

DENUNCIANTE : LILY ANTONIA VARGAS MACHUCA ARIZAGA (LA SEÑORA VARGAS MACHUCA)
DENUNCIADOS : BANCO DEL TRABAJO (EL BANCO)
REPSOL COMERCIAL S.A.C. (REPSOL)
GRUPO DENNIS S.A.C. (GRUPO DENNIS)
IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES SELVA S.A. (IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES SELVA)
MATERIA : SUSTRACCIÓN DE LA MATERIA
DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : TARJETAS DE CRÉDITO
CONSUMOS FRAUDULENTOS
PROCEDENCIA : LIMA

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por la señora Lily Antonia Vargas Machuca Arizaga en contra de Banco del Trabajo, Repsol Comercial S.A.C., Grupo Dennis S.A.C. e Importaciones y Exportaciones Selva S.A. por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor,¹ la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar improcedente la solicitud del Banco para que se concluya el procedimiento por sustracción de la materia. La solución brindada por el denunciado durante el procedimiento se regula específicamente como un atenuante de responsabilidad en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- (ii) Declarar infundada la denuncia en contra del Banco por presunta infracción al Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al incremento unilateral de la línea de crédito de la denunciante. No ha quedado acreditado que dicho incremento se haya producido.
- (iii) Declarar infundada la denuncia en contra del Banco por presunta infracción al Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a los cargos efectuados por concepto de los consumos no reconocidos por la señora Vargas Machuca. Ha quedado acreditado que los consumos cuestionados se efectuaron cuando la Tarjeta de Crédito se encontraba activa; en consecuencia no son de responsabilidad de la entidad financiera.
- (iv) Dar por finalizado el procedimiento iniciado contra Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva en mérito al desistimiento del procedimiento formulado por la denunciante.

¹ El texto original del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

- (v) **Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas planteada por la señora Vargas Machuca.**

Lima, 14 de enero de 2008

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

El 29 de abril de 2008, la señora Vargas Machuca denunció al Banco, Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva por presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, al verificar que se habían efectuado consumos que no reconocía con cargo a una Tarjeta de Crédito Hiraoka Net Card de su titularidad.

1.2. Fundamentos de la denuncia

La señora Vargas Machuca señaló que en el mes de abril de 2008, recibió un estado de cuenta del Banco, percatándose que se habían realizado una serie de consumos en los establecimientos de Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones, los días 26 y 27 de febrero de 2008, por la suma total de S/. 14 942,50, los mismos que no reconoce.

Mencionó que no había usado su tarjeta de crédito ni la había firmado; sin embargo, los consumos fraudulentos habían sido efectuados con una tarjeta que supuestamente solicitó en reemplazo de la que tenía en su poder, acciones que tampoco reconoce.

Finalmente, indicó que cuando se le entregó su tarjeta de crédito, el Banco le otorgó una línea de crédito de S/. 3 500,00 por lo que no comprendía cómo se había permitido la realización de consumos por casi S/. 15 000,00. Preciso que la tarjeta con la cual se hicieron los consumos tenía dicha línea de crédito, pero ella nunca la solicitó ni recibió.

A fin de acreditar lo alegado presentó:

- Copia de una denuncia policial presentada ante la División de Estafas de la Policía Nacional.
- Copia de la Solicitud de Atención al Cliente de fecha 2 de abril de 2008, mediante la cual reclamó al Banco los consumos fraudulentos.
- Copia de una carta notarial enviada al Banco el día 4 de abril de 2008.
- Copia de un documento del sistema del Banco a través del cual se informa que la tarjeta que tiene en su poder la denunciante fue reportada como perdida, razón por la cual se expidió una nueva tarjeta (con la cual se realizaron los consumos).
- Copia de una carta notarial enviada a Hiraoka S.A.
- Copia de una carta de reclamo presentada al Banco el 2 de abril de 2008.
- Copia del Estado de Cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante donde aparecen los consumos fraudulentos.
- Copia de una carta de respuesta del Banco de fecha 21 de abril de 2008.

