la clase de Tarjeta de la que éste sea titular. Una vez fijado el porcentaje máximo de exceso autorizado, las operaciones que realice el CLIENTE con la Tarjeta y que se encuentren dentro de ese límite querrán automáticamente autorizadas por el Banco.

(...)

14. Por otro lado, obra en el expediente la solicitud de efectivo preferente por el monto de S/ 108 000,00, la cual se detalla a continuación:

(Ver imagen en la siguiente página)

Imagen N° 1
Solicitud de efectivo preferente

Tarjeta de Crédito Visa <input checked="" type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito American Express <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito MasterCard <input type="checkbox"/>		Nro.
Datos del Cliente		
Apellido Paterno	:	TRUJILLO
Apellido Materno	:	SANTILLAN
Nombres	:	GAUDENCIO
Dirección	:	AV.FEDERICO GALLESE N.880 D. 501
Documento de identidad	:	<input checked="" type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CI <input type="checkbox"/> C.E N° 15864799
Monto	S/.	108,000.00
Nro. de cuotas (meses)	:	48


Clausulas legales:


Efectivo preferente:

1. El cliente declara conocer y aceptar que ha sido informado por el Banco que deberá encontrarse al día en sus pagos para que el Banco pueda evaluar esta solicitud, la misma que podría ser aprobada o rechazada, de acuerdo a la política de crédito vigente en el Banco.
2. El cliente acepta que el importe aprobado por el Banco sea cargado en la Cuenta de su titularidad, indicado en esta solicitud.
3. Si el monto solicitado, para el Cash, excediese la línea de crédito disponible en su tarjeta, se procederá a desembolsar el importe disponible que registre la línea de crédito de su tarjeta.
4. El cliente conoce y acepta que el monto de las cuotas (en caso de financiamiento en cuotas) se detallará en los respectivos estados de cuentas que se envíe en forma mensual.
5. El cliente conoce y acepta que no podrá solicitar el extorno del Cash una vez firmada su solicitud.

Clausulas legales:
Efectivo Preferente

1. El cliente declara conocer y aceptar que ha sido informado por el Banco que deberá encontrarse al día en sus pagos para que el Banco pueda evaluar esta solicitud, la misma que podría ser aprobada o rechazada, de acuerdo a la política de crédito vigente en el Banco.
2. El CLIENTE acepta que el importe aprobado por el Banco, sea cargado en la Cuenta de su titularidad, indicado en esta solicitud.
3. Si el monto solicitado, para el Cash, excediese la línea de crédito disponible de su tarjeta, se procederá a desembolsar el importe disponible que registre la línea de crédito de su tarjeta.
4. El CLIENTE conoce y acepta que el monto de las cuotas (en caso de financiamiento en cuotas) se detallará en los respectivos estados de cuenta que se envíen en forma mensual.
5. El CLIENTE conoce y acepta que no podrá solicitar extorno del Cash una vez firmada la solicitud.


Firma del Cliente


Firma Vendedor/Funcionario BCP

15. De los medios probatorios puestos a la vista, se puede advertir que el contrato de tarjeta de crédito permite a sus usuarios exceder el monto del uso de la línea de crédito, hasta un límite establecido por la entidad bancaria y de acuerdo a la evaluación realizada. No obstante, como puede apreciarse, respecto al efectivo preferente existe una condición en particular que regula la contratación de dicho producto, referida a que sólo se puede desembolsar el importe disponible que registre la línea de crédito al momento de otorgar dicho crédito.

16. En efecto, si bien el contrato de Tarjeta de Crédito es el documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al titular de la tarjeta, lo cierto es que la cláusula legal del efectivo preferente contiene una condición especial -dentro de sus Cláusulas legales- respecto al producto contratado por el señor Trujillo, el cual determina las particularidades a las cuales estará sujeto.
17. En ese sentido, corresponde verificar si existió un sobregiro en la tarjeta de crédito de titularidad del denunciante y, de ser el caso, si este es consecuencia de la contratación del efectivo preferente del 22 de julio de 2016.
18. Obra en el expediente, copia del estado de cuenta con vencimiento al 1 de setiembre de 2016, del cual se advierte lo siguiente:

