

RESOLUCIÓN FINAL N° 4529-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : CÉSAR AUGUSTO GARCÍA CÉSPEDES
(EL SEÑOR GARCÍA)
DENUNCIADOS : CITIBANK DEL PERÚ S.A. (CITIBANK)
BEMBOS S.A.C. (BEMBOS)
ECKERD PERÚ S.A. (INKAFARMA)
FARMACIAS PERUANAS S.A. (FASA)
BOTICAS LUZ VERDE S.A.C. (LA BOTICA)
ARMANDO TEÓFILO GOÑI VIDAL (SEÑOR GOÑI)
FRANK OLIVIER S.A.C. (FRANK OLIVIER)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SANCIÓN : **CITIBANK** - **3 UIT**
FASA - **1 UIT**
LA BOTICA - **1 UIT**
BEMBOS - **0,5 UIT**
EL SEÑOR GOÑI - **0,5 UIT**
INKAFARMA - **0,5 UIT**

Lima, 12 de diciembre de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado el 25 de noviembre de 2010 (complementado el 4 de febrero de 2011), el señor García presentó su denuncia en contra de Citibank, Bembos, Inkafarma, La Botica, Fasa y Frank Olivier, en función a los siguientes fundamentos:
 - (i) El 26 de abril de 2010, el denunciante sufrió la pérdida de su tarjeta de crédito, la cual fue bloqueada el mismo día. Al día siguiente, se constituyó en la comisaría de Breña para asentar la respectiva denuncia.
 - (ii) Luego de acudir a las oficinas de Citibank, se le informó que se habían realizado consumos con su tarjeta de crédito no autorizados por el denunciante; por lo que procedió a presentar un reclamo y a solicitar la activación del seguro contratado para dichos siniestros. En tal sentido, remitió la documentación respectiva que sustentaría que los consumos imputados no habían sido realizados por el titular.
 - (iii) El 23 de julio de 2010 recibió una carta, en la cual se le comunica que su reclamo no era procedente, señalando que las transacciones fueron realizadas antes del bloqueo.
 - (iv) Luego de solicitar la reconsideración sobre lo decidido por la entidad financiera, Citibank le remitió una carta comunicando la decisión de la empresa

aseguradora de denegar su pedido; limitándose a transcribir la póliza sin mayor prueba.

2. En tal sentido, el denunciante solicita: (i) se inicien las acciones de verificación respecto a las empresas denunciadas, considerando las pruebas aportadas en la denuncia; (ii) se disponga la devolución de lo cobrado por parte de Citibank; (iii) se ordene el no cobro de los consumos no reconocidos; y, (iv) se determinen las responsabilidades y sanciones del caso.

3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 29 de abril de 2011, se admitió a trámite la denuncia presentada, estableciéndose como hechos imputados los siguientes:

SEGUNDO: *establecer como presuntas infracciones al Artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, los siguientes hechos:*

- a) *CITIBANK DEL PERÚ S.A., en su condición de entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito de titularidad del denunciante, no habría adoptado las medidas de monitoreo adecuadas a fin de que la tarjeta de crédito de la denunciante no sea utilizada sin su autorización.*
- b) *BEMBOS S.A.C., ECKERD PERÚ S.A., y FARMACIAS PERUANAS S.A. permitieron y autorizaron indebidamente seis (6) consumos no reconocidos por el denunciante, por el monto de S/. 1 410,89 con cargo a la cuenta de la tarjeta de crédito N° 5548 4066 6635 2155 de titularidad del denunciante.*
- c) *CITIBANK DEL PERÚ S.A. habría excluido de la cobertura de la póliza de seguro de Protección de Tarjeta contratada al señor CÉSAR AUGUSTO CARGÍA CÉSPEDES sin comunicarle los fundamentos de su decisión, pese a que la Circular N° 610-2004 de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP exige que la denegatoria de la cobertura sea debidamente sustentada.*

4. Con escrito de fecha 31 de mayo de 2011, Inkafarma presentó sus descargos, indicando que cuenta con mecanismos y procedimientos de seguridad dirigidos a evitar consumos fraudulentos ("Procedimiento 0021 CON BOT"), el cual es de aplicación a todos sus establecimientos comerciales. Asimismo, precisa que en el presente caso, su personal actuó de conformidad con dicho procedimiento, dando cumplimiento a lo regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros sobre la materia.

5. Por su parte, Bembos presentó sus descargos el 31 de mayo de 2011, indicando lo siguiente:

- (i) El consumo reclamado fue realizado antes de que el señor García reporte la pérdida de su tarjeta de crédito y solicite su bloqueo.
- (ii) Todos los cajeros de sus establecimientos siguen diversas medidas de seguridad al momento de procesar un pago con tarjeta de crédito.
- (iii) El voucher de consumo se encuentra debidamente suscrito, consignando el número de DNI y las terminales correctas de la tarjeta de crédito del denunciante. Asimismo, la firma contenida en el voucher resulta bastante similar a la que figura en el DNI del señor García.

- (iv) De lo antes señalado, se desprende que el personal de su establecimiento solicitó tanto la tarjeta como el DNI respectivo antes de procesar la operación.
6. El 1 de junio de 2012, Fasa presentó sus descargos bajo los siguientes alegatos:
- (i) Sus establecimientos ofrecen productos asociados a la salud, higiene y cuidado personal, otorgando a los consumidores la información necesaria para tomar una adecuada decisión de consumo. En tal sentido, no podría esperarse que las personas que atienden sean peritos grafotécnicos para determinar cuándo se encuentran ante una firma verdadera o falsa.
 - (ii) Su personal se encuentra capacitado e informado respecto a los requisitos mínimos para la realización de operaciones seguras con tarjetas de crédito.
 - (iii) En el presente caso, se cumplió con verificar la identidad de la persona que realizaba la transacción, la vigencia de la tarjeta de crédito, si la misma se encontraba habilitada, y si la firma consignada en la orden de pago coincidía con la registrada en el DNI del titular.
 - (iv) La firma contenida en la orden de pago es prácticamente idéntica a la del DNI del denunciante, coincidiendo además en el número del documento de identidad. Por ello, queda claro que la actuación de dicha empresa fue de buena fe.
 - (v) El denunciante fue negligente al proceder al bloqueo de su tarjeta de crédito luego de casi nueve horas del extravío de la tarjeta; por lo que no puede atribuirse a su establecimiento la responsabilidad por las operaciones realizadas antes del bloqueo.
7. Mediante escrito del 24 de junio de 2011, Citibank presentó sus descargos, indicando lo siguiente:
- (i) Las transacciones cuestionadas se realizaron mediante la lectura de la banda magnética, cuando la tarjeta se encontraba activa, por lo que se realizó el cargo respectivo.
 - (ii) Ante los reclamos del denunciante, se efectuaron abonos temporales, los cuales fueron reversados en aquellos casos en los que se recibieron los vouchers correspondientes.
 - (iii) Ante los consumos, se generó una alerta que motivó que el área de fraudes de la entidad financiera tratase de comunicarse con el señor García, para luego proceder a efectuar un bloqueo preventivo. Finalmente, horas más tarde, se realizó el bloqueo definitivo de la tarjeta.
 - (iv) El denunciante fue negligente al portar su tarjeta de crédito sin cuidado y no comunicar oportunamente su pérdida a la entidad financiera.
 - (v) Se aprecia que al momento de efectuar el bloqueo, el denunciante no tenía claro donde se encontraba su tarjeta de crédito, respondiendo además que se habría percatado de su pérdida el día anterior.

