

RESOLUCIÓN FINAL N° 1158-2011/CPC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
N° 3

DENUNCIANTE : ROGER ISRAEL VALENCIA REYES
(EL SEÑOR VALENCIA)

DENUNCIADOS : BOTICAS TORRES DE LIMATAMBO S.A.C.(BTL)
HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. (TOTTUS)
HIPERMERCADOS METRO S.A. (METRO)
FARMACIAS PERUANAS S.A. (FASA)
GAMING AND SERVICES S.A. (GAMING)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : VENTA MINORISTA DE PRODUCTOS
FARMACÉUTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR
VENTA MINORISTA EN ALMACENES
NO ESPECIALIZADOS
OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 0077-2011/PS2 del 11 de febrero de 2011, enmendada mediante Resolución N° 0095-2011/PS2 del 21 de febrero de 2011, ambas emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 en los extremos que;*

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roger Israel Valencia Reyes contra Hipermercados Metro S.A. y Farmacias Peruanas S.A. por infracción de los artículos 5º inciso d) y 8º del Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹*
- (ii) Declaro fundada la denuncia contra Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Hipermercados Tottus S.A. y Gaming and Services S.A. por infracción de los artículos 5º inciso d) y 8º del Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor;*
- (iii) Ordenó a efectuar la devolución de los montos correspondientes al consumo realizado en sus respectivos establecimientos, a los cuales deberán adicionar los intereses, gastos, comisiones y otros que se hayan*

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo N° 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

- generado la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante como consecuencia del cargo de los consumos.**
- (iv) **Sancionó con una multa ascendente a 2 UIT Boticas Torres de Limatambo S.A.C, y con una multa ascendente a 3 UIT a Hipermercados Tottus S.A. y Gaming and Services S.A.**
 - (v) **Finalmente les ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento a cada uno de los denunciados.**

Lima, 20 de mayo de 2011

ANTECEDENTES

1. Con fecha 15 de diciembre de 2010, el señor Valencia denunció a Metro, Fasa, BTL, Tottus y Gaming, señalando que el 28 de noviembre de 2009, las empresas denunciadas permitieron consumos con cargo a la tarjeta de crédito adicional de su cónyuge VISA Oro N° 4919118057009187, que habría sido sustraída ese mismo día, los cuales no reconoce. Preciso que las firmas consignadas en los *vouchers* no coinciden con la del Documento Nacional de Identidad (DNI) de su cónyuge.
2. Cabe señalar que los consumos no reconocidos son los siguientes:
 - Respecto a Metro
 - (i) Con fecha 28/11/2009 a horas 16:41:44 se realizó un consumo S/. 1 099,20
 - (ii) Con fecha 28/11/2009 a horas 17:39:48 se realizó un consumo S/. 37,55
 - (iii) Con fecha 28/11/2009 a horas 17:50:33 se realizó un consumo S/. 1 374,00
 - Respecto a Fasa
 - (i) Con fecha 28/11/2009 a horas 18:36:11 se realizó un consumo S/. 36,30
 - Respecto a BTL
 - (i) Con fecha 28/11/2009 a horas 19:40:46 se realizo un consumo S/. 67,30
 - Respecto a Tottus
 - (i) Con fecha 28/11/2009 a horas 18:46:37 se realizo un consumo S/. 1849,00
 - Respecto a Gaming
 - (ii) Con fecha 28/11/2009 a horas 19:28:42 se realizo un consumo S/. 300,00
3. El señor Valencia solicitó la devolución de los montos correspondientes a los consumos fraudulentos más los intereses generados, así como el pago de una indemnización por daños y perjuicios.

