

RESOLUCIÓN FINAL Nº 0011-2011/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : CRISTHIAN ALEJANDRO NOLE PÉREZ (EL SEÑOR NOLE)
DENUNCIADOS : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. (EL BANCO)
HIPERMERCADOS METRO S.A. (METRO)
SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. (SUPERMERCADOS PERUANOS)
JESÚS EUCLIDES CERVANTES SÁNCHEZ (EL SEÑOR CERVANTES)
MATERIA : IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *en el procedimiento iniciado por el señor Cristian Alejandro Nole Pérez en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., Hipermercados Metro S.A., Supermercados Peruanos S.A. y el señor Jesús Euclides Cervantes Sánchez por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, la Comisión ha resuelto:*

- (i) Dar por concluido el procedimiento iniciado por el señor Nole contra el Banco, en mérito al desistimiento de la pretensión presentado por el denunciante.*
- (ii) Dar por concluido el procedimiento iniciado por el señor Nole contra Supermercados Peruanos, en mérito al desistimiento del procedimiento presentado por el denunciante.*
- (iii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Nole en contra de Metro y el señor Cervantes por infracción al artículo 8° de la Ley. Ha quedado acreditado que los denunciados no cumplieron con su obligación de verificación contenida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, respecto a los consumos no reconocidos que se realizaron en sus establecimientos comerciales.*
- (iv) Ordenar, como medida correctiva, que Metro y el señor Cervantes cumplan con devolver al denunciante el importe de los consumos realizados en sus establecimientos comerciales, por las sumas de S/. 5 754,80 y S/. 5 100,00 respectivamente, más los intereses compensatorios, moratorios y comisiones que se hayan cargado por el monto previamente señalado en la tarjeta de crédito del denunciante.*
- (v) Ordenar a Metro y al señor Cervantes que cumplan con el pago de las costas y los costos incurridos por el señor Nole durante el procedimiento.*

SANCIÓN: Metro: 1,60 Unidades Impositivas Tributarias
Sr. Cervantes: 1,41 Unidades Impositivas Tributarias

Lima, 10 de enero del 2010

I. ANTECEDENTES

1. Los días 16 de junio y 7 de julio de 2010, el señor Nole denunció al Banco, Metro, Supermercados Peruanos y al señor Cervantes por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, debido a que se habrían realizado consumos indebidos con su tarjeta de crédito. En su denuncia, el señor Nole manifestó lo siguiente:
 - (i) El 26 de marzo de 2010, se realizaron consumos no reconocidos con su tarjeta de crédito Mastercard Platinum Nº 5491610307609009, los cuales se detallan a continuación:
 - Un consumo en el establecimiento del señor Cervantes (Perfect Body Gym) por la suma de S/. 5 100,00.
 - Dos consumos en el establecimiento de Supermercados Peruanos (Plaza Vea) por las sumas de S/. 1 299,20 y S/. 1 000,00.
 - Tres consumos en dos establecimientos de Metro por las sumas de S/. 2 555,80, S/. 1 000,00 y S/. 2 1900,00.
 - (ii) Constató que la firma consignada en los *vouchers* de consumo es distinta a la suya y que el número de documento de identidad consignado no le pertenece.
 - (iii) No pudo efectuar el bloqueo inmediato de su tarjeta de crédito debido a que en el momento del robo de sus pertenencias fue drogado y dejado inconsciente en el distrito de Cercado de Lima, siendo auxiliado por el personal de la Policía Nacional del Perú y posteriormente trasladado al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, donde permaneció internado entre las 7:34 a 13:00 horas. A las 13:09 realizó el bloqueo respectivo.
2. Mediante Resolución Nº 1 de fecha 18 de agosto de 2010 se admitió a trámite la denuncia, considerando como hechos infractores los siguientes:
 - (i) *Banco Internacional del Perú S.A.A. habría autorizado indebidamente la realización de seis consumos con cargo a la tarjeta de crédito Mastercard Platinum Nº 5491610307609009 de titularidad del señor Cristhian Alejandro Nole Pérez en los establecimientos de Hipermercados Metro S.A., Supermercados Peruanos S.A. y el señor Jesús Euclides Cervantes Sánchez; lo que constituye una presunta infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.*
 - (ii) *Hipermercados Metro S.A. habría permitido la realización de tres consumos no reconocidos por los montos de S/. 1 000,00, S/. 2 555,80 y S/. 2 199,00 con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad del señor Cristhian*