- (vi) Son los establecimientos los obligados a tomar las medidas de seguridad para verificar que el portador de la tarjeta de crédito sea su titular, cotejando que la firma y DNI consignados correspondan al titular. Esto se encuentra recogido tanto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito (Resolución SBS N° 264-2008) como en el criterio contenido en la Resolución N° 2220-2006/CPC.
 - (vii) El Contrato de Afiliación de Tarjeta de Crédito y Apertura de Cuenta Corriente señala que el titular de la tarjeta se responsabiliza por el cuidado diligente del plástico y sus adicionales; siendo que los consumos realizados mientras la tarjeta se encuentre activa serán de su exclusiva responsabilidad.
 - (viii) Se ha cumplido con implementar los mecanismos idóneos de detección de operaciones inusuales y prevención de fraudes. Cabe destacar que las medidas de seguridad y criterios aplicados se encuentran detallados en el Expediente N° 2199-2006/CPC.
 - (ix) La entidad financiera actúa únicamente como canal de ventas del seguro de tarjetas contratado por el denunciante; procediendo a cargar las respectivas primas en su calidad de administrador de la tarjeta, una vez entablada la relación entre el cliente y la compañía aseguradora.
 - (x) Asimismo, Citibank cumple una función facilitadora respecto de la comunicación entre la compañía aseguradora y el cliente, posibilitando la presentación de solicitudes de información o anulación de pólizas desde sus oficinas. No obstante, es la empresa aseguradora quien brinda la respuesta al cliente de forma directa, o a través de la entidad financiera.
 - (xi) Por ende, la negativa de la cobertura solicitada no puede serle atribuible, siendo que en la respuesta brindada, la entidad financiera se limitó a trasladar la información otorgada por la compañía de seguros.
8. Posteriormente, mediante Resolución N° 3 del 2 de agosto de 2011 se procedió a ampliar los cargos en contra de la Botica y Frank Olivier, bajo los siguientes términos:
- SEGUNDO:** *establecer como presuntas infracciones al Artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, los siguientes hechos:*
- a) *BOTICAS LUZ VERDE S.A.C. y FRANK OLIVIER S.A.C. permitieron y autorizaron indebidamente en sus establecimientos, consumos no reconocidos por el denunciante por el monto de S/. 534,20 los cuales fueron cargados en la cuenta de la tarjeta de crédito N° 5548 4066 6635 2155.*
9. El 11 de agosto de 2011, Frank Olivier presentó sus descargos, señalando que el voucher emitido respecto del consumo efectuado en "Jr. De la Unión N° 230" no le corresponde, al no tener ninguna oficina ni tienda de venta al público. Asimismo, no tiene ninguna vinculación con el sistema de tarjeta de crédito o débito de Citibank.
10. El 12 de agosto de 2011, Citibank presentó un escrito mediante el cual realizó mayores alegatos sobre los hechos materia de denuncia.

11. La Botica presentó sus descargos el 15 de agosto de 2011, señalando lo siguiente: (i) los consumos se efectuaron antes que el denunciante realice el bloqueo de la tarjeta; (ii) sus cajeros cumplen con requerir el DNI del portador de la tarjeta, verificar su nombre y firma; (iii) en los vouchers de los consumos cuestionados, se aprecia el número correcto del DNI del denunciante y las terminales de su tarjeta de crédito; y, (iv) las firmas en los vouchers son similares a la del DNI del señor García.
12. El 8 de septiembre de 2011, el señor García tachó el CD de audio presentado por Citibank, en la medida que contendría la grabación de una conversación privada, por lo que no cuenta con su autorización. Asimismo, dicho medio probatorio no guardaría relación con el hecho materia de reclamo.
13. Mediante Resolución N° 5, la Secretaría Técnica incluyó de oficio al señor Goñi, imputando a título de cargo lo siguiente:

SEGUNDO: *sin perjuicio de lo señalado en las Resoluciones (sic) N° 1 y 3, establecer como presuntas infracciones al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, los siguientes hechos:*

 - a) *Armando Teófilo Goñi Vidal habría permitido y autorizado indebidamente en su establecimiento, un consumo no reconocido por el denunciante por el monto de S/. 130,00 el cual fue cargado en la cuenta de la tarjeta de crédito N° 5548 4066 6635 2155.*
14. El 27 de marzo de 2012, el señor Goñi presentó sus descargos, señalando que el cliente presentó su tarjeta y DNI originales, por que la transacción se realizó de forma regular, siguiendo el procedimiento de seguridad establecido (verificación de la tarjeta, solicitud del DNI, verificación de los cuatro últimos dígitos de la tarjeta, así como que coincidan las firmas del voucher, tarjeta y DNI).
15. Posteriormente, tanto Citibank como Frank Olivier presentaron dos escritos, los cuales fueron proveídos por la Secretaría Técnica de la Comisión.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la tacha presentada por el señor García

16. En su escrito de descargos, Citibank adjuntó un CD conteniendo un archivo de audio donde se habría registrado la llamada de bloqueo efectuada por el denunciante a su centro de atención.
17. Al respecto, mediante escrito del 8 de septiembre de 2011, el denunciante solicitó se requiera a la entidad financiera a fin que precise si se le informó que la grabación sería grabada. Asimismo, pidió la tacha del documento en cuestión al considerar que contiene una comunicación privada, la cual fue registrada sin su consentimiento.
18. Conforme lo señala el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), el procedimiento administrativo se sustenta

en diversos principios, entre ellos el de debido procedimiento y verdad material¹. Siendo así, resulta un derecho de las partes el ofrecer y producir pruebas, lo cual permitirá a la autoridad administrativa verificar plenamente los hechos que sirven de sustento fáctico a sus decisiones.

19. Asimismo, el artículo 162° de la Ley N° 27444 señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios pertinentes a fin de sustentar sus alegaciones². No obstante, la actuación y valoración de los mismos deberá ser efectuada por la autoridad administrativa, quien determinará su procedencia y pertinencia.
20. En el presente caso, el medio probatorio en cuestión (CD con un archivo de audio que contiene una conversación sostenida con el denunciante) fue cuestionado por el denunciante en la medida que contendría una conversación privada grabada sin su autorización.
21. Conforme lo ha señalado el Tribunal Constitucional en un anterior pronunciamiento³, los medios probatorios deben contar con determinados requisitos, entre ellos, la licitud del mismo. Esto significa que probatorios obtenidos en contravención del ordenamiento jurídico, pueden ser excluidos al calificar como prueba prohibida.
22. Al respecto, la entonces Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala)⁴ ha señalado el marco dentro del cual podrían encuadrarse las denominadas pruebas ilícitas o prohibidas y las situaciones excepcionales en las que ciertos medios de prueba cuestionados bajo estos supuestos podrían valorarse en un caso en concreto⁵.

¹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

(...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 162.- Carga de la prueba

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

³ Ver Sentencia emitida en el Expediente 6712-2005/HC/TC.

⁴ Ahora Sala Especializada en Protección al Consumidor.

⁵ Ver Resolución 2886-2010/SC2-INDECOPI

23. Dentro de estos supuestos especiales, se ha incluido la denominada “Teoría del riesgo”, respecto del cual la Resolución N° 2886-2010/SC2-INDECOPI precisó lo siguiente:

“(…)

26. En el Pleno Jurisdiccional del 11 de diciembre de 2004, en atención a lo establecido por la Teoría del Riesgo, se estableció que bastaba que las grabaciones de audio y video sean realizadas con conocimiento de sólo uno de los interlocutores para que revelaran la existencia de un ilícito, sin que ello constituya una prueba prohibida, pues ello ayuda a que su posterior testimonio sea válido. (...)”

24. En tal sentido, tanto la Sala como la Comisión han admitido diversos medios probatorios a fin de ser valorados en procedimientos administrativos sobre presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, tales como:

- a) Grabaciones de audio y video de conversaciones sostenidas entre una denunciante y dependientes de una entidad financiera⁶.
- b) Grabación de audio de una conversación entre un denunciante y el director de un centro educativo, la cual había sido tachada alegando que no dicha grabación no había sido autorizada⁷.
- c) Grabación de audio de las declaraciones de la dependiente de una institución, la cual había sido tachada alegando que no dicha grabación se realizó sin el conocimiento de la persona en cuestión⁸.
- d) Grabación de video realizada en las instalaciones del establecimiento del proveedor, respecto de la cual la empresa denunciada alegó que carecía de eficacia probatoria por haber sido obtenida de manera subrepticia⁹.

25. En consecuencia, la Comisión considera que sin perjuicio que de la revisión del archivo de audio adjuntado por Citibank no se verifique que se haya comunicado expresamente al denunciante que dicha comunicación estaba siendo grabada, tal circunstancia no determina la invalidez del medio probatorio presentado; pues en aplicación de la doctrina del riesgo, a través de su valoración este Colegiado podría corroborar la veracidad o no de los hechos en los que se sustentará la presente decisión.

26. A mayor abundamiento, se debe tener presente que la comunicación en cuestión se encuentra referida estrictamente a la solicitud de bloqueo de tarjeta efectuado por el denunciante y la consulta sobre los diversos consumos no reconocidos por éste, lo cual resulta ser materia del presente procedimiento. Asimismo, dicha conversación está circunscrita a un evento surgido dentro de la relación de consumo mantenida entre Citibank y el señor García, por lo que no implica una vulneración a su intimidad o vida privada.