Imagen N° 2
Estado de cuenta al 1 de setiembre de 2016

Fecha de ingreso		Fecha de consumo		Descripción		Soles		Dólares	
				SALDO ANTERIOR		8,857.35		120.06	
11Jul	08Jul	GAUDENCIO TRUJILLO		428082XXXXX5029					
11Jul	11Jul	AMORTIZACION SNEX				4,000.00-			
14Jul	14Jul	AJUSTE ABONO INTERESES				6.92-			
25Jul	23Jul	PAGO VENTANILLA				4,953.50-			
25Jul	23Jul	ALDITO NINOS Y BEBES LIMA				52.00			
		CLINICA SAN GABRIEL LIMA				120.00			
01Ago	30Jul	EFROSINA SANTILLAN		428082XXXXX5201					
		REP DON CARLOS LIMA				1,055.70			
14Jul	14Jul	GAUDENCIO TRUJILLO		428082XXXXX5029					
26Jul	22Mar	PAGO VENTANILLA						120.10-	
01Ago	27Jul	REGULARIZACION RECLAMO AS						54.67	
10Ago	09Ago	CARGO DA EL PACIFICO VIDA		2214421				20.06	
10Ago	10Ago	DHE*GODARBY.COM PEN		480-505-8855 AS				34.49	
		111.18 NUEVO SOL							
		CUOTA DEL MES				3,900.39			
		INTERESES							
		COMISION POR USO DE CANALES							
		SUB TOTAL				5,025.02		109.18	
		ENVIO FISICO DE ESTADO DE CUENTA							
		GASTO MENSUAL POR SEGURO DE DESGRAVAMEN				4.00			
		COMISION ANUAL POR MEMBRESIA							
MONTO TOTAL FACTURADO						5,029.02		109.18	
DETALLE PLAN CUOTAS SOLES									
10Ago	13Jul	EPE PREFERENTE MI		Compras Mro.Cuota TEA Capital + Interes =					
10Ago	22Jul	EPE PREFERENTE MI		39,730.00 01/48 12.55 % 759.02 292.25			1,051.24		
		PREPAGO CREDITO E		108,000.00 01/48 12.55 % 2,057.14 792.01			2,849.15		
				0.00 % 34,774.83 0.00			0.00		

Cálculo del mínimo a pagar						
	Deuda no financiada en cuotas (revolvente)	Interés de la deuda no financiada en cuotas (Interés deuda revolvente)	Cuota del mes	Comisiones, gastos y penalidades		TOTAL
En soles	31.23	0.00	3,000.39	4.00	11,008.99	14,944.61
En dólares	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00

19. Del citado medio probatorio, se desprende que en el periodo de facturación comprendido entre el 11 de julio y el 10 de agosto de 2016, se generó un sobregiro de S/ 11 008,99.
20. Al respecto, el Banco, en sus descargos, precisó que el sobregiro de S/ 11 008,99 se generó por el efectivo preferente del 22 de julio de 2016, por la suma ascendente a S/ 108 000,00, así como otros consumos realizados de manera posterior, conforme se aprecia en el cuadro presentado por la entidad bancaria que se muestra a continuación:

Imagen N° 3
Cuadro elaborado por el Banco en sus descargos

			LÍNEA DE CREDITO	140,031.00
FECHA	REFERENCIA	IMPORTE	SALDO	SOBREGIRO
22/07/2016	EFE PREFERENTE MIC	108,000.00	147,626.93	-7,595.93
23/07/2016	ALDITO NINOS Y BEBES	52.00	147,678.93	-7,647.93
23/07/2016	CLINICA SAN GABRIEL	120.00	147,798.93	-7,767.93
30/07/2016	REP DON CARLOS	1,055.70	148,854.63	-8,823.63
10/08/2016	DESGRAVAMEN	4.00	148,858.63	-8,827.63
10/08/2016	INTERESES A PRINCIPAL	1,097.13	149,955.76	-9,924.76
10/08/2016	INT CUOTA	1,084.23	151,039.99	-11,008.99
	DEUDA TOTAL AL 10/08/2016		151,039.99	-11,008.99

21. De los medios probatorios mostrados, se verifica que en el periodo de facturación comprendido entre el 11 de julio y el 10 de agosto de 2016, la tarjeta de crédito de titularidad del denunciante generó un sobregiro de S/ 7 647,93 por el efectivo preferente y de S/ 3 413,06 por otros conceptos, entre los cuales se encuentran consumos, intereses y seguro de desgravamen.
22. Como se ha mencionado en párrafos precedentes, si bien el sobregiro estaba pactado para la tarjeta de crédito en general, para el caso del efectivo preferente se estableció que solo se desembolsaría el importe hasta donde alcance la línea de crédito disponible; sin embargo, pese a ello, el Banco permitió el sobregiro por dicho concepto, por un importe de S/ 7 647,93.
23. En tal sentido, podemos concluir que el Banco permitió indebidamente el sobregiro de la línea de crédito de la tarjeta del señor Trujillo, por un importe de S/ 7 647,93, originado por el desembolso del crédito de S/ 108 000,00 otorgado al denunciante.