Alejandro Nole Pérez, sin haber verificado la identidad de quien realizó la transacción en su establecimiento; lo que constituye una presunta infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

(iii) Supermercados Peruanos S.A. habría permitido la realización dos consumos no reconocidos por los montos de S/. 1 000,00 y S/. 1 299,20 con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad del señor Cristhian Alejandro Nole Pérez, sin haber verificado la identidad de quien realizó la transacción en su establecimiento; lo que constituye una presunta infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

(iv) El señor Jesús Euclides Cervantes Sánchez habría permitido la realización de un consumo no reconocido por el monto de S/. 5 100,00 con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad del señor Cristhian Alejandro Nole Pérez, sin haber verificado la identidad de quien realizó la transacción en su establecimiento; lo que constituye una presunta infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.”

3. En sus descargos, Supermercados Peruanos señaló que la tarjeta de crédito se encontraba activa al momento que se realizaron las transacciones en su establecimiento y que la firma consignada en los *vouchers* era similar a la consignada en el documento de identidad.
4. Por su parte, Metro manifestó que pese a tomar todas las seguridades del caso, escapa a su control que una persona no titular de la tarjeta de crédito se presente con DNI falsificado. En el presente caso, tanto el denunciante como su representada han resultado sorprendidos por esta mafia, por lo que sería injusto que el Indecopi lo sancione por ello.
5. Además, Metro indicó que cuenta con los mecanismos preventivos de seguridad requeridos al validar compras con tarjetas de crédito. Indicó que todas las cajeras reciben una vez al año un curso dictado por Visanet y Mastercard denominado “Medidas de Seguridad de Tarjetas de Crédito”. Adicionalmente, les dicta una inducción referida al procedimiento que se debe seguir para efectuar cobranzas con tarjetas de crédito. No cuenta con los videos de seguridad ya que su sistema sólo los guarda por 15 días calendario y luego los borra automáticamente.
6. De otro lado, el señor Cervantes señaló que el 26 de marzo de 2010 realizó la venta de cinco bicicletas estacionarias por el importe de S/. 5 100,00 al portador de la tarjeta de crédito Mastercard Platinum, no pudiendo determinar si el documento de identidad presentado al momento de la transacción era adulterado o falso. Preciso que la tarjeta de crédito se encontraba activa.
7. En su defensa, el Banco manifestó que el 14 de septiembre de 2010 celebró una transacción extrajudicial con el denunciante, en la cual lo exoneró de los intereses y comisiones generados por los consumos no reconocidos y le otorgó un financiamiento para el pago de los mismos.

8. Posteriormente, mediante escritos de fechas 17 de septiembre y 17 de noviembre de 2010, el señor Nole se desistió de la denuncia presentada en contra del Banco y de Supermercados Peruanos.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9. Determinar lo siguiente:
- (i) Si corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado contra el Banco y Supermercados Peruanos en mérito al desistimiento de la pretensión y del procedimiento formulados por el denunciante respectivamente;
 - (ii) si Metro y el señor Cervantes infringieron el artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor;
 - (iii) si corresponde ordenar medidas correctivas;
 - (iv) la sanción a imponerse, de verificarse la responsabilidad administrativa de los denunciados; y,
 - (v) si corresponde ordenar el pago de costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el desistimiento de la pretensión formulado por el señor Nole a favor del Banco

10. La Ley del Procedimiento Administrativo General establece que el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa¹.
11. Si bien el desistimiento de la pretensión importa la culminación del procedimiento y la imposibilidad de accionar de manera futura por el mismo

¹ **LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 189°. - Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.
3. El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.
4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.
5. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
6. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.
7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

objeto y causa, el objetivo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor está además fundado en la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un desistimiento, cuando se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.

12. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra de los proveedores denunciados si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.
13. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que la presunta infracción cometida por el Banco estaría referida a que habría autorizado indebidamente la realización de seis consumos con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante. Por otra parte, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.
14. Conforme se desprende del escrito de fecha 17 de septiembre de 2010, el señor Nole se desistió de la pretensión que motivó su denuncia en contra del Banco por lo que corresponde aceptar su desistimiento.