⁶ Ver Resolución 2886-2010/SC2-INDECOPI (Emitida dentro Expediente N° 1780-2009/CPC)

⁷ Ver Resolución N° 2618-2012/CPC (Emitida dentro del Expediente N° 111-2012/CPC)

⁸ Ver Resolución N° 1060-2011/CPC (Emitida dentro del Expediente N° 2885-2009/CPC)

⁹ Ver Resolución N° 1447-2011/CPC (Emitida dentro del Expediente N° 2747-2010/CPC)

27. Por ende, corresponde declarar infundada la tacha presentada por el señor García contra el audio adjuntado por Citibank en su escrito de descargos, sin perjuicio de que la Comisión determine si efectivamente dicha grabación resulta suficiente o no para desvirtuar las imputaciones efectuadas en el presente procedimiento.
28. Finalmente, considerando lo antes dicho, carece de objeto solicitar a Citibank que señale si informó o no que la conversación se encontraba siendo grabada, en la medida que tal circunstancia no implicaría una valoración distinta del medio probatorio antes indicado, considerando lo expuesto en los párrafos precedentes.

Sobre la relación de Frank Olivier con los hechos materia de denuncia

29. El artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, entre los cuales se encuentra el principio de causalidad¹⁰, el mismo que establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. En ese sentido, la autoridad administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de la sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción.
30. En su escrito de denuncia, el señor García denunció a Frank Olivier, como uno de los establecimientos donde se habría realizado los consumos materia de reclamo. Asimismo, mediante su escrito de fecha 25 de mayo de 2011, el denunciante señaló que Frank Olivier era la denominación social de uno de los establecimientos donde se realizaron las transacciones no reconocidas.
31. En dicho contexto, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 3 del 2 de agosto de 2011, imputando cargos contra Frank Olivier por la realización de consumos no reconocidos con la tarjeta de crédito del denunciante.
32. Al respecto, Frank Olivier señaló que el voucher del consumo reclamado no corresponde a su empresa, pues no tiene ninguna oficina o tienda de venta al público ni se encuentra afiliado al sistema de tarjetas de crédito o débito administrado por Citibank.
33. Siendo así, se cursó la Carta N° 248-2011/CPC-INDECOPI, la cual fue respondida el 23 de septiembre de 2011. Mediante esta última comunicación, Procesos de Medios de Pago S.A. indicó que el consumo de S/. 130,00 contenido en el voucher AP 978360 fue realizado en el establecimiento del señor Goñi.
34. De lo antes desarrollado, se desprende que la operación antes señalada se efectuó en el establecimiento conducido por el señor Goñi y no por Frank Olivier; por ende, cualquier consecuencia administrativa derivada de la autorización del consumo

¹⁰

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:
(...)

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

materia de denuncia sólo podrá recaer sobre el señor Goñi, en la medida que Frank Olivier ni su personal dependiente habrían tenido participación en los hechos denunciados.

35. En atención a ello, este Colegiado considera que por, las consideraciones antes mencionadas, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor García contra Frank Olivier por presunta infracción al artículo 8° del T.U.O. de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el TUO).

Sobre las presuntas infracciones al deber de idoneidad

36. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía 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 proveedor¹¹.

¹¹ El artículo 8° 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 8° 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 previsible 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. 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.

37. 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, 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.

Sobre el deber de monitoreo de Citibank

38. En el presente caso, el señor García ha denunciado tanto a Citibank como a los establecimientos comerciales involucrados por la realización de diversos consumos con su tarjeta de crédito, los cuales no habría autorizado.
39. Por su parte, Citibank ha señalado que los consumos reclamados fueron realizados de forma correcta a través de la lectura de la banda magnética, cuando la tarjeta se encontraba activa. Asimismo, precisó que ante los consumos efectuados, se generó una alerta que motivó que el área de fraudes de la entidad financiera tratara de comunicarse con el señor García, para luego proceder a efectuar un bloqueo preventivo. Finalmente, horas más tarde, se realizó el bloqueo definitivo de la tarjeta.
40. Ahora bien, la idoneidad de los servicios prestados por las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito radica no solo en la adecuada expedición del plástico y la prestación del servicio de crédito en caso el consumidor emplee la línea de crédito otorgada, sino que dichos servicios también implican un deber de seguridad por parte de las entidades financieras, en la medida que resulta razonable que aquellos clientes que se afilian a una tarjeta de crédito esperen que la entidad financiera adopte las medidas de seguridad pertinentes dirigidas a impedir que se efectúen operaciones no reconocidas que luego sean cargadas al consumidor.
41. En base a esta premisa, la Resolución SBS N° 264-2008 (Reglamento de Tarjetas de Crédito) establece determinadas medidas que deben adoptar las entidades financieras a fin de custodiar los intereses de sus clientes e impedir el fraude en el uso de tarjetas de crédito. Así, por ejemplo, la normatividad antes señalada exige a las empresas del sistema financiero habilitar un canal de atención permanente para que los clientes comuniquen la pérdida o extravío de sus tarjetas de crédito¹². Esto a su vez, guarda concordancia con lo establecido por la Sala, que ha señalado en reiterada jurisprudencia que:

¹²

RESOLUCIÓN SBS 264-2008. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Artículo 16°.- Comunicación sobre cargos indebidos, extravío, sustracción o robo de tarjeta o información

La empresa deberá llevar el registro de las comunicaciones referidas en los artículos 14° y 15° del Reglamento, anotando la fecha y la hora de recepción de éstas, proporcionando a los titulares o usuarios una constancia o código de registro que el usuario debe mantener como prueba de haber cumplido con comunicar a la empresa. La empresa deberá entregar a solicitud de los referidos titulares o usuarios la confirmación por medio escrito de los mencionados avisos

Asimismo, el registro deberá contar con mecanismos adecuados que permitan acreditar de manera fehaciente el contenido y la oportunidad de la referida comunicación. La empresa emisora debe contar con medios propios o de terceros encargados de registrar estas comunicaciones y atender al público las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

En los casos de sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito, la empresa deberá llevar un registro de detección de estos hechos y de las comunicaciones referidas en los artículos 14° y 15° del Reglamento, según sea el caso, incluso cuando las comunicaciones sean efectuadas por la propia empresa.

“En cuanto a la esfera de responsabilidad de las empresas financieras operadoras de las tarjetas de crédito, cabe señalar que éstas mantienen, entre otras, la obligación de garantizar que el instrumento utilizado para las transacciones – plástico– sea seguro, el respeto de las líneas de crédito otorgadas a los usuarios, establecer sistemas de seguridad y mecanismos que permitan a los usuarios comunicar en forma inmediata el extravío o sustracción de sus tarjetas de crédito, evitando su indebido uso por terceras personas, así como, transacciones no autorizadas por los titulares.

42. Sin perjuicio de ello, el artículo 11º del Reglamento de Tarjetas de Crédito señala dentro de lo relativo a las medidas de seguridad lo siguiente:

“(…)

Asimismo, para reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito las empresas deberán contar con sistemas de monitoreo de transacciones y procedimientos complementarios, que permitan detectar razonablemente aquellas transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude, con el objetivo de evitar actividades potencialmente fraudulentas o someterlas a mayor escrutinio y verificaciones adicionales”.

43. Por ende, constituye parte de la garantía legal establecida por la normatividad sectorial aplicable, que las entidades del sistema financiero cuenten con mecanismos adecuados para monitorear las operaciones realizadas por sus clientes y detectar de forma oportuna y adecuada aquellas operaciones que podrían calificarse como atípicas y así reducir el riesgo de fraude o realización de transacciones no reconocidas por sus clientes.
44. Reseñando lo antes señalado, es posible afirmar que en materia de consumos fraudulentos, las entidades financieras se encuentran obligadas a implementar dos medidas de seguridad importantes: (i) habilitar y mantener un mecanismo para reportar la sustracción o pérdida de la tarjeta de crédito del cliente; y, (ii) operar un mecanismo de monitoreo que permita detectar aquellas transacciones sospechosas, generando las alertas del caso.
45. En el presente caso, del reporte adjuntado por Citibank se aprecia que el bloqueo de la tarjeta de crédito del señor García se habría producido el 26 de abril de 2010 a las 20:06 horas¹³. No obstante, conforme a la información de los voucher de las operaciones cuestionadas, éstas se realizaron entre las 14:15 y 15:42 horas¹⁴, por lo que las transacciones no reconocidas se procesaron antes del bloqueo de la tarjeta. Esto a su vez, se ve reforzado por la grabación de audio de la llamada telefónica efectuada por el señor García a la representante de Citibank para comunicar la pérdida de su tarjeta de crédito, pues al momento de solicitar el bloqueo de la tarjeta, se le informó que para ese momento ya se habían realizado diversos consumos con su tarjeta de crédito.
46. Ahora bien, con relación al monitoreo y prevención de operaciones sospechosas o inusuales, es razonable entender que en caso dicho sistema emita una alerta

¹³ A fojas 176 del expediente.