24. Con relación al sobregiro del importe de S/ 3 413,06, cabe indicar que en la medida que este se realizó en el marco de las facultades otorgadas en el contrato de tarjeta de crédito, al no existir un pacto especial en los cargos que lo generaron, este fue debidamente permitido por el Banco.
25. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por el señor Trujillo, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que la entidad bancaria permitió indebidamente el sobregiro de la tarjeta de crédito del denunciante por un monto de S/ 7 595,93, por un efectivo preferente, a pesar que no se pactó ello.
- (ii) Respecto al débito de S/ 9 915,59 de la cuenta de ahorros del señor Trujillo sin autorización**
26. El señor Trujillo denunció que el Banco debitó la suma de S/ 9 915,59 de su cuenta de ahorros, sin contar con su autorización.
27. En sus descargos, el Banco señaló que al momento de contratar la Tarjeta de Crédito N° 4280-XXXX-XXXX-5029, el señor Trujillo autorizó que se realicen cargos automáticos del pago mínimo en su cuenta de ahorros N° 191-XXXXXXXX-0-17. En virtud a ello, debido a que el señor Trujillo sólo realizó el pago de S/ 5 030,00 el 31 de agosto de 2016 por la deuda facturada en el Estado de cuenta con vencimiento al 1 de setiembre de 2016, monto menor al pago mínimo establecido, se debitó S/ 9 914,61 para cubrir el monto correspondiente al pago mínimo establecido para dicho periodo.
28. Obra en el expediente, copia de la solicitud de Tarjeta de Crédito del denunciante, del cual se verifica lo siguiente:

(Ver imagen en la siguiente página)

Imagen N° 4
Solicitud de tarjeta de crédito

Cuenta de Ahorros/Corriente en soles o dólares

Ahorro Soles N° 191 2A052A24 0 17 Cuenta Corriente Soles N°
Dólares N° Dólares N°

Forma de pago Monto mínimo Monto total (100%)

Deseo tener acceso a retirar efectivo con cargo a su tarjeta de Crédito SI No

Envío de su estado de cuenta

Físico: Domicilio Trabajo Fecha de corte de facturación para tarjetas Visa Día 10 de cada mes Día 25 de cada mes
 Por correo electrónico Fecha de corte de facturación para tarjetas MasterCard Día 10 de cada mes Día 20 de cada mes
 Ambos Fecha de corte de facturación para tarjetas American Express Día 22 de cada mes

Solicito el uso del domicilio virtual (correo electrónico) indicado líneas abajo, adonde se servirán hacarme llegar los estados de cuenta, folletos informativos, comunicaciones y notificaciones en general a que hubiera lugar.

Correo electrónico juniortrujillosantillan@gmail.com

Firma del solicitante en señal de conformidad a sus indicaciones:
[Firma]

Datos para coordinar con la entrega de su tarjeta de Crédito:

Teléfono celular 994633889 Correo electrónico juniortrujillosantillan@gmail.com

Autorización de entrega a un familiar y/o tercero (mayor de edad)

Nombre	DNI	Parentesco/Vínculo

Solo en caso de no encontrarse de acuerdo con la autorización indicada anteriormente sírvase marcar la opción no y firmar

No Firma del solicitante: _____

Tarjeta titular Nombres y apellidos que se grabarán en su tarjeta _____

Tarjetas adicionales

1 Nombres y apellidos _____
Documentos de Identidad DNI Carné de extranjería N° _____

2 Nombres y apellidos _____
Documentos de Identidad DNI Carné de extranjería N° _____

Para uso exclusivo del Banco:

Fecha de envío a proceso <u>10/3/15</u>	N° Agencia <u>194020</u>	Código sectorista	Vendedor/Matricula <u>051632</u>	Código
Teléfono	Agencia	Código de sucursal		

- 29. Del citado medio probatorio, se advierte que el señor Trujillo, en el rubro “Sus indicaciones” autorizó expresamente al Banco para que el pago mínimo de su tarjeta de crédito se realice mediante el cargo automático en la cuenta de ahorros N° 191-XXXXXXXX-0-17.
- 30. Ahora bien, del estado de cuenta mostrado en el acápite anterior (ver imagen N°2) se advierte que el pago mínimo correspondiente al período de facturación del 11 de julio de 2016 al 10 de agosto de 2016 con vencimiento al 1 de setiembre de 2016 era de S/ 14 944,61.