4. El 17 de enero de 2011, Fasa presentó sus descargos señalando que no infringió el deber de idoneidad, toda vez que un consumidor no esperaría que las personas que atienden en las farmacias o boticas sean expertos grafo –técnicos para determinar cuándo una firma es falsa o verdadera. Asimismo, refirió que cumplió con todas las exigencias del Reglamento de Tarjetas de Crédito, señalando que las firmas eran prácticamente idénticas, además que la tarjeta de la señora Lorena Cecilia Lafosse Vásquez (en adelante, la señora Lafosse) se encontraba activa, por lo que el consumo era de responsabilidad de ésta al haberse producido antes del bloqueo. Finalmente, señaló que Fasa actuó de buena fe al suponer que la firma era del titular de la tarjeta
5. Por su parte, el 18 de enero de 2011, Metro presentó sus descargos, señalando que de una simple revisión de las firmas se puede apreciar que las firmas consignadas en los *vouchers* y en el DNI de la cónyuge de la denunciante tienen rasgos y trazos muy similares, lo que acreditaría que sí se comprobó su documento de identidad. Asimismo, indicó que la señora Lafosse no tiene una firma uniforme, siendo más parecidas a las de su DNI las firmas consignadas en los *vouchers* que las consignadas en la denuncia policial o la del escrito de reclamo, por lo que no se puede exigir a su personal realizar un análisis técnico de las firmas.
6. Tottus indicó en sus descargos, presentados el 18 de enero de 2011, que cumplió con las medidas de seguridad del Reglamento de Tarjetas de Crédito, por lo que verificó que la firma que aparecía en el DNI era igual a la del *voucher*. Asimismo, señaló que la tarjeta de la señora Lafosse se encontraba operativa, por lo que el consumo era de responsabilidad de ésta al no haber bloqueado oportunamente su tarjeta.
7. En los descargos de BTL, presentados el 19 de enero de 2011, éste señaló que cumplió con su deber de verificación,. En ese sentido, indicó que no se puede exigir a un establecimiento una verificación rigurosa de cada firma, pues ello incrementaría los costos de transacción entre consumidor y proveedor. De igual manera, indicó que la denunciante no tuvo un comportamiento diligente para el resguardo de su tarjeta, y no reportó oportunamente la pérdida de esta.
8. Gaming presentó sus descargos fuera de plazo el 1 de febrero de 2011, indicó que verificó la identidad del titular de la tarjeta de crédito habiendo constatado tanto la firma como el DNI, indicando que existía similitud entre las mismas.
9. Mediante Resolución N° 2 del 5 de enero de 2011 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2 (en adelante, el ORPS) admitió a trámite la denuncia, considerando como presunto hecho infractor de los artículos 5° literal d) y 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el TUO) el siguiente:

“Admitir a trámite la denuncia de fecha 15 de diciembre de 2010 presentada por el señor Roger Israel Valencia Reyes contra Hipermercados Metro S.A., Farmacias Peruanas S.A., Boticas Torres de Limatambo, Hipermercados Tottus S.A. y Gaming and Services S.A., por presunta infracción a los artículos 5° literal d) y 8° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor en tanto los denunciados habrían autorizado que se realicen consumos con la

tarjeta de crédito adicional del denunciante sin verificar adecuadamente la identidad del titular.”

10. Mediante Resolución N° 0077-2011/PS2 del 11 de febrero de 2011, enmendada mediante Resolución N° 0095-2011/PS2 del 21 de febrero de 2011, el ORPS:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Valencia contra Metro y Fasa por infracción de los artículos 5° inciso d) y 8° del TUO, toda vez que las firmas consignadas son similares a simple vista a las registradas en el documento de identidad del denunciante, por lo que se desprende que ambos denunciados realizaron la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- (ii) Asimismo, declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Valencia contra Btl, Tottus y Gaming por infracción de los artículos 5° inciso d) y 8° del TUO, toda vez que dichas empresas denunciadas no han presentado medios probatorios para desvirtuar la responsabilidad que mantienen con respecto a las obligaciones de verificación de identidad previstas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- (iii) Asimismo, se ordenó como medida correctiva que efectúen la devolución de los montos correspondientes al consumo realizado en cada establecimiento, al cual deberá adicionar los intereses, gastos, comisiones y otros que se hayan generado en su cuenta de tarjeta de crédito como consecuencia del cargo del consumo.
- (iv) Sancionó con una multa ascendente a 2 UIT Boticas Torres de Limatambo S.A.C, y con una multa ascendente a 3 UIT a Hipermercados Tottus S.A. y Gaming and Services S.A.
- (v) Finalmente les ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento a cada uno de los denunciados.