¹⁴ Esta información se extrae de los voucher adjuntos, de fojas 19 a 25 del expediente.

respecto a una tarjeta de crédito, la entidad emisora a través de su personal se encargará de contactar al titular de dicha tarjeta para validar que se encuentre en posesión de dicho medio de pago; o en algunas situaciones, ante a falta de comunicación con el cliente, las entidades financieras podrían proceder a efectuar bloqueos preventivos, a fin de salvaguardar el patrimonio de sus clientes y evitar que se generen más transacciones que posiblemente no hayan sido realizadas por el usuario.

47. Conforme lo ha señalado esta comisión en anteriores pronunciamientos¹⁵, de forma enunciativa, las siguientes circunstancias pueden servir como una señal de que se estarían realizando transacciones fraudulentas en perjuicio del titular de la tarjeta: (i) numerosas transacciones realizadas en períodos cortos de tiempo; (ii) consumos sucesivos por montos pequeños que en conjunto resultan en una cantidad importante; (iii) sucesivos consumos realizados repentinamente con una tarjeta que no fue utilizada por un largo periodo de tiempo o que era utilizada bajo una modalidad diferente; entre otras circunstancias del caso en particular que pueden advertir a la entidad emisora de la tarjeta de crédito que no se trataría de un comportamiento habitual de un tarjetahabiente.
48. Acorde con lo expuesto, es pertinente determinar si la entidad financiera activó de forma oportuna y adecuada sus sistema de monitoreo y alerta a fin que no se produjeran los consumos no reconocidos.
49. Obra en el expediente el estado de cuenta de la tarjeta crédito del denunciante correspondiente al mes de abril¹⁶. Del análisis de tal documento, en concordancia con las órdenes de pago y las carta remitida por Citibank¹⁷, se aprecia que los consumos materia denuncia se realizaron el 26 de abril de 2010 y corresponden a las cantidades de S/. 186,00, S/. 99,51, S/. 130,00, S/. 211,82, S/. 185,98, S/. 214,60 y S/. 189,60, y; los cuales se detallan a continuación:

Fecha	Establecimiento	Monto S/.	Hora
26/04/2010	Inkafarma	186,00	14:15
26/04/2010	Bembos	99,51	14:33
26/04/2010	Señor Goñi	130,00	14:41
26/04/2010	Fasa	211,82	14:46
26/04/2010	Fasa	185,98	14:49
26/04/2010	La Botica	214,60	15:36
26/04/2010	La Botica	189,60	15:42

50. Asimismo, Citibank adjuntó a sus escrito de descargos los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante del mes de enero de 2008 a diciembre de 2010¹⁸,

¹⁵ Ver fundamento 45 de la Resolución N° 2441-2012/CPC de fecha 3 de julio de 2012.

¹⁶ Ver fojas 212 del expediente.

¹⁷ Ver fojas 18 del expediente.

¹⁸ De fojas 185 al 219 del expediente.

donde se aprecia que el denunciante había efectuado mensualmente diversas transacciones con su tarjeta de crédito; no obstante, la realización de siete consumos en un lapso menor a dos horas resulta atípico considerando el patrón de consumo que habría tenido dicho consumidor.

51. Bajo este supuesto, la Comisión considera que en función al comportamiento previo del denunciante, que luego de la primera transacción (ascendente a S/. 188,00 en Inkafarma), la entidad financiera pudiese considerar como no sospechoso que el denunciante realice una segunda el mismo día, inclusive las dos siguientes realizadas en el establecimiento de Fasa. No obstante, ante un cuarto consumo realizado en otro establecimiento luego de aproximadamente ocho minutos, resultaba razonable esperar que la entidad financiera considerara tal situación como sospechosa de fraude y proceda a emitir la alerta respectiva, a fin de salvaguardar los intereses de su cliente.
52. En ese sentido, Citibank debió haber alertado a la denunciante luego de realizarse el consumo de S/. 214,60 a las 15:36 horas del día 26 de abril de 2010 en el establecimiento de La Botica y comunicarse de forma directa con el señor García para verificar si había realizado dichos consumos con su tarjeta de crédito, así como efectuar un bloqueo preventivo y evitar de esa manera que se produzca el siguiente consumo detallado en el numeral 49 de la presente resolución¹⁹.
53. Al respecto, Citibank ha alegado que se generó una alerta, por lo que trató de comunicarse con el denunciante y se bloqueó preventivamente la tarjeta del denunciante, lo cual se habría efectuado a las 16:12 horas del 26 de abril de 2010, conforme constaría en un *print* de pantalla inserto dentro del escrito de descargos²⁰.
54. Conforme se ha señalado en el numeral 52, la situación sospechosa presentada en la utilización de la tarjeta del denunciante debió ser advertida luego del consumo realizado a las 15:36 horas, por lo que Citibank no debió procesar la siguiente operación sin antes confirmar que estaban siendo realizadas con la autorización del cliente. Por ende, el bloqueo preventivo debió realizarse luego de este sexto consumo, con cargo a ser confirmado o levantado una vez que el usuario informe si era él quien se encontraba realizando los consumos.
55. Un análisis distinto implicaría aceptar que pese a que la entidad financiera pudiese detectar una serie de operaciones sospechosas, no esté obligada a tomar una medida preventiva de forma oportuna (como sería el inmediato bloqueo provisional de la tarjeta), vaciando de contenido el deber de monitoreo que el Reglamento de Tarjetas de Crédito establece, haciéndolo ineficaz para los fines propuestos.
56. A mayor abundamiento, no se verifica ningún elemento adicional que permita reforzar lo señalado por Citibank, máxime si del audio de la llamada efectuada por el denunciante para reportar la pérdida de su tarjeta, no se desprende ninguna mención a un bloqueo preventivo previo. Asimismo, tampoco existe algún elemento que

¹⁹ Se trataría de los consumos de S/. 211,82 y S/. 185,98 realizados en Fasa a las 14:46 y 14:49 horas respectivamente; y los consumos de S/. 214,60 y S/. 189,60 realizados en La Botica a las 15:36 y 15:42 horas.

²⁰ A fojas 131 del expediente.

permita acreditar fehacientemente que la entidad financiera haya intentado comunicarse con el cliente.

57. Finalmente, Citibank en sus descargos ha manifestado que sus sistemas de seguridad para detectar y alertar operaciones sospechosas se encuentran detallados en el Expediente N° 2199-2006/CPC. Al respecto, cabe señalar que en dicho procedimiento se emitieron las Resoluciones 1897-2007/CPC y 423-2009/CPC, siendo que en la primera resolución se declaró infundado el procedimiento de oficio seguido contra Citibank, en el extremo referido a la supuesta falta de incorporación de sistemas de monitoreo de operaciones fraudulentas.
58. Sin embargo, esto no significa que no sea posible cuestionar la eficacia de dicho sistema en cada caso en concreto; pues en la investigación realizada en el Expediente N° 2199-2006/CPC sólo verificó que Citibank contaba con un sistema de monitoreo, lo cual no excluye la posibilidad que en un determinado caso pueda apreciarse un defecto en la forma y oportunidad de la alerta brindada a un cliente en concreto, en función a su patrón de consumos, la frecuencia y características de las operaciones reputadas como sospechosas.
59. En el presente caso se ha acreditado que los consumos reclamados resultaban atípicos en función al patrón de consumos del cliente, el sistema de alerta debió activarse luego del sexto consumo no reconocido. Por ende, se ha verificado que el sistema de monitoreo de Citibank no funcionó adecuadamente en el caso en concreto a fin de evitar el último consumo reclamado por el señor García, lo cual constituye un afectación al derecho de dicho consumidor de recibir un servicio idóneo.
60. En tal sentido, se desprende que Citibank no habría adoptado las medidas de monitoreo adecuadas con relación a la tarjeta de crédito del señor García, permitiéndose así que se realice el último consumo adicional no reconocido en La Botica. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado en parte dicho extremo de la denuncia con relación al Citibank, pues dicha conducta constituye una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8° del TUO.

Sobre el deber de verificación de firmas de los establecimientos afiliados

61. El señor García señaló que en los establecimientos de Inkafarma, Bambos, Señor Goñi, Fasa y La Botica se realizaron siete consumos con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales no habría autorizado.
62. El artículo 11 numerales 1.2 y 1.3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito²¹ dispone que los establecimientos afiliados tienen la obligación de verificar la identidad del

²¹ **RESOLUCIÓN SBS 264-2008. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO.**

Artículo 11º.- Medidas de seguridad.-

(...)