III.2. Sobre el desistimiento del procedimiento formulado por el señor Nole a favor de Supermercados Peruanos

15. El Artículo 189^o de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General², establece que el desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, afectando únicamente a quienes los hubieran

² **LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 189^o.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

3. El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

5. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.

6. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

formulado. Asimismo, establece la posibilidad de presentarse en cualquier momento antes que se notifique la resolución final correspondiente; debiendo ser aceptada por la autoridad respectiva, la cual deberá declarar concluido el procedimiento.

16. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que la presunta infracción cometida estaría referida a que Supermercados Peruanos no cumplió con verificar la identidad y firma de la persona que realizó dos consumos en su establecimiento con la tarjeta de crédito del denunciante.
17. De lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.
18. Conforme se desprende del escrito de fecha 17 de noviembre de 2010, el señor Nole se desistió del procedimiento iniciado contra Supermercados Peruanos, por lo que corresponde aceptar su desistimiento.

III.3. De la idoneidad

19. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.

³ El Artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”

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

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados.

20. 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.
21. El artículo 11º del Reglamento de Tarjetas de Crédito dispone que cuando se realicen consumos en presencia del titular de la tarjeta, los establecimientos comerciales tienen las siguientes obligaciones: (i) verificar la vigencia de la tarjeta de crédito; (ii) verificar la identidad del usuario; (iii) verificar la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita⁴.
22. Sobre el particular, resulta pertinente tener en cuenta que la Sala de Defensa de la Competencia del Indecopi ha señalado que:

“La responsabilidad de los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito como medios de pago está determinada principalmente, por la obligación de verificar la identidad de los portadores de las tarjetas de crédito evitando que éstas sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas. De este modo,

Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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

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

⁴ **RESOLUCIÓN S.B.S. Nº 264-2008, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO.**

Artículo 11º.- Medidas de seguridad

Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito.

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.

1.2. La verificación de la identidad del usuario.

1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

garantizan la seguridad en las transacciones comerciales y la confianza en el mercado en general⁵.

23. En ese orden de ideas, podemos concluir que los establecimientos comerciales afiliados –en este caso, Metro y el señor Cervantes– tienen la responsabilidad de cumplir con el deber de verificación de la identidad de los usuarios de las tarjetas de crédito, así como que los datos consignados en las órdenes de pago correspondan a la información registrada en su DNI⁶.
24. En tanto la firma consignada en la tarjeta de crédito corresponde a la que normalmente es usada por el portador en su DNI, se debe determinar si de un simple cotejo de la firma contenida en el documento de identidad del denunciante (el cual necesariamente debió revisar el personal de Metro y señor Cervantes) y la utilizada en las órdenes de pago, puede concluirse que los denunciados compararon ambas al momento de realizarse los consumos cuestionados⁷.
25. La firma del señor Nole consignada en su DNI Nº 10643360 es la siguiente:



26. Las firmas que se consignan en las órdenes de pago materia de denuncia son las siguientes:

(i) Respecto de Metro:

⁵ Ver Resoluciones Nº 867-2008/TDC-INDECOPI y 895-20082008/TDC-INDECOPI de fechas 6 y 7 de mayo de 2008, respectivamente.

⁶ Mediante Resolución Final Nº 2220-2006/CPC, la Comisión estableció los criterios a ser aplicados con el objeto de determinar la responsabilidad administrativa de los establecimientos:

“1. De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es obligación de los establecimientos verificar la identidad del usuario y comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;

2. En el caso específico de los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito como medios de pago, su ámbito de responsabilidad se encuentra claramente determinado por la obligación de verificar la identidad de los portadores de la tarjeta de crédito, solicitando la presentación de su D.N.I. para garantizar que éstas no sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas, garantizando, de este modo, la seguridad de las transacciones comerciales, y por lo tanto, la confianza en el sistemas de mercado en general;

3. Se presume que la firma consignada en el D.N.I. corresponde a la que normalmente usa el consumidor y que a su vez es consignada en la tarjeta de crédito. Por lo tanto, en los casos de presuntos consumos fraudulentos, en los que la Comisión al momento de su evaluación no cuente con la tarjeta de crédito, se determinará si el establecimiento verificó la firma del titular de la tarjeta de crédito de una simple comparación de la firma contenida en el D.N.I. y la utilizada en la orden de pago.”

