

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0013-2017/CC1

**DENUNCIANTE** : **NEYSA LEZUNDE CCOYCCA (SEÑORA LEZUNDE)**  
**DENUNCIADO** : **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. (TIENDAS RIPLEY)**  
**MATERIAS** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**ACTIVIDAD** : **DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**

Lima, 11 de enero de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 3 de noviembre de 2016, la señora Lezunde denunció a Tiendas Ripley por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) Contrató con BBVA Banco Continental S.A. una tarjeta de débito, con la cual solo ha realizado operaciones en ventanilla desde hace más de dos (2) años.
  - (ii) El 5 de setiembre de 2016, acudió al Banco y advirtió que se realizaron varios consumos vía Internet en Tiendas Ripley por un monto total de S/ 16 745,00 con cargo a la cuenta de su tarjeta de débito, sin su autorización.
  - (iii) Tiendas Ripley se negó a brindarle información respecto de los productos que se compraron con dichas operaciones que no reconoce.
2. La señora Lezunde solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a Tiendas Ripley la devolución del monto total de los consumos que no reconoce, más los intereses generados. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. El 8 de noviembre de 2016, la señora Lezunde presentó un escrito mediante el cual se desistió del procedimiento iniciado contra Tiendas Ripley.

### ANÁLISIS

4. El artículo 189<sup>02</sup> de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

---

<sup>1</sup> Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

<sup>2</sup> **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**  
**Artículo 189.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión**

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

(en adelante, la LPAG), establece que el desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

5. Por otro lado, si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo del Código es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en los el hecho materia de denuncia pueda estar afectando intereses de terceros consumidores.
6. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos denunciados.
7. Posteriormente, la señora Lezunde denuncia que se realizaron operaciones vía Internet en Tiendas Ripley por un monto total de S/ 16 745,00, con cargo a la cuenta de su tarjeta de débito.
8. El 8 de noviembre de 2016, la señora Lezunde se desistió del procedimiento iniciado contra Tiendas Ripley<sup>3</sup>. Al respecto, considerando que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, en tanto las presuntas infracciones cometidas por Tiendas Ripley se encuentran referidas a que: (i) no se habría verificado la identidad del tarjetahabiente que realizó los consumos por un monto total de S/ 16 745,00 con cargo a la cuenta de la tarjeta de débito de titularidad de la denunciante; y, (ii) no se habría brindado información a la denunciante respecto de los productos que se compraron con las operaciones que no reconoce.
9. De otra parte, de lo actuado en el expediente no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que los hechos materia de denuncia habrían configurado la afectación individual de la señora Lezunde.

---

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

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

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

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

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

<sup>3</sup> Ver foja 17 del expediente.

10. Por tanto, conforme a lo establecido por el numeral 189.1 del artículo 189° de la LPAG, corresponde aceptar el desistimiento del procedimiento iniciado contra Tiendas Ripley, dando por concluido el presente procedimiento administrativo.

**RESUELVE:** aceptar el desistimiento del procedimiento formulado por la señora Neyza Lezunde Ccolcca contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.; y, declarar concluido el procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

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

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
Presidente