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.

usuario y comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en la tarjeta presentada por el portador de la misma (y cuando sea el caso, en su documento de identidad), lo que permite a las empresas verificar que quien efectúa el consumo sea el titular o usuario de la tarjeta.

63. Un consumidor tiene la expectativa que el establecimiento que acepte el pago de consumos con una tarjeta de crédito, adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de reducir en la mayor medida posible el riesgo que su empleo conlleva; asimismo también espera que el proveedor (establecimiento afiliado) cumpla con las normas legales respecto al uso y aceptación de tarjetas de crédito, que en este caso se encuentran contenidas en el artículo 11 del Reglamento de Tarjetas de Crédito.
64. De acuerdo a la Ley N° 26497 (Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil) la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles y comerciales es el D.N.I., siendo uno de los datos comprendidos en él, para fines de identificación, la firma del titular²². Por otra parte, la misma norma señala que para efectos identificatorios ninguna persona, autoridad o funcionario podrá exigir, bajo modalidad alguna, la presentación de documento distinto al D.N.I., siendo su uso obligatorio para todos los nacionales²³. Así, se debe entender que la manera por la cual los encargados de los establecimientos afiliados pueden verificar si la identidad del portador de la tarjeta de crédito corresponde a la de su titular, es solicitándole la presentación de su D.N.I.
65. Con respecto a la comprobación de la firma consignada por el portador de la tarjeta en la orden de pago, esta Comisión debe señalar que el señor García ha alegado

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.

²²

LEY 26497. LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL.

Artículo 26°.- El Documento Nacional de Identidad (DNI) es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado.

Artículo 32°.- El Documento Nacional de Identidad (DNI) deberá contener, como mínimo la fotografía del titular de frente y con la cabeza descubierta, la impresión de la huella dactilar del índice de la mano derecho del titular o de la mano izquierda a la falta de éste, además de los siguientes datos:

- a) La denominación del Documento Nacional de Identidad.
- b) El código único de identificación que se le ha asignado a la persona.
- c) Los nombres y apellidos del titular.
- d) El sexo del titular.
- e) El lugar y fecha de nacimiento del titular.
- f) El estado civil del titular.
- g) La firma del titular.

(...)

²³

LEY 26497. LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL.

Artículo 27°.- El uso del Documento Nacional de Identidad (DNI) es obligatorio para todos los nacionales. Su empleo se encuentra sujeto a las disposiciones de la presente ley, el reglamento de las inscripciones y demás normas complementarias.

Artículo 30°.- Para efectos identificatorios ninguna persona, autoridad o funcionario podrá exigir, bajo modalidad alguna, la presentación de documento distinto al Documento Nacional de Identidad (DNI). Tampoco podrá requisarse o retenerse el documento bajo responsabilidad.

que su tarjeta de crédito se extravió, por lo cual no puede ser empleada para efectos del presente análisis. No obstante, una interpretación sistemática de la legislación en materia de identificación y de tarjetas de crédito, deja de lado la posibilidad que existan dos o más firmas para identificar a una misma persona en las transacciones comerciales que se realicen con estos medios de pago, por lo que la firma consignada en el D.N.I. se constituye en el referente obligatorio para contrastar la identidad de una persona.

66. Es necesario señalar que la corroboración de firmas prevista en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es uno de los elementos de seguridad previstos para evitar la suplantación de los titulares en las transacciones comerciales, y debe ser observado atendiendo a otro requisito complementario, que es la verificación de la identidad del tenedor de la tarjeta a través de la presentación del D.N.I. correspondiente, en donde se consigna la firma del titular de la tarjeta de crédito.
67. En este orden de ideas, cuando se incumple el proceso de identificación del titular de la tarjeta y la verificación de su firma, y se realizan consumos fraudulentos, se produce una infracción en perjuicio del consumidor, que es de responsabilidad del establecimiento. De acuerdo a este razonamiento, la discrepancia entre las firmas consignadas en los referidos documentos constituye un prueba objetiva de que alguno de los parámetros de seguridad falló, por lo que una vez verificado ello, corresponde al establecimiento acreditar que dicho defecto no le es imputable.
68. En su escrito de descargos, Bambos y La Botica ha manifestado que el consumo materia de denuncia fue efectuado antes de que el denunciante reportara la pérdida de su tarjeta y procediera a bloquearla. Asimismo, Fasa alegó que el denunciante fue negligente al bloquear su tarjeta varias horas después de su extravío, por lo que no podría atribuirse a su establecimiento la responsabilidad por las operaciones reclamadas.
69. Al respecto, cabe precisar que si bien es cierto el artículo 15º de la Resolución SBS N° 264-2008²⁴ señalaba que las transacciones no autorizadas que se realicen con posterioridad a la comunicación de la sustracción o extravío de la tarjeta de crédito no serán asumidas por los titulares o usuarios, es importante resaltar que dicha disposición está referida a la relación existente entre el usuario y la empresa

²⁴

RESOLUCIÓN SBS 264-2008. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Artículo 15º.- 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 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.

Asimismo, las empresas podrán contratar pólizas de seguro y crear mecanismos de protección o contingencia que les permitan cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío, fraude y otros.

Los costos y el monto de cobertura de los mecanismos antes indicados en el párrafo anterior podrán ser asumidos por la empresa o por el cliente. Cuando sea asumido por el cliente la empresa deberá cumplir con informar a éste todas las condiciones de los mecanismos de cobertura de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Transparencia.

En los casos de sustracción o robo de la información contenida en la tarjeta de crédito, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las empresas deberán establecer, además, los procedimientos de información de tales hechos a los titulares o usuarios, los mecanismos para el otorgamiento de una nueva tarjeta y las medidas de seguridad dispuestas, de ser el caso.

financiera que le otorga la tarjeta de crédito, por lo cual la falta de aviso del robo o extravío de la tarjeta exonerará de responsabilidad a la empresa financiera, pero no releva a los establecimientos afiliados de su obligación de verificar la identidad y firma del usuario, pues si no fuera así, sólo bastaría señalar que el establecimiento afiliado está obligado a corroborar si la tarjeta está o no activa, siendo en realidad sus obligaciones mucho más amplias.

70. De los medios probatorios que obran en el expediente la Comisión ha podido apreciar que la firma contenida en las órdenes de pago de los consumos no reconocidos efectuados en los establecimientos de Inkafarma, Bembo, el señor Goñi, Fasa y La Botica²⁵ resultan disímiles a la registrada en el D.N.I. del señor García²⁶, conforme a las imágenes que se presentan a continuación:

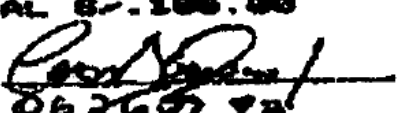
Consumo en Inkafarma por S/. 186,00
a las 14:15 horas del 26/07/2010

**Procesos
MC PERÚ**
COMPRAS

BOTICA INKAFARMA (26073)
JN DE LA UNION 840
L. 800
LOTE: 738 TERCERA LÍNEA 17


22.654
GARCIA CEPEDA CORONADO
AP: 823898 REP: 0817
VENCE: 07/12 TIPO: RST
FECHA: 26/07/2010 HORA: 14:15

TOTAL S/. 186.00

Firma: 
DCC: 06 26 87 77
TEL:
ACEPTO PAGAR AL ENTREGA DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CIENTO S/. MIL OCHOCIENTAS 00
PRIMER VENCIMIENTO

Firma del señor García consignada en su
DNI



²⁵ La copia del voucher expedido en el establecimiento de Total Artefactos consta a fojas 17 del expediente.

²⁶ Copia del D.N.I. de la señor Mauricio a fojas 7 del expediente.