⁷ Cabe señalar que la tarjeta de crédito materia de denuncia fue robada, conforme lo ha señalado el denunciante.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA SUR

EXPEDIENTE Nº 1790-2010/CPC

METRO(2151830)
CANADA CDRA.11 ESO. ARRILUA
LA VICTORIA
LOTE: 433 TERM: 12148653

9009
AP: 824984 REF: 1900
VENGE: 11/13 TIPO: MAST
FECHA: 26MAR10 HORA: 12:59

TOTAL S/. 2199.00

FIRMA: 
DOC.: 10643360
TEL.: 10643360

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CUOTA S/. 206.59 NRO CUOTAS 12
PRIMER VENCIMIENTO 16ABR10

CAJA: 0000 TICKET: 0000 HORA: 00:00:00

SUPERMERCADOS METRO(2287382)
C.C. SAN ISIDRO
SAN ISIDRO
LOTE: 485 TERM: 11624938

9009
AP: 877439 REF: 1842
VENGE: 11/13 TIPO: MAST
FECHA: 26MAR10 HORA: 10:56

TOTAL S/. 1000.00

FIRMA: 
DOC.: 10643360
TEL.: 10643360

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CUOTA S/. 92.95 NRO CUOTAS 12
PRIMER VENCIMIENTO 16ABR10

CAJA: 0000 TICKET: 0000 HORA: 00:00:00

SUPERMERCADOS METRO(2287382)
C.C. SAN ISIDRO
SAN ISIDRO
LOTE: 485 TERM: 11624938

9009
AP: 093642 REF: 1840
VENGE: 11/13 TIPO: MAST
FECHA: 26MAR10 HORA: 10:30

TOTAL S/. 2555.80

FIRMA: 
DOC.: 10643360
TEL.: 10643360

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CUOTA S/. 240.11 NRO CUOTAS 12
PRIMER VENCIMIENTO 16ABR10

CAJA: 0000 TICKET: 0000 HORA: 00:00:00

(ii) Respetto del señor Cervantes:



27. De la simple observación de las órdenes de pago, puede apreciarse que la firma objeto de evaluación es distinta a la firma del señor Nole consignada en su documento de identidad.
28. Es pertinente señalar que la norma de la materia no exige al personal de los establecimientos comerciales conocimientos especializados como los de un perito, sino que realicen la comparación de la firma que aparece en la tarjeta de crédito o DNI con la firma consignada en la orden de pago emitida. Ello, con la finalidad de verificar que la transacción sea efectuada por el titular de la tarjeta de crédito y así evitar la realización de consumos fraudulentos. Sin embargo, en el presente caso, ha quedado acreditado que Metro y el señor Cervantes no cumplieron con dicha obligación.
29. Si bien Metro ha señalado que fue sorprendido con un DNI falso, no ha cumplido con presentar medio probatorio alguno que acredite ello; como pudo haber sido la copia de tal documento a efectos de demostrar lo alegado.
30. En ese sentido, al no haberse cumplido los requisitos para que opere el pago con tarjeta de crédito, tanto Metro como el señor Cervantes debieron rechazar la operación materia de la presente denuncia.
31. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia contra Metro y el señor Cervantes por infracción del artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

III.4. Sobre la medida correctiva

32. El artículo 42º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de

oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

33. El artículo 3º de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁸.
34. En el presente caso, ha quedado acreditado que Metro y el señor Cervantes no cumplieron con el deber de verificación que les correspondía al efectuarse las transacciones con la tarjeta de crédito del denunciante.
35. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde ordenar a Metro y al señor Cervantes como medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumplan con devolver al señor Nole el importe de los consumos realizados en sus establecimientos comerciales, ascendentes a S/. 5 754,80 y S/. 5 100,00 respectivamente, más los intereses compensatorios, moratorios y comisiones que se hayan cargado por los montos previamente señalados, en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante.
36. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito a la Comisión comunicando el hecho.
37. Si la Comisión verifica el incumplimiento podrá imponer a Metro y al señor Cervantes una multa, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento conforme a lo establecido en el artículo 44º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor⁹.
38. No obstante lo indicado, no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 43º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto

⁸ **LEY Nº 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42º DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 3º.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 44º.- El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, la Comisión de Protección al Consumidor es competente para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente Título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 43º de la presente Ley.

por el inciso 11) del artículo 688º del Código Procesal Civil¹⁰.