31. Ante ello, del estado de cuenta de cuenta correspondiente al período de facturación del 11 de agosto de 2016 al 11 de setiembre de 2016 con vencimiento al 3 de octubre de 2016, se verifica lo siguiente:

Imagen N° 5
Estado de cuenta con vencimiento al 3 de octubre de 2016

Fecha de proceso	Fecha de consumo	Descripción	Soles	Dólares			
		Línea de crédito	Cuenta de cargo (si escogiste esta opción)				
Línea de crédito S/		Línea utilizada S/	Crédito disponible S/				
140,031		140,931.20	0.00				
En soles		191-29352824-0					
En dólares		191-29352824-0					
Pago mínimo S/		Pago total S/					
4,890.06		3,904.39					
Pago mínimo US\$		Pago total US\$					
10.00		30.59					
		SALDO ANTERIOR	5,029.02	109.18			
11Ago	08Ago	GAUDENCIO TRUJILLO 428082XXXXXX5029					
31Ago	31Ago	CE / SOHARE LIMA	18.00				
01Set	01Set	PAGO DE OTRA CTA	5,030.00-				
05Set	03Set	PAGO A CTA/C.MEN	9,914.61-				
06Set	06Set	DECOMAX LIMA	3,100.00				
06Set	06Set	REGULARIZACION RECLAMO AH	3,000.00				
06Set	06Set	REGULARIZACION RECLAMO AH	3,000.00				
06Set	06Set	REGULARIZACION RECLAMO AH	569.89				
05Set	03Set	EFROSINA SANTILLAN 428082XXXXXX5201					
		REC EL PACIFICO VIDA LIMA	227.70				
15Ago	12Ago	GAUDENCIO TRUJILLO 428082XXXXXX5029					
		DNH*GOODDY.COM PER 480-505-8855 AZ		25.32			
		81.52 NUEVO SOL					
15Ago	12Ago	DNH*GOODDY.COM PER 480-505-8855 AZ		5.59			
		17.99 NUEVO SOL					
31Ago	31Ago	PAGO DE OTRA CTA		109.50-			
11Set	11Set	CUOTA DEL MES	3,900.39				
		INTERESES					
		COMISION POR USO DE CANALES					
		SUB TOTAL	3,900.39	30.89			
		ENVIO FISICO DE ESTADO DE CUENTA		4.00			
		GASTO MENSUAL POR SEGURO DE DESGRAVAMEN					
		COMISION ANUAL POR MEMBRESIA					
		MONTO TOTAL FACTURADO	3,904.39	30.59			
		DETALLE PLAN CUOTAS SOLES					
		Compras					
08Set	13Jul	EFE PREFERENTE MI 39,730.00					
09Set	22Jul	EFE PREFERENTE MI 108,000.00					
		PREPAGO CREDITO E					
		TEA					
		Capital + Interes					
		02/48 12.55 %	726.66	324.58			
		02/48 12.55 %	1,793.14	1,056.01			
		0.00 %	6,569.89	0.00			
		Cálculo del mínimo a pagar					
		Deuda no financiada en cuotas (revolvente)	Interés de la deuda no financiada en cuotas (interés deuda revolvente)	Cuota del mes	Comisiones, gastos y penalidades	Sobregiro	TOTAL
		0.00	0.00	3,900.39	4.00	794.67	4,899.06
		En soles					
		En dólares	10.00	0.00	0.00	0.00	30.59

REFERENCIA
Compras
S/ 39 730,00

32. Del análisis conjunto de los medios probatorios, se advierte que el señor Trujillo sólo abonó S/ 5 030,00 pago mínimo que le correspondía realizar en el período comprendido entre 11 de julio y el 10 de agosto de 2016; por ello, el Banco procedió a debitar de su cuenta de

ahorros el importe de S/ 9 914,61, a efectos de cubrir el pago mínimo correspondiente a dicho periodo.