Consumo en Bombos por S/. 99,51 a las 14:33 horas del 26/07/2010

Procesos
MC PERU
COMPRAS

CEBACH BLANCO GRILL (2004305)
JR DE LA UNION 230. CALLAO
LIMA
LOTE: 502 TERM: 11029325

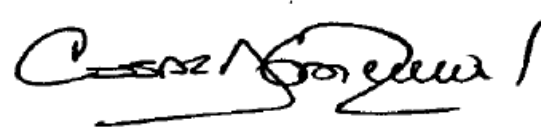
*****2155
GARCIA CESPEDES CESAR AUGU
AP: 349914 REF: 4070
FECHA: 26/07/10 HORA: 14:33 TIPO: MAG

TOTAL S/. 99.51

FIRMA 
DOC.: 06288687
TEL.:
ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CUA. A S/. NRO CUOTAS 21
PRIMER VENCIMIENTO

Firma del señor García consignada en su DNI



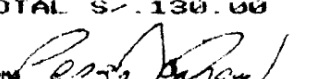
Consumo en el establecimiento del señor Goñi por S/. 130,00 a las 14:41 horas del 26/07/2010

Procesos
MC PERU
COMPRAS

FRANK OLIVER (2508365)
JR DE LA UNION 230
LIMA
LOTE: 222 TERM: 10132390

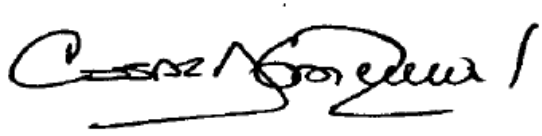
*****2155
GARCIA CESPEDES CESAR AUGU
AP: 978360 REF: 1017
VENCE: 07/12 TIPO: MAST
FECHA: 26/07/10 HORA: 14:41

TOTAL S/. 130.00

FIRMA 
DOC.: 06288687
TEL.:
ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CUOTA NRO CUOTAS 0
PRIMER VENCIMIENTO

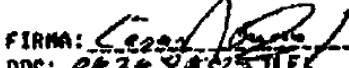
Firma del señor García consignada en su DNI



Consumo en Fasa por S/. 211,82 a las
14:46 horas del 26/07/2010

BOTICAS FASA
FARMACIAS PERUANAS S.A. RUC: 20305334363
JR. DE LA UNION 202-204 LIMA-LIMA-LIMA

PROCESOS DE MEDIOS DE PAGO S.A.
FASA SANTA(2508885)
JR DE LA UNION 202-204 - LIMA
COMPRAS 26ABR10 14:46
TERM: 03113503 NTRC:182670
AP:571859 REF:1239 LOTE:156 TIPO:HAST
TARJ:#####2155
GARCIA CESPEDES/CEGAR AUGU
TOTAL S/. 211.82

FIRMA: 
DOC: 06709055 TLF:
ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO

VALOR CUOTA 0.00 NRO CUOTAS:06
PRIMER VENCIMIENTO:


Firma del señor García consignada en su
DNI



Consumo en Fasa por S/. 185,98 a las
14:49 horas del 26/07/2010

BOTICAS FASA
FARMACIAS PERUANAS S.A. RUC: 20305334363
JR. DE LA UNION 202-204 LIMA-LIMA-LIMA

PROCESOS DE MEDIOS DE PAGO S.A.
FASA SANTA(2508885)
JR DE LA UNION 202-204 - LIMA
COMPRAS 26ABR10 14:49
TERM: 03113503 NTRC:183227
AP:481905 REF:1240 LOTE:156 TIPO:HAST
TARJ:#####2155
GARCIA CESPEDES/CEGAR AUGU
TOTAL S/. 185.98

FIRMA: 
DOC: 06709055 TLF:
ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO

VALOR CUOTA 0.00 NRO CUOTAS:03
PRIMER VENCIMIENTO:

Firma del señor García consignada en su
DNI



Consumo en La Botica por S/. 214,60 a
las 15:36 horas del 26/07/2010

Procesos
DE PERU

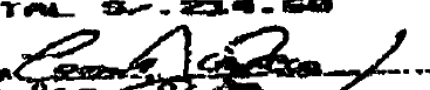
COMPRAS

BOTICA OBLIZ VENEDICENTRIS
JR JUNTA 200
LIMA

LOTE: 875 TERN: 11580138

EN INTERFERENCIA CON EL N° 21580138
GARCIA DESPEDIOS CORNO ABLU
AP: 287232 REP: 09329
FECHA: 26/07/10 HORA: 15:36 TIPO: INST

TOTAL S/. 214.60

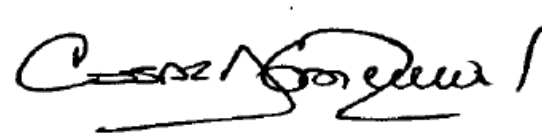
Firma 
DNI: 06269697

TEL: 1
ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.

VALOR CUOTA 120 CUOTAS 02
PRIMER VENCIMIENTO

4400807

Firma del señor García consignada en su
DNI



Consumo en La Botica por S/. 189,60 a
las 15:42 horas del 26/07/2010

Procesos
DE PERU

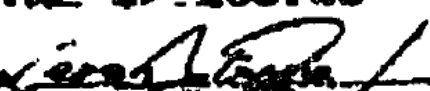
COMPRAS

BOTICA OBLIZ VENEDICENTRIS
JR JUNTA 200
LIMA

LOTE: 875 TERN: 11580138

EN INTERFERENCIA CON EL N° 21580138
GARCIA DESPEDIOS CORNO ABLU
AP: 287232 REP: 09329
FECHA: 26/07/10 HORA: 15:42 TIPO: INST

TOTAL S/. 189.60

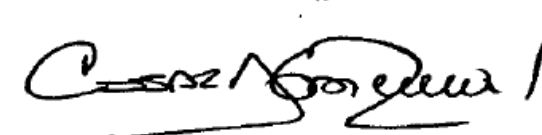
Firma 
DNI: 06269697

TEL: 4450907

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

VALOR CUOTA 120 CUOTAS 02
PRIMER VENCIMIENTO

Firma del señor García consignada en su
DNI



71. Si bien no es razonable exigir que el personal dependiente de los establecimientos afiliados cuente con destrezas grafotécnicas que le permitan detectar con exactitud la falsedad de una firma, esto no excluye la responsabilidad de los proveedores en caso se aprecie de manera evidente la disimilitud entre la firma del titular de la tarjeta consignada en su DNI y aquella estampada por el portador de la misma en el voucher respectivo. En tal sentido, de las imágenes adjuntas se puede apreciar que las firmas consignadas en las siete órdenes de pago de las operaciones no reconocidas por el señor García presentan diferencias en su trazado con relación a aquella consignada en el D.N.I. del señor García, por lo cual, se puede colegir que el personal de los establecimientos conducidos por Inkafarma, Bambos, el señor Goñi, Fasa y La Botica estuvieron en capacidad de detectar tal divergencia con la sola verificación de dichas firmas con aquella consignada en el D.N.I. de la titular de la tarjeta de crédito en mención. Por ende, el hecho que los denunciados hayan aceptado tales operaciones fraudulentas, denota que su personal dependiente no actuó con la diligencia necesaria para corroborar la autenticidad de su firma a fin de procesar las operaciones correspondientes, conforme lo exige el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
72. Por otra parte, Inkafarma y Bambos alegaron que los cajeros de sus establecimientos siguen diversas medidas de seguridad para procesar las operaciones con tarjetas de crédito; siendo incluso que en Inkafarma adjuntó una copia de su procedimiento de seguridad (Instrucción 0021 CON BOT)²⁷. Asimismo, Fasa ha manifestado que su personal se encuentra capacitado respecto a los requisitos mínimos a verificar a fin de efectuar una transacción con tarjeta de crédito. Finalmente, La Botica y el señor Goñi han afirmado que sus dependientes cumplen con solicitar el DNI al portador de la tarjeta para verificar su nombre y firma.
73. Al respecto, es pertinente señalar que en el presente caso no se está cuestionando si los establecimientos cuentan o no con procedimientos o protocolos para la realización de estas operaciones, sino que en el caso concreto materia de denuncia, sus dependientes no habrían cotejado adecuadamente la firma del señor García con la consignada en los vouchers, por lo que habrían autorizado indebidamente dichas operaciones.
74. Conforme a lo expuesto, esta Comisión considera que Inkafarma, Bambos, Fasa, el señor Goñi y La Botica autorizaron indebidamente las operaciones reclamadas por el denunciante, infringiendo así el deber de idoneidad contenido en el artículo 8° del TUO, por lo que corresponde declarar fundada este extremo de la denuncia contra los proveedores antes mencionados.

Sobre la presunta exclusión de la póliza de seguro de protección de tarjeta

75. En su escrito de denuncia, el señor García señaló que ante la realización de los consumos materia de denuncia, requirió la activación del seguro contratado. Sin embargo, esta solicitud habría sido rechazada sin prueba alguna mediante dos comunicaciones remitidas por Citibank.

²⁷ De fojas 74 a 83 del expediente.