III.5. Graduación de la sanción

39. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
40. El artículo 41º-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al 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 otros¹¹.
41. Al respecto, en la Resolución Final Nº 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹².

¹⁰

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 43º.- Las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor del consumidor constituyen Títulos de Ejecución conforme con lo dispuesto en el Artículo 713º inciso 3) del Código Procesal Civil, una vez que queden consentidas o causen estado en la vía administrativa.

En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor de consumidores, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a tales consumidores.

¹¹

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

“Artículo 41A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.”

¹²

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

42. En el presente caso, la infracción cometida por Metro y el señor Cervantes consistió en haber permitido que se realicen transacciones con la tarjeta de crédito del denunciante, sin verificar la identidad de la persona que la realizó. En consecuencia, el beneficio ilícito obtenido por Metro y el señor Cervantes corresponde al monto de los consumos no reconocidos por el señor Nole, ascendentes a S/. 5 754,80 (1,60 UIT) y S/. 5 100,00 (1,41 UIT) respectivamente.
43. La probabilidad de detección es alta, pues en caso de encontrarse en el mismo contexto, casi todas las personas estarían dispuestas a denunciar estos hechos, en tanto les irroga un perjuicio patrimonial. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1), lo que supone que todas las infracciones originadas por casos similares al que es materia del presente procedimiento, serían de conocimiento de la autoridad administrativa de protección al consumidor.
44. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

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».

Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
1,60 UIT	/	1	=	1,60 UIT (Metro)
1,41 UIT	/	1	=	1,41 UIT (Señor

Por lo tanto, la Comisión estima una multa para Metro de 1,60 UIT y para el señor Cervantes una multa de 1,41 UIT.

III.6. De las costas y costos

45. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹³, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
46. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Metro y el señor Cervantes, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Metro y el señor Cervantes deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar al señor Nole las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.35,50¹⁴.
47. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: dar por concluido el procedimiento iniciado por el señor Cristian Alejandro Nole Pérez en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A. en mérito al desistimiento de la pretensión presentado por el denunciante.

SEGUNDO: dar por concluido el procedimiento iniciado por el señor Cristian Alejandro Nole Pérez en contra de Supermercados Peruanos S.A. en mérito al desistimiento del procedimiento presentado por el denunciante.

¹³

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.

¹⁴

Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

TERCERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Cristian Alejandro Nole Pérez en contra de Hipermercados Metro S.A. y el señor Jesús Euclides Cervantes Sánchez por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

CUARTO: ordenar como medida correctiva a Hipermercados Metro S.A. y al señor Jesús Euclides Cervantes Sánchez que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumplan con devolver al señor Cristian Alejandro Nole Pérez el importe de los consumos realizados en sus establecimientos comerciales, ascendentes a S/. 5 754,80 y S/. 5 100,00 respectivamente, más los intereses compensatorios, moratorios y comisiones que se hayan cargado por los montos previamente señalados, en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante.

QUINTO: sancionar a Hipermercados Metro S.A. con una multa ascendente a 1,60 Unidades Impositivas Tributarias y al señor Jesús Euclides Cervantes Sánchez con una multa ascendente a 1,41 Unidades Impositivas Tributarias, las mismas que serán rebajadas en 25% si consienten la presente resolución y proceden a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente notificada la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal¹⁵.

SEXTO: ordenar a Hipermercados Metro S.A. y al señor Jesús Euclides Cervantes Sánchez que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumplan con el pago de las costas ascendente a S/. 35,50 y los costos incurridos por el señor Cristian Alejandro Nole Pérez durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉPTIMO: 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, se informa que 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 este colegiado es el de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser

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

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas

presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁷, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidenta

cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁷ **LEY Nº 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único**
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley Nº 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁸ **LEY Nº 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.