33. En efecto, en la medida que el señor Trujillo autorizó al Banco para que realicé el cargo automático a su cuenta de ahorros, del pago mínimo facturado mensualmente en su tarjeta de crédito, la entidad bancaria realizó la operación de débito de la cuenta de ahorros N° 191-XXXXXXXX-0-17 por el importe de S/ 9 915,59.
34. En consecuencia, ha quedado acreditado que el débito de la cuenta de ahorros N° 191-XXXXXXXX-0-17 realizado por el Banco por el monto de S/ 9 915,59 para cubrir el pago mínimo del periodo de facturación comprendido entre el 10 de julio de 2016 al 10 de agosto de 2016, se realizó con la autorización del denunciante, de acuerdo a lo pactado en la solicitud de tarjeta de crédito suscrita por el denunciante el 13 de octubre de 2015.
35. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Trujillo por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el débito por el importe de S/ 9 915,59, se realizó con la autorización del denunciante.

(iii) Respecto al cobro de S/ 39 730,00 pese a que se habría debitado el importe de S/ 9 915,59

36. El señor Trujillo denunció que el Banco continuó con el cobro de S/ 39 730,00 pese a que se le habría debitado el importe de S/ 9 915,59 de su cuenta de ahorros N° 191-XXXXXXXX-0-17.
37. En sus descargos, el Banco señaló que lo que se visualiza en los estados de cuenta es la referencia del monto otorgado en el efectivo preferente del 13 de julio de 2016, el mismo que se seguirá visualizando hasta su cancelación.
38. En el presente caso, tanto el Banco como el denunciante, han coincidido en señalar que el 13 de julio de 2016 se contrató un efectivo preferente por el importe de S/ 39 730,00.
39. Como se ha desarrollado en el acápite anterior, el señor Trujillo, en el período comprendido entre el 11 de julio y el 10 de agosto de 2016, registró un pago mínimo de S/ 14 944,61, de los cuales, S/ 11 008,99 correspondían al sobregiro de su tarjeta de crédito.
40. Ahora bien, como consecuencia del pago del sobregiro de la tarjeta de crédito, el 9 de setiembre de 2016, el señor Trujillo presentó el reclamo con código N° 5725447 solicitando lo siguiente:

Imagen N° 6
Carta enviada por el señor Trujillo

A quien corresponda

Yo, GAUDENCIO TRUJILLO SANTILLAN, identificado con DNI N° 15864799, cliente de su entidad financiera me presento ante ustedes y de manera formal presento mi 4to reclamo con la esperanza que de una vez por todas me otorguen una respuesta sobre mi caso, por lo cual expongo lo siguiente:


- 1- El 23 de julio, solicito un Efectivo Preferente de S/39,730.00 soles, con lo cual cancelo todas mis pequeñas deudas de consumo que tengo en mi tarjeta y ordeno mi deuda para realizar un solo pago de S/1,051.24 en 48 cuotas según acuerdo pactado con el BCP.
- 2- El 22 de julio solicito un nuevo efectivo preferente de S/108,000, para poder realizar el pago en 48 cuotas de S/2,849.15, según contrato firmado el cual adjunto al presente documento. Debo recalcar en este punto que al solicitar el efectivo preferente explique a la señorita que me atendió que no necesito realizar ningún sobregiro, y me respondió que no tenía ningún sobregiro.
- 3- En mi último estado de cuenta con fecha límite de pago 01 de septiembre, recibo una información que me sorprende al solicitarme un pago mínimo de S/14,944.61, al comunicarme con el banco me informan que es por un sobregiro **QUE MI PERSONA NUNCA SOLICITO**, y solicite en más de 4 oportunidades que se respete el contrato que tengo firmado con ustedes para pagar mis deudas en las 48 cuotas acordadas. El último reclamo lo realice a través de la señorita Ofelia Villegas el 31 de agosto, posterior a esto yo realice el pago total de mi estado de cuenta, Sin embargo con fecha 1 de septiembre el banco realiza un **RETIRO SIN AUTORIZACION DE MI CUENTA DE AHORROS POR UN MONTO DE S/9,914.61**, habiendo un reclamo sin resolver lo cual me parece un atropello total a mis derechos como cliente del banco.
- 4- El día 7 de septiembre, recibo una respuesta de los señores Laura Quispe y Cristel Poma, trabajadores del BCP, otorgándome una respuesta que no tiene nada que ver mi reclamo expuesto, donde solicito que se respete el contrato que tengo firmado con el BCP respecto al segundo efectivo preferente que solicite.
- 5- El día de hoy 08 de septiembre, llamo a banca por teléfono para solicitar información de mi deuda total y la señorita Xiomara Cárdenas, me informa que tengo una deuda total de S/139,441.08, conformada por
 - a. un EP del 13 de julio del 2016 de S/32,783.11 con un acuerdo de pago de 48 cuotas (este EP fue por el monto de S/39,730.00) cada cuota de S/1,051.24
 - b. un EP del 22 de julio de S/108,000 con un acuerdo de pago de 48 cuotas cada cuota de S/2,849.15
 - c. lo extraño acá es que un consumo que realice el día sábado 3 de agosto del 2016 a horas 14:56 minutos, me informa banca por teléfono que se encuentra cancelada con el pago que se realizó el día 1 de septiembre, lo cual me deja desconcertado.