76. Por su parte, Citibank indicó que sólo actúa como un canal de comercialización del seguro de tarjeta contratado por el señor García, cumpliendo una función facilitadora. Siendo así, es la empresa aseguradora la entidad que brinda respuesta al cliente, de forma directa o a través de la entidad financiera; por lo que no puede atribuírsele responsabilidad a Citibank por la denegatoria de cobertura denunciada.
77. Conforme se ha señalado, el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, entre los cuales se encuentra el principio de causalidad, el mismo que establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. En ese sentido, la autoridad administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de la sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción.
78. De la revisión del escrito de denuncia presentado por el señor García, se desprende que estaría cuestionando la negativa de cobertura respecto del seguro de tarjeta contratado, señalando que tal rechazo no estaría sustentado en prueba alguna, lo que contravendría el numeral 2.2 de la Circular SBS N° S-610-2004²⁸.
79. Conforme se desprende del artículo 332° de la Ley N° 26702, son las empresas aseguradoras las encargadas de aprobar o rechazar los siniestros o convenios de ajuste, de ser el caso²⁹. Asimismo, el numeral 1 de la Circular SBS N° S-610-2004 establece expresamente que las disposiciones contenidas en dicha norma respecto al rechazo de siniestros son aplicable a las empresas de seguros³⁰.

²⁸ **CIRCULAR SBS N° S-610-2004. RECHAZO DE SINIESTROS**

2. Necesidad de fundamentar el rechazo de siniestros

- 2.1 El rechazo de un siniestro debe ser necesariamente fundamentado por las empresas, debiendo basarse en pruebas que acrediten de manera fehaciente el motivo que origina el rechazo.
- 2.2 Las empresas deberán informar detalladamente, mediante comunicación escrita cursada al asegurado o beneficiario, los motivos que sustentan el rechazo del siniestro, adjuntando, de ser el caso, copia de las pruebas tomadas en cuenta para fundamentar su decisión, especialmente, cuando el rechazo tenga como origen una exclusión prevista en la póliza.

²⁹ **LEY N° 26702, LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGANICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS**

Artículo 332°.- Siniestros

Las indemnizaciones que se paguen directamente a los asegurados, beneficiarios y/o endosatarios, deberán efectuarse en un plazo no mayor de treinta (30) días siguientes de consentido el siniestro.

Se entiende consentido el siniestro, cuando la compañía aseguradora aprueba o no ha rechazado el convenio de ajuste debidamente firmado por el asegurado en un plazo no mayor de diez (10) días contados desde su suscripción. En el caso que la aseguradora no esté de acuerdo con el ajuste señalado en el convenio, puede exigir un nuevo ajuste en un plazo no mayor de treinta (30) días, para consentir o rechazar el siniestro, determinar un nuevo monto o proponer acudir a la cláusula de arbitraje.

En los casos en que no exista convenio de ajuste, se entenderá como consentido el siniestro cuando la aseguradora no se haya pronunciado sobre el monto reclamado en un plazo que no exceda de los treinta (30) días contados desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro. Asimismo, cuando la aseguradora requiera contar con un plazo mayor para realizar investigaciones adicionales u obtener evidencias suficientes sobre la procedencia del siniestro o para la adecuada determinación de su monto, ésta podrá presentar solicitud debidamente justificada, requiriendo un plazo adicional a la Superintendencia. Dicho plazo no podrá exceder de los noventa (90) días, contados desde la fecha en que haya completado la documentación exigida en la póliza respectiva.

(...)

³⁰ **CIRCULAR SBS N° S-610-2004. RECHAZO DE SINIESTROS**

80. Esto a su vez, se ve ratificado por el propio tenor de la carta del 30 de septiembre remitida por Citibank³¹, en la cual se señala lo siguiente:

“(...)

Por medio de la presente, damos respuesta a su comunicación de fecha 18 de agosto de 2010 recibida por Citibank, en la cual nos solicita hacer efectivo el seguro de protección de tarjetas.

Al respecto le informamos que la Compañía de Seguros indico lo siguiente:

(...)”

81. Lo antes indicado guarda concordancia con lo señalado por Citibank en sus descargos, al manifestar que su participación respecto al seguro de protección de tarjetas al que se afilió el señor García fue en calidad de intermediario entre la compañía de seguros y el denunciante. Esto a su vez fue transmitido de forma clara al cliente mediante la carta antes citada, en donde se manifiesta que la respuesta obedecía a lo indicado por la empresa aseguradora.
82. Asimismo, el propio denunciante ha presentado la Resolución N° 088/11 emitida por la Defensoría del Asegurado³², mediante la cual consta que acudió a dicha entidad para resolver un reclamo presentado contra Pacíficos Seguros por la falta de cobertura del seguro contratado por el uso indebido de su tarjeta el 26 de abril de 2010. Cabe destacar que la Defensoría del Asegurado declaró fundado el reclamo del señor García y ordenó a la compañía aseguradora que otorgue la cobertura prevista en la póliza contratada.
83. Por ende, resulta claro que recae sobre la compañía de seguros y no en la entidad financiera el deber de otorgar las coberturas contratadas conforme a lo pactado y sustentar el rechazo de las solicitudes que realicen sus asegurados, de conformidad con la normatividad de la materia.
84. En atención a ello, y aplicando el Principio de Causalidad, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor García contra Citibank por presunta infracción al artículo 8° del TUO, en la medida que la entidad financiera no resulta responsable por la denegatoria de la cobertura solicitada, pues la decisión sobre el otorgamiento o no de las coberturas corresponde a la empresa aseguradora.

Sobre las medidas correctivas a ordenarse

85. El artículo 42° del TUO (vigente a la fecha de denuncia) establecía 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.

1. Alcance

La presente Circular es aplicable a las empresas de seguros, en adelante las empresas.

³¹ A fojas 30 del expediente.

³² De fojas 281 a 287 del expediente.

86. El artículo 3° de la Ley N° 27917 (vigente a la fecha de los hechos) establecía 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 conflicto³³.
87. En el presente caso, se ha quedado acreditado que Citibank infringió lo establecido en el artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, debido a que no adoptó las medidas de monitoreo idóneas a fin de impedir la realización de operaciones no autorizadas por el denunciante.
88. Conforme se ha señalado a lo largo de la Comisión, a partir de la tercera operación realizada, el sistema de monitoreo de Citibank debió activarse y alertar oportunamente al cliente, a fin de impedir la realización de las otras cuatro operaciones.
89. En ese sentido, la Comisión considera que a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, corresponde ordenar a Citibank que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar al señor García las sumas correspondientes a la última operación no reconocida, ascendente a S/. 189,60, así como también los intereses, cargos y comisiones que dichas operaciones hubiesen generado a la fecha.
90. Por otro lado, si bien la realización de los seis primeros consumos no resultan atribuibles al sistema de seguridad de la entidad financiera, a lo largo de la presente resolución se ha acreditado que tales operaciones se realizaron en los establecimientos de Inkafarma, Bambos, el Señor Goñi y Fasa, siendo que los dependientes de tales locales no cotejaron de forma adecuada la firma consignada en el voucher con la del titular de la tarjeta. Por ende, corresponde ordenar a tales denunciados que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, reembolsen al señor García los siguientes montos:

Denunciado	Monto
Inkafarma	S/. 186,00 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado
Bambos	S/. 99,51 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado
Señor Goñi	S/. 130,00 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado
Fasa	S/. 211,82 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado
	S/. 185,98 más los intereses, comisiones y

³³

LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- 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.

	gastos que dicha operación haya generado
La Botica	S/. 214,60 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado

91. Finalmente, la Comisión considera que en el caso de la La Botica, si bien ha quedado acreditado que no verificaron la firma contenida del titular de la tarjeta con la consignada en los vouchers de los consumos no reconocidos en su establecimiento, también es verdad que se ha ordenado a Citibank que asuma la devolución al denunciante del último consumo efectuado y no reconocido, por lo que ordenar la devolución de dicho monto al señor García implicaría un doble pago de dicho consumo a favor de la denunciante, supuesto ajeno a los fines perseguidos en el presente procedimiento, razón por la que no corresponde aplicar medida correctiva alguna a cargo de este proveedor respecto del segundo consumo realizado en su establecimiento; sin perjuicio del derecho de Citibank de tomar las acciones que puedan corresponderle contra tales establecimientos por dichos montos.
92. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁴, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción³⁵.
93. Cabe precisar que 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 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil³⁶.

³⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

³⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

³⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)
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.

Graduación de la sanción

94. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el TUO, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
95. El artículo 41A° del TUO establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño resultante de la infracción y los efectos en el mercado, entre otros³⁷.

