

RESOLUCIÓN FINAL N° 2361-2017/CC1

DENUNCIANTE : ANA MENDOZA TUPAYACHI (SEÑORA MENDOZA)
DENUNCIADA : BANCO FALABELLA PERÚ S.A. (BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN Y DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 6 de setiembre de 2017

ANTECEDENTES

1. El 17 de marzo de 2017, complementado con el escrito del 17 de abril de 2017, la señora Mendoza denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Desde el mes de enero de 2015 se percató de consumos realizados con sus tarjetas de crédito, las cuales no reconoce, conforme al siguiente detalle:

N° de consumo	Fecha	Concepto	Monto (S/)
1	7-01-2015	UNIBANCA OVISA0	276,93
2	21-03-2015	-	276,62
3	28-09-2016	Hipermercados Tottus	1 148,65
4	30-11-2016	Hipermercados Tottus	1 960,29
5	1-12-2016	Compra por Internet	4 599,00
6	1-12-2016	Compra por Internet	4 599,00
7	1-12-2016	Compra por Internet	3 798,00
8	1-12-2016	Compra por Internet	3 798,00
9	1-12-2016	Compra por Internet	3 798,00
10	15-12-2016	Lan	2 000,22
11	17-12-2016	Moto/Ripley pos pc otra	599,60
12	19-12-2016	Moto/Ripley pos pc otra	1 699,00
13	19-12-2016	Moto/Ripley pos pc otra	268,90
MONTO TOTAL			29 422,21²

- (ii) Ante ello, el 21 de marzo de 2015 interpuso el Reclamo N° 1155488, el 4 de diciembre de 2016 el Reclamo N° 1896880 y el 22 de diciembre de 2016 el Reclamo N° 1913841 al Banco, los cuales hasta la fecha no han sido atendidos.
- (iii) Pese a que ya había cursado los reclamos mencionados líneas arriba, acudió al Banco para recoger una nueva Tarjeta de Crédito, con N° 4474-****-****-7421, con la cual también se generaron operaciones no reconocidas.
- (iv) Ante ello, acudió nuevamente al Banco a recoger la Tarjeta de Crédito con N° 4474-****-****-0862, con la cual también se generaron nuevos consumos no

¹ Publicada el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

² Cabe precisar que, la señora Mendoza señaló en su escrito de denuncia que el monto total por las operaciones que no reconoce asciende a S/ 24 746,68. Sin embargo, de la revisión de la misma, tenemos que, el monto total por dichas operaciones asciende a S/ 29 422,21.

reconocidos; por lo que el 22 de febrero de 2017 le entregaron la tarjeta N° 4474-****-****-1267.

- (v) A pesar de lo sucedido, un funcionario del Banco, lo obligó a bloquear su tarjeta de crédito bajo la causal de pérdida, cuando en realidad nunca perdió dicha tarjeta.
 - (vi) Además, desde el mes de marzo del 2015 no recibe sus estados de cuenta de sus tarjetas.
 - (vii) Asimismo, requirió en varias oportunidades el Libro de Reclamaciones en los establecimientos del Banco, a lo que le indicaron que podía acceder a este de manera virtual y desde cualquier cabina de internet.
2. La señora Mendoza solicitó que, antes de admitir la denuncia a trámite, se ordene, por lo menos, la realización de dos (2) visitas inspectivas en los establecimientos del Banco con el objetivo de verificar si la entidad bancaria cuenta con el Libro de Reclamaciones.
3. Mediante Resolución 2 del 15 de mayo de 2017, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Mendoza contra el Banco³.

³ **“RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA TÉCNICA**

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 17 de marzo de 2017 complementada con el escrito del 17 de abril de 2017, interpuesta por la señora Ana Mendoza Tupayachi contra el Banco Falabella Perú S.A. por lo siguiente:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Falabella Perú S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad al permitir que se realicen trece (13) consumos a cargo de las tarjetas de crédito de la denunciante, por un monto total de S/ 29 422,21, sin su autorización.
- (ii) Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Falabella Perú S.A., no habría atendido los Reclamos N° 1155488, N° 1896880 y N° 1913841 presentados por la denunciante.
- (iii) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Falabella Perú S.A., habría proporcionado a la denunciante los plásticos N° 4474-****-****-7421 y 4474-***-****-0862; y, pese a ello habría permitido la realización de transacciones no reconocidas.
- (iv) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Falabella Perú S.A., habría obligado a la denunciante a bloquear su tarjeta de crédito por pérdida, cuando en realidad tenía dicha tarjeta de crédito en su poder.
- (v) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Falabella Perú S.A., no habría remitido los estados de cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante desde el mes de marzo de 2015 hasta la fecha.
- (vi) Presunta infracción a los artículos 18, 19 y 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Falabella Perú S.A., no habría cumplido con brindar en sus establecimientos comerciales el Libro de Reclamaciones solicitado por la denunciante.
- (vii) Presunta infracción a los artículos 18, 19 y 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Falabella Perú S.A. le habría indicado a la denunciante que sólo podía acceder al Libro de Reclamaciones de manera virtual y desde cualquier cabina de internet.”

4. El 4 de julio de 2017, se convocó a una audiencia de conciliación; no obstante, sólo asistió la señora Mendoza.
5. El 22 de agosto de 2017, la señora Mendoza presentó un escrito desistiéndose de la pretensión y del procedimiento iniciado contra el Banco y solicitando la conclusión del procedimiento.

ANÁLISIS

6. El numeral 198.2 del artículo 198 del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) establece que el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa⁴.
7. En los procedimientos administrativos en materia de consumo, el artículo 107-A del Código establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada, entre otros supuestos, cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa⁵.

⁴ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017.**

Artículo 198.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión

- 198.1 El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
- 198.2 El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.
- 198.3 El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.
- 198.4 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.
- 198.5 El desistimiento se puede realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.
- 198.6 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.
- 198.7 La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 10 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

8. En el presente caso, se evidencia que el 22 de agosto de 2017, la señora Mendoza se desistió de la pretensión y del procedimiento iniciado contra el Banco⁶.
9. Asimismo, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que ameriten ejercer la facultad antes descrita, en la medida que las presuntas infracciones se encuentran referidas, principalmente, a que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad al permitir que se realicen trece (13) consumos a cargo de las tarjetas de crédito de la denunciante, por un monto total de S/ 29 422,21, sin su autorización.
10. 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 cuestionados habrían configurado una afectación individual a la señora Mendoza.
11. En consecuencia, la Comisión considera que, conforme a lo establecido por el numeral 198.6 del artículo 198 de la LPAG, corresponde aceptar el desistimiento de la pretensión y del procedimiento iniciado por la señora Mendoza contra el Banco, dar por finalizado el procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

RESUELVE: aceptar el desistimiento de la pretensión y del procedimiento iniciado por la señora Ana Mendoza Tupayachi contra el Banco Falabella Perú S.A., dar por finalizado el procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

⁶ Ver foja 182 del expediente.