Por lo expuesto, solicitó se anulen los consumos que no reconoce, se sancione al Banco por haber permitido la extensión de su línea de crédito y por no tomar las medidas de seguridad correspondientes ante la solicitud de expedición de una nueva tarjeta. Por último, solicitó que mientras dure el procedimiento no se informe de su situación crediticia a las Centrales de Riesgo del país. Cabe precisar que no solicitó las costas y costos del procedimiento.

1.3. Cargos Imputados

Mediante Proveído N° 1 del 2 de julio de 2008, la Comisión admitió a trámite la denuncia en contra de los denunciados, considerando como hechos imputados los siguientes:

- *que BANCO DEL TRABAJO habría permitido que se realizaran consumos inusuales con la tarjeta de crédito de la denunciante, lo cual podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.*
- *que REPSOL COMERCIAL S.A.C, GRUPO DENNIS S.A.C. e IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES SELVA S.A., no habrían tomado las medidas de seguridad necesarias a fin de verificar que el documento de identidad y la firma de la tarjeta de crédito utilizada corresponderían a la titular de la misma, lo cual podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.*
- *que BANCO DEL TRABAJO habría ampliado indebidamente la línea de crédito de la denunciante de S/. 3 000,00 a S/. 15 000,00 sin que dicha ampliación haya sido solicitada, lo cual podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.*

1.4. Descargos de Importaciones y Exportaciones Selva

Importaciones y Exportaciones Selva señaló que el día 27 de febrero de 2008 se realizó en su establecimiento un consumo por la suma de S/. 3 180,00, monto que fue cancelado a través de una tarjeta de crédito original presentada por la usuaria, tomándose todas las medidas de seguridad necesarias. Así, se verificó la identidad del usuario confrontándola con el DNI original que exhibió en ese momento. Al no presentarse ninguna irregularidad, se procesó normalmente la operación.

1.5. Descargos de Grupo Dennis

Grupo Dennis indicó que se había producido un caso de duplicación indebida de tarjeta de crédito, en perjuicio de la señora Vargas Machuca y del propio Banco, que había cumplido con revertir a la cuenta de la denunciante todos los consumos materia de denuncia.

Añadió que las personas que utilizaron de manera indebida la tarjeta de crédito generada a nombre de la denunciante, tenían acceso a sus datos personales pues cuando se realizó el consumo cuestionado en su establecimiento, su trabajador anotó los datos de la consumidora, que resultaron ser los mismos de la señora Vargas Machuca.

Asimismo, la firma contenida en la orden de pago es muy similar a la de la denunciante, lo que evidenciaba el acceso a sus datos personales por parte de quien la suplantó. Finalmente, mencionó que su personal había actuado de manera regular en todo momento.

1.6. Descargos de Repsol

Repsol sostuvo que los hechos señalados en la denuncia evidenciaban que el portador de la tarjeta de crédito usada para los consumos realizados en su establecimiento comercial era efectivamente su titular, en tanto el Banco le habría entregado de manera directa y personal la referida tarjeta. El personal de su empresa cumplió con verificar la identidad del portador, conforme consta en las órdenes de pago correspondientes.

Añadió que en caso hubiere existido una transacción fraudulenta, ésta se debió al hecho de un tercero, en este caso del Banco, entidad que entregó una nueva tarjeta de crédito a una persona distinta a la señora Vargas Machuca.

1.7. Descargos del Banco

El Banco se apersonó al procedimiento dentro del plazo concedido, reservándose el derecho a ampliar sus argumentos antes de la emisión de la Resolución Final. Así, mediante un escrito del 18 de septiembre de 2008, solicitó se concluya el procedimiento por sustracción de la materia, señalando que el día 12 de mayo de 2008 comunicó a la señora Vargas Machuca que había procedido a extornar los consumos que fueron cargados a su cuenta, así como había rectificado la información crediticia de la denunciante ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS). Por lo expuesto, carecía de sentido un pronunciamiento sobre el fondo por parte de la Comisión, al haberse satisfecho las pretensiones que generaron la presente denuncia.