Sobre la infracción detectada a Citibank

96. Con relación a la infracción cometida por Citibank respecto a la falta de adopción de medidas de seguridad y monitoreo para evitar la realización de los cuatro últimos consumo no reconocidos, esta Comisión considera pertinente tener en cuenta los siguientes factores a fin de determinar la sanción a imponerse:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado al denunciante es de corte patrimonial, pues al no haberse efectuado un monitoreo adecuado, no se emitió una alerta oportuna que hubiese podido impedir que se realizaran las cuatro últimas operaciones reclamadas ascendentes a S/. 211,82, S/. 185,98, S/. 214,60 y S/. 189,60.
 - (ii) **Beneficio obtenido por el proveedor:** en el presente caso, el beneficio ilícito en el presente caso se ve materializado en los costos ahorrados al no implementar un sistema de monitoreo adecuado y eficaz que hubiese podido impedir la realización de los cuatro últimos consumo reclamados.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** tales hechos pueden generar una sensación de desconfianza en los consumidores respecto a la seguridad de dichos medios de pago (tarjeta de crédito), lo cual resulta especialmente importante considerando la relevancia del factor de seguridad en el mercado de servicios financieros y la masificación en la colocación de tarjetas de crédito.

³⁷ **DECRETO SUPREMO N° 006-2009-PCM, 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. (Artículo incorporado por el Artículo 12° del Decreto Legislativo N° 1045).

- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, pues los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa este tipo de infracciones, en la medida que tiene un efecto directo en su esfera patrimonial.
97. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad³⁸, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
98. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 41º del TUO, las sanciones administrativas imponibles por dicha norma podían ir desde amonestación hasta una multa de 300 Unidades Impositivas Tributarias³⁹.
99. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Citibank con una multa de tres (3) UIT.

Sobre la infracción detectada a Inkafarma, Bambos, Fasa, el señor Goñi y La Botica

100. Con relación a la infracción cometida por los establecimientos afiliados, es importante considerar los diversos factores de graduación aplicables a esta clase de conductas, los cuales serán analizados a continuación:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado al denunciante es de carácter económico, pues la conducta no idónea del personal de los establecimientos afiliados permitió que terceras personas no autorizadas pudiesen efectuar consumos fraudulentos con cargo a la tarjeta de crédito del señor García, afectándolo económicamente. Así, vemos que por la conducta de dichos establecimientos, se cargó al denunciante un consumo de S/. 186,00 en un establecimiento de Inkafarma, un consumo de S/. 99,51 en Bambos, un consumo de S/. 130,00 en el establecimiento conducido por el señor Goñi, dos consumos ascendentes a S/. 397,80 (suma de las operaciones efectuadas por S/. 211,82 y S/. 185,98) en Fasa, y dos consumos realizados en un establecimiento de La Botica equivalentes a

³⁸

LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230º.- 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.

³⁹

DECRETO SUPREMO N° 006-2009-PCM, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo 41º.- Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;

b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT.

(...)

S/. 404,20 (suma de las operaciones efectuadas por S/. 214,60 y S/. 189,60).

- (ii) **Beneficio obtenido por el proveedor:** en el presente caso, el beneficio ilícito en el presente caso se ve materializado en los costos ahorrados al no garantizar la efectividad de los mecanismos de seguridad necesarios para evitar que se procesen las operaciones cuestionadas. Asimismo, tal falta de atención permitió que dichos proveedores efectúen operaciones que no habrían podido realizar de haber tomado mayores precauciones al verificar la firma del titular de la tarjeta con la consignada en los vouchers.
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** tales hechos pueden generar una sensación de desconfianza en los consumidores respecto a la seguridad en el empleo de tarjetas de crédito, en la medida que se esperaría que los establecimientos afiliados cumplan cabalmente con su deber de verificación de identidad y firmas, a fin de prevenir el empleo fraudulento de dichos medios de pago por terceros no autorizados. Esto a su vez tiene un especial impacto, considerando la importante magnitud del mercado de tarjetas de crédito y la extensión de la red de establecimientos afiliados existente en el mercado.
- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa este tipo de infracciones, en la medida que tiene un efecto directo en su esfera patrimonial.
101. Bajo estos supuestos, y considerando el número y monto de operaciones no reconocidas efectuadas en cada establecimiento; vemos que mientras que Fasa y La Botica procesaron indebidamente dos operaciones no reconocidas cada uno, los demás establecimientos sólo validaron una operación de forma indebida. Asimismo, las sumas de las operaciones indebidamente procesadas por Fasa y La Botica ascendieron a S/. 397,80 y S/. 404,20 respectivamente; mientras que los consumos efectuados en Inkafarma, Bambos y el señor Goñi equivalieron a S/. 186,00, S/. 99,51 y S/. 130,00 respectivamente. Bajo estas consideraciones, la Comisión considera pertinente aplicar las siguientes multas:

Establecimiento	Multa a imponerse
La Botica	1 UIT
Fasa	1 UIT
Inkafarma	0,5 UIT
Bambos	0,5 UIT
Señor Goñi	0,5 UIT

De las costas y costos del procedimiento

102. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁴⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

⁴⁰ DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

103. En la medida que ha verificado la comisión de una infracción al TUO por parte de Citibank, Inkafarma, Fasa, La Botica, Bombos y el señor Goñi, la Comisión considera que corresponde ordenarles el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, los denunciados deberán cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al señor García las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00.
104. 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 deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos⁴¹.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor César Augusto García Céspedes contra Frank Olivier S.A.C. por presunta infracción al artículo 8° del TUO en la medida que dicho denunciado no habría tenido participación en los hechos denunciados.

SEGUNDO: declarar fundada en parte la denuncia presentada por el señor César Augusto García Céspedes en contra de Citibank del Perú S.A. por infracción al artículo 8° del TUO puesto que no habría adoptado las medidas de monitoreo adecuadas, permitiendo que se realicen los últimos dos consumos no reconocidos por el denunciante.

TERCERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor César Augusto García Céspedes en contra de Bombos S.A.C., Eckerd Perú S.A., Farmacias Peruanas S.A., Boticas Luz Verde S.A.C. y el señor Armando Teófilo Goñi Vidal por infracción al artículo 8° del TUO al haber permitido indebidamente que se efectúen siete consumos no reconocidos con la tarjeta de crédito del denunciante.

CUARTO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor César Augusto García Céspedes contra Citibank del Perú S.A. por presunta infracción al artículo 8° del TUO en el extremo referido a la presunta exclusión de cobertura del seguro de protección de tarjeta contratada por el denunciante, en la medida que la entidad financiera no resulta responsable por la denegatoria de cobertura antes indicada.

QUINTO: ordenar a Citibank del Perú S.A. que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar al señor César Augusto García Céspedes la suma correspondiente a la última operación no reconocida, ascendente a S/. 189,60, así como también los intereses, cargos y comisiones que dichas operaciones hubiesen generado a la fecha.

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.

⁴¹ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

SEXTO: ordenar a Eckerd Perú S.A. que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar al señor César Augusto García Céspedes la suma de S/. 186,00 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado.

SÉPTIMO: ordenar a Bambos S.A.C. que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar al señor César Augusto García Céspedes la suma de S/. 99,51 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado.

OCTAVO: ordenar al señor Armando Teófilo Goñi Vidal que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar al señor César Augusto García Céspedes la suma de S/. 130,00 más los intereses, comisiones y gastos que dicha operación haya generado.

NOVENO: ordenar a Farmacias Peruanas S.A que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar al señor César Augusto García Céspedes las sumas de S/. 211,82 y S/. 185,98, más los intereses, comisiones y gastos que dichas operaciones hayan generado.

DÉCIMO: ordenar a Boticas Luz Verde S.A.C. que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar al señor César Augusto García Céspedes la suma de S/.214,60 más los intereses, comisiones y gastos que dichas operaciones hayan generado.

DECÍMO PRIMERO: sancionar a Citibank del Perú S.A. con una multa ascendente a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias⁴². Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO SEGUNDO: sancionar a Farmacias Peruanas S.A. y a Boticas Luz Verde S.A.C. con una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria⁴³ para cada una. Dichas multas 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 de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO TERCERO: sancionar a Bambos S.A.C., Eckerd Perú S.A. y el señor Armando Teófilo Goñi Vidal con una multa ascendente a (0,5) Unidad Impositiva Tributaria⁴⁴ para

⁴² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

⁴³ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

⁴⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

cada uno. Dichas multas 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 de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO CUARTO: ordenar a Citibank del Perú S.A., Bembo S.A.C., Eckerd Perú S.A., Farmacias Peruanas S.A., Boticas Luz Verde S.A.C. y el señor Armando Teófilo Goñi Vidal que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor César Augusto García Céspedes 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.

DÉCIMO QUINTO: 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, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁴⁵. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁴⁶.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Abelardo Aramayo Baella

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

⁴⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

Modificase 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

⁴⁶ **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.