SOLICITO:

- 1- QUE SE RESPETE MI CONTRATO FIRMADO PARA EL PAGO DE MIS EFECTIVOS PREFERENTES EN 48 CUOTAS SEGÚN CONTRATO FIRMADO
- 2- QUE SE ME ESCLARESCA DE MANERA DETALLADA COMO ESTA CONFORMADA MI DEUDA ACTUALMENTE A LA FECHA
- 3- A DONDE SE DIRIGIO EL DINERO QUE PAGUE EL 1 DE SEPTIEMBRE A MI TARJETA DE CREDITO POR UN MONTO DE S/5,029.02
- 4- QUE SE ME DEVUELVA EL MONTO RETIRADO DE MI CUENTA DE AHORROS SIN MI AUTORIZACION POR UN MONTO DE S/9,914.61

Quedo a la espera de su pronta respuesta esperando se acceda a mi solicitud por ser de justicia
Adjunto: copia de mi DNI, copia de contrato por EP, copia de voucher de consumo en DECOMAX.

Atte.



41. Como puede advertirse, en la referida misiva el señor Trujillo solicitó, entre otras cosas, que se le explique de manera detallada la conformación actual de su deuda.

42. Ante ello, el Banco, a través de un correo electrónico, respecto a la conformación actual de la deuda del denunciante, señaló lo que se transcribe a continuación:

“Es importante mencionar que al cancelar el sobregiro se registró un saldo a favor de S/ 6 569,89 en el plan revolving. Por lo cual, en la solicitud N° 5698338 se procedió a trasladar el saldo a favor a fin de amortizar el capital del Efectivo Preferente otorgado el 13 de julio de 2016. Por ello, a la fecha en dicho plan se registra un saldo deudor de S/ 32 056,45”

43. Del medio probatorio señalado, se puede apreciar que el Banco le indicó al señor Trujillo que el saldo a favor que mantenía producto del pago del sobregiro, sería dirigido al capital del efectivo preferente de S/ 39 730,00.
44. De lo anterior, tenemos que el Banco le informó al señor Trujillo que la deuda que mantenía por el efectivo preferente había disminuido de S/ 39 730,00 a S/ 32 056,45 producto de la amortización de S/ 6 569,89.
45. El señor Trujillo se basó en la referencia consignada en los estados de cuenta sobre el importe otorgado como crédito efectivo preferente el 13 de julio de 2016 (Ver imagen N° 5), para señalar que el Banco continuó cobrándole el importe de S/ 39 730,00, pese a que se realizó una amortización al capital; no obstante, lo cierto es que, como se ha mencionado, de los estados de cuenta obrantes en el expediente, se puede advertir que dicho importe sólo obedece a una referencia del producto contratado, consignándose el tipo y monto del crédito, el número de cuotas, Tasa Efectiva Anual aplicable, la composición de la cuota y el monto de la cuota mensual del producto contratado por el denunciante el 13 de julio de 2016.
46. En consecuencia, en el presente extremo, el denunciante no ha cumplido con acreditar que el Banco continuó con el cobro del efectivo preferente, sin considerar el monto abonado por el denunciante producto del pago del sobregiro, toda vez que el monto de S/ 39 730,00 solo hace referencia al producto contratado por el señor Trujillo.
47. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Trujillo por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que el monto de S/ 39 730,00 consignado en la tarjeta de crédito del denunciante sólo es referencial para la identificación del producto contratado.

Sobre las medidas correctivas

48. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias⁷.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114°.- Medidas Correctivas.