1.8. Desistimiento del procedimiento

En la audiencia de conciliación que se llevó a cabo el día 14 de agosto de 2008, la señora Vargas Machuca dejó constancia de su deseo de desistirse del procedimiento iniciado contra Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva. Dicho desistimiento fue confirmado a través de un escrito presentado por la denunciante el mismo día en horas de la tarde.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

La Comisión considera que corresponde determinar lo siguiente:

- (i) si corresponde concluir el procedimiento por sustracción de la materia al haber extornado el Banco los consumos materia de denuncia;
- (ii) si el Banco incurrió en infracción al Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en los extremos referidos al presunto aumento indebido de la línea de crédito de la denunciante, y a la realización de consumos fraudulentos en diversos establecimientos;

- (iii) si corresponde dar por finalizado el procedimiento contra Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva S.A. en mérito al desistimiento del procedimiento planteado por la denunciante; y,
- (iv) si corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por la denunciante;

3. NORMA APLICABLE AL CASO

La Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor publicada el 26 de junio de 2008 establece que en un plazo de ciento veinte (120) días hábiles contados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo, el Poder Ejecutivo expedirá el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor que estará conformado por el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, incluyendo todas las modificaciones y sustituciones legislativas que han operado sobre dicho decreto legislativo.

No obstante que las modificaciones de la Ley de Protección al Consumidor entraron en vigencia a partir de la publicación del Decreto Legislativo N° 1045, las infracciones cometidas bajo la ley anterior se seguirán procesando bajo dicho régimen legal, por tratarse de la norma sancionadora vigente al momento en que éstas se configuraron.

En el presente caso, los hechos imputados a título de cargo en contra de los denunciados se originaron durante la vigencia del Decreto Legislativo N° 716, motivo por el cual se deben tomar en consideración los alcances de dicha norma a efectos de resolver la presente denuncia.

4. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4.1. Sobre la sustracción de la materia

El artículo 321° del Código Procesal Civil² establece la conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo, cuando la pretensión procesal se sustrae del ámbito jurisdiccional. Ello sucede cuando la materia en controversia, es decir, la pretensión procesal que generó el procedimiento, ha sido satisfecha mediante mecanismos diferentes a la emisión de una sentencia judicial, motivo por el cual, en ese caso, carece de objeto que el juzgador se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

En el presente caso, el Banco solicitó se declaré la conclusión del procedimiento por sustracción de la materia, argumentando que las pretensiones de la señora Vargas Machuca habían sido satisfechas, lo cual fue puesto en conocimiento de la denunciante el día 12 de mayo de 2008.

Si bien la norma procesal referida resulta de aplicación supletoria para los procedimientos administrativos, ello sucedería si no existiría regulación específica en la norma de la materia. No obstante ello, el Artículo 236° A de la Ley N° 27444, introducido por el Decreto Legislativo N° 1029³

² CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 321. Conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo.- Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:

1. Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional; (...)

³ DECRETO LEGISLATIVO N° 1029 – DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY N° 27444 Y LA LEY DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO – LEY N° 29060.

establece que la actuación del proveedor que implique brindar solución a la pretensión planteada por la parte denunciante antes de la notificación de la imputación de cargos, será considerada como un atenuante de la responsabilidad del presunto infractor.

De esta manera, corresponderá analizar en el momento que corresponde si el Banco incurrió en infracción a la Ley de Protección al Consumidor para poder considerar la solución brindada como un atenuante de responsabilidad administrativa.

Por lo expuesto, al existir una norma específica que rige la situación planteada por el Banco, no corresponde a esta Comisión pronunciarse sobre la sustracción de la materia que rige los procesos civiles, debiendo declarar improcedente la solicitud del denunciado en ese sentido.

4.2. Sobre las presuntas infracciones al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor

El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los bienes servicios que ofrecen en el mercado, por lo que debe entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.⁴

La Sala de Defensa de la Competencia precisó que el Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa,⁵ los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren, según lo que esperaría un consumidor razonable considerando las

(...)

Artículo 236° A.- Atenuantes de responsabilidad por Infracciones

Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por la comisión de la infracción administrativa, las siguientes:

1.- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 235°. (subrayado nuestro)

(...)

⁴ DECRETO LEGISLATIVO N° 716, LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 8°.- 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.

⁵ Mediante Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, en el procedimiento seguido por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L. la Sala de Defensa de la Competencia estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

"a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8° del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo."

condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados y la información brindada por el proveedor.

La actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba. Primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego el proveedor debe demostrar que el defecto no le es imputable al existir circunstancias que lo eximen de responsabilidad.