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas

49. 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 anterior⁸. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁹.

reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras 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 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.”

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116º.- 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:

50. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco infringió los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que permitió el sobregiro de la línea de la Tarjeta de Crédito del señor Trujillo pese a que ello no se encontraba pactado.
51. Sin embargo, si bien se realizó un sobregiro en la cuenta de la tarjeta de crédito, este fue producto de un crédito cuyo monto fue entregado al denunciante en calidad de préstamos, pudiendo este disponer de dicho importe, por lo que no corresponde ordenar medida correctiva alguna.

Sobre la graduación de la sanción

52. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa por parte del Banco, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplado en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).
53. El artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁰.

-
- 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.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

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, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

- (i) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- (ii) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

54. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹¹.

Beneficio ilícito

55. En el presente caso, el beneficio obtenido por el Banco consistió en el ahorro obtenido por la falta de personal que verifique que se cumplan con las condiciones pactadas en las cláusulas legales del efectivo preferente del 23 de julio de 2016 por la suma de S/ 108 000,00.
56. Sin embargo, la Comisión no solo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala en la

¹¹ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)¹².

57. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

Daño resultante

58. El daño resultante luego de verificarse una práctica comercial indebida en el consumo debe asociarse necesariamente a la afectación a los intereses económicos de los consumidores. Resulta relevante señalar que, en el caso analizado, el señor Trujillo, en su calidad de tarjetahabiente del Banco, ha visto afectado su patrimonio de forma indebida, toda vez que producto del sobregiro, el pago mínimo del estado de cuenta con vencimiento al 1 de septiembre de 2016 se elevó debido a la inclusión del monto sobregirado, generando un perjuicio económico en el denunciante.
59. La Comisión reconoce que el tipo de daño que causa una práctica de esta naturaleza puede ser reparado en virtud de las medidas correctivas que se otorgan a favor de los consumidores; sin embargo, dichas medidas no generan el desincentivo suficiente para prevenir una futura conducta infractora de carácter semejante. Por ello, la sanción a imponer deberá considerar el daño patrimonial sufrido por el señor Trujillo y la naturaleza económica del perjuicio causado.
60. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor, consistente en que este vio afectado su patrimonio, al habersele requerido el pago del sobregiro en el estado de cuenta con vencimiento al 1 de setiembre de 2016.

¹² En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

"(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."

Efectos generados en el mercado

61. Asimismo, debe tenerse en consideración el efecto negativo en el mercado de servicios financieros consistente en la desconfianza causada entre los consumidores o usuarios de dichos servicios, los cuales podrían considerar que se encuentran expuestos a que el Banco no cumpla con los términos y condiciones por las cuales se contrata un producto, desincentivando así la contratación de este tipo de productos.

Multa final

62. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 230.3 del artículo 230° de la LPAG¹³, la Comisión considera que se debe sancionar al Banco con una amonestación.

Sobre las costas y costos

63. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁴, aprobada por Decreto Legislativo 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
64. En el presente caso, de lo actuado en el procedimiento ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a dicha institución financiera que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en favor del señor Trujillo.
65. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar al señor Trujillo las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución¹⁵.

¹³ **LEY N° 27444, 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.

(...).

¹⁴ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

66. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Trujillo 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 costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE

PRIMERO: declarar fundada en parte la denuncia presentada por el señor Gaudencio Trujillo Santillán contra Banco de Crédito del Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la entidad bancaria permitió el sobregiro de la tarjeta de crédito por un monto de S/ 7 595,93.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Gaudencio Trujillo Santillán contra Banco de Crédito del Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el débito por el importe de S/ 9 915,59 se realizó con la autorización del denunciante, de acuerdo a lo consignado en la solicitud de tarjeta de crédito.

TERCERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Gaudencio Trujillo Santillán contra Banco de Crédito del Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verifica que el monto de S/ 39 730,00 consignado en la tarjeta de crédito del denunciante sólo es referencial para la identificación del producto contratado.

CUARTO: denegar las medidas correctivas solicitados por el señor Gaudencio Trujillo Santillán.

QUINTO: sancionar al Banco de Crédito del Perú S.A. con una amonestación.

SEXTO: ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A., que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor Gaudencio Trujillo Santillán las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, 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 costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

SÉPTIMO: disponer la inscripción de Banco de Crédito del 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° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

¹⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

OCTAVO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación¹⁷, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

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.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“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 (...).”

¹⁸ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016**

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

¹⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**

Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.