A continuación se analizarán los hechos denunciados por la señora Vargas Machuca:

4.2.1. Respetto a la ampliación de la línea de crédito

La denunciante mencionó que los consumos materia de denuncia superaban ampliamente la línea de crédito que se le otorgó al entregársele su tarjeta de crédito Hiraoka Net Card, pues sin su consentimiento habían ampliado la misma de S/. 3 500 a S/. 15 000,00.

No obstante lo señalado por la señora Vargas Machuca, no existe medio probatorio alguno en el expediente que permita evidenciar que efectivamente se asignó una línea de crédito inicial ascendente a S/. 3 500,00. En efecto, el único elemento que acredita la línea de crédito de la denunciante es la copia del estado de cuenta de su tarjeta de crédito, la misma que fue presentada junto al escrito de denuncia. Dicho estado de cuenta señala claramente que la línea de crédito es de S/. 15 000,00⁶.

En consecuencia, al no haber acreditado que hubiese existido un incremento unilateral e inconsulto por parte del Banco de la línea de crédito asignada a la señora Vargas Machuca, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

4.2.2. Respetto a los cargos efectuados por el Banco

De la documentación que obra en el expediente⁷ y lo señalado por las partes, ha quedado acreditado que los días 26 y 27 de febrero de 2008 se realizaron las siguientes operaciones con la Tarjeta de Crédito Hiraoka Net Card N° 6043190113660018 perteneciente a la señora Vargas Machuca, la misma que se encontraba activa, al no existir comunicación de bloqueo alguna:

Fecha de Transacción	Establecimiento	Monto (S/.)
26-Feb-08	Repsol	3 727,50
27-Feb-08	Importaciones y Exportaciones Selva	3 180,00
27-Feb-08	Grifo Dennis	1 645,00
27-Feb-08	Repsol	3 195,00
27-Feb-08	Repsol	3 195,00

⁶ Ver a fojas 17 del Expediente.

⁷ Ver de fojas 29 al 38 del Expediente.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN FINAL N° 0097-2009/CPC

EXPEDIENTE N° 1133-2008/CPC

TOTAL	14 942,50
-------	-----------

Al respecto, la Comisión considera que un consumidor razonable comprende, sobre la base de la información existente en el mercado, que existe un riesgo en el empleo de tarjetas de crédito, como la que es materia del procedimiento. Así, por ejemplo, el consumidor está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y realicen consumos mediante el empleo de la misma.

En ese sentido, un consumidor razonable tiene como expectativa que el proveedor de una tarjeta de crédito adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de impedir que terceras personas accedan a la tarjeta antes que le sea entregada, trasladándose luego la responsabilidad por su uso adecuado al cliente. Es decir, desde que la tarjeta es entregada al consumidor, es éste quien se encuentra en mejor posición de evitar que se haga un uso fraudulento de la misma.

Por ello, si se produjeran circunstancias que impliquen un riesgo de uso de su tarjeta, un consumidor razonable reportaría el hecho al Banco o empresa financiera que le hubiera entregado dicha tarjeta, ya que de lo contrario, éstas entenderían que los consumos efectuados habrían sido realizados por el cliente.

De otro lado, cabe resaltar que el artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, establece lo siguiente⁸:

“Artículo 15°.- Extravío, sustracción o robo de tarjeta o información

A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención que permitan a titulares y usuarios de las tarjetas de crédito comunicar de inmediato su extravío o sustracción.

Los titulares y usuarios no asumirán el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación. (Subrayado nuestro).

Ahora bien, del artículo citado se desprende que es obligación del consumidor dar aviso inmediato del robo o extravío de la tarjeta, ya que de lo contrario las transacciones se tendrán por efectuadas por el titular de la misma. Así, debe aplicarse el criterio establecido por la Sala en la Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI⁹, el mismo que señala que:

“ (...) mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, perdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con dicha tarjeta fueron realizados por el titular de la misma, pues el Banco no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder”. (Subrayado nuestro).

En efecto, quien se encuentra en una mejor posición para saber si una tarjeta ha sido extraviada, robada o hurtada, así como para informar acerca de dicha situación, es el propio titular de la tarjeta. Esto es, el propio consumidor. Por ello, los consumos que se efectúen usando la tarjeta de crédito y el documento

⁸ Resolución N° 264-2008-SBS, publicada el 13 de febrero de 2008 en el Diario Oficial El Peruano.

⁹ Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI, de fecha 24 de marzo de 2000.

de identidad en los establecimientos afiliados, se reputarán realizados por el titular, en tanto no exista comunicación de la pérdida, robo o extravío de la tarjeta.

En ese sentido, la señora Vargas Machuca se encontraba en mejor posición para resguardar su tarjeta de crédito y evitar que se efectúen consumos fraudulentos; siendo que cuando se realizaron los mismos, la tarjeta se encontraba activa y dentro de la línea de crédito asignada. Por lo tanto, el Banco no tenía forma de saber si las operaciones materia de denuncia eran realizadas por el titular de la tarjeta o por un tercero, por lo que los consumos materia de denuncia no son de su responsabilidad. En todo caso, son los establecimientos afiliados los que se encuentran en mejor posición para verificar que hubiera sido el titular de la tarjeta quien efectuó los consumos materia de denuncia.

Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo respecto del Banco.

4.3. Desistimiento del procedimiento respecto de Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva

El Artículo 189° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰, establece que el desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, afectando únicamente a quienes los hubieran 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.

Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la Ley 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 la voluntad expresa del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.

¹⁰ LEY N° 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 extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

Tratándose de intereses de terceros, éstos pueden referirse tanto a intereses difusos, a intereses colectivos, como a intereses individuales homogéneos¹¹. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado 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.

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 se encuentra vinculada exclusivamente a la realización de consumos con la tarjeta de crédito de la denunciante en los establecimientos de Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva, los cuales no reconoce; no evidenciándose la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, es pertinente informar a las partes que, la Secretaría Técnica de la Comisión tiene la facultad de realizar investigaciones e iniciar procedimientos de oficio, en la medida que advierta la afectación de intereses individuales homogéneos de los consumidores en caso se verificase reincidencia en las conductas del proveedor denunciado por los mismos hechos cuestionados en el presente procedimiento, que resulten sancionables por la normativa de la materia.

Conforme se desprende del acta de audiencia de conciliación de fecha 14 de agosto de 2008 y del escrito de la misma fecha presentado por la señora Vargas Machuca, la denunciante manifestó su deseo de desistirse del procedimiento iniciado contra Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva¹².

Por lo expuesto, corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Vargas Machuca contra Repsol, Grupo Dennis e Importaciones y Exportaciones Selva.

4.4. De las medidas correctivas

No habiéndose demostrado infracción alguna por parte del Banco corresponde declarar infundado el pedido de medidas correctivas de la denunciante.

5. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la solicitud del Banco del Trabajo para que se concluya el procedimiento por sustracción de la materia.

¹¹ Así, en el primer supuesto la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente; en el segundo supuesto, por el contrario, sí es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones al gremio de los arquitectos; y, finalmente el tercer supuesto, involucra aquellos intereses que siendo de carácter individual, tienen una vinculación común debido a que se encuentran afectados por un mismo hecho denunciado, cuyo ejemplo por excelencia lo constituye las afectaciones a los consumidores generadas por las actuaciones de los proveedores, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

¹² Ver a fojas 132 y 133 del Expediente.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia en contra del Banco del Trabajo por presunta infracción al Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al incremento unilateral de la línea de crédito de la señora Lily Antonia Vargas Machuca Arizaga.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia en contra del Banco del Trabajo por presunta infracción al Artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a los cargos efectuados por concepto de los consumos no reconocidos por la señora Lily Antonia Vargas Machuca Arizaga.

CUARTO: Dar por finalizado el procedimiento iniciado contra Repsol Comercial S.A.C., Grupo Dennis S.A.C. e Importaciones y Exportaciones Selva S.A. en mérito al desistimiento del procedimiento formulado por la señora Lily Antonia Vargas Machuca Arizaga.

QUINTO: Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por la señora Lily Antonia Vargas Machuca Arizaga.

SEXTO: 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 apelación.¹³ Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación,¹⁴ caso contrario, la resolución quedará consentida.¹⁵

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales Acosta, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Dr. Giovanni Priori Posada.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

¹³ **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 cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁴ **LEY N° 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 N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

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