11. El 24 de febrero de 2011, Hipermercados Tottus S.A. apeló la citada señalando, entre otros aspectos, que el personal de su empresa está capacitado e informado respecto de los requisitos mínimos para la realización de transacciones seguras con tarjetas de crédito. Asimismo, refirió que se verificó correctamente la identidad del titular de la tarjeta de crédito habiendo constatado tanto la firma consignada en el voucher de consumos como el DNI, indicando que las mismas firmas tienen los trazos similares por lo que se reiteró lo señalado procedió a efectuarse la transacción. De igual manera, indicó que al igual que en sus descargos respecto a que la tarjeta de la señora Lafosse se encontraba operativa, por lo que el consumo era de responsabilidad de ésta al no haber bloqueado oportunamente su tarjeta.

12. Con fecha 24 de febrero de 2011, Boticas Torres de Limatambo S.A.C. apeló la citada Resolución señalando, entre otros aspectos, que:

- (i) en principio, la misma sería nula por cuanto la ORPS habría incurrido en contradicción al momento de emitir su pronunciamiento en el numeral 24 cuando señaló en primer lugar que *“Si bien las firmas son similares a simple vista (...)”*, indicando posteriormente que *“De las pruebas actuadas se desprende que BTL (...) no cumplieron con realizar esa verificación “.*

- (ii) Asimismo, señala que dicha resolución resulta nula por cuanto vulnera los derechos constitucionales de la denunciada por haber emitido una resolución contradictoria donde en el primer numeral se determina infundada la denuncia contra Boticas Torres de Limatambo, Hipermercados Tottus S.A. y Gaming and Services S.A., mientras que en el segundo declara fundada la denuncia respecto a los mismos denunciados.
 - (iii) Finalmente, respecto al tema de fondo sus argumentos son los mismos que en su contestación, agregando respecto a la verificación del DNI que no es posible que el cajero pueda determinar si el documento presentado es o no original. En ese sentido refiere que los datos presentes en el DNI, tales como el número del mismo, no resultan razonablemente exigibles de verificación para el proveedor. Respecto a la firma indica que la misma se compara de la consignada en el DNI (el cual pudo no ser original) y la del voucher.
13. Con fecha 24 de febrero de 2011, Gaming and Services S.A. apeló la citada Resolución señalando, entre otros aspectos, que:
- (i) La Resolución sería nula por cuanto la ORPS no era competente para evaluar la presente denuncia, toda vez que de lo establecido en el artículo 2 de la Resolución de Presidencia del Consejo del INDECOPI N° 175-2010-INDECOPI/COD, sólo lo sería para pretensiones que versen sobre servicios financieros a los que se refieren los capítulos V y VI del Título IV del Código; sin embargo, Gaming no brinda dichos servicios por lo que no estaría dentro de los alcances de los temas señalados en el Código.
 - (ii) Asimismo, refirió que respecto al tema de fondo sus argumentos son los mismos que en sus descargos en lo que se refiere a que verificó la identidad del titular de la tarjeta de crédito habiendo constatado tanto la firma como el DNI, indicando que existía similitud entre las mismas. Respecto al error en la consignación del número del DNI de la cónyuge del denunciante señala que no se trata de un número solamente distinto sino de uno similar al que solamente le falta un cero.
 - (iii) Finalmente, indicó que la empresa siguió todos los requisitos mínimos para la realización de transacciones seguras con tarjetas de crédito. De la misma forma, indica que los criterios seguidos por el ORPS para imponer la multa no pueden ser verificados en la realidad y que no se explica las razones de la diferenciación de las multas impuestas entre todos los denunciados.
14. El 16 de marzo de 2011, el señor Valencia. apeló la Resolución N° 0077-2011/PS2 señalando, entre otros aspectos, que tanto Metro como Fasa habrían incumplido con la verificación correcta de las firmas señaladas en los DNI y las consignadas en los vouchers al realizar el consumo respectivo incumpliendo con las medidas de seguridad del Reglamento de Tarjetas de Crédito.
15. Con fecha 03 de mayo de 2011, Fasa presentó un escrito en el cual reafirmó lo señalado en sus descargos.

16. Mediante escrito de fecha 04 de mayo de 2011, Tottus volvió a señalar lo referido en sus descargos.

ANÁLISIS

Cuestión previa

17. Respecto a la nulidad de la Resolución N° 0077-2011/PS2 solicitada por Gaming, en la que indica que el ORPS no sería competente para evaluar la presente denuncia de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución de Presidencia del Consejo del INDECOPI N° 175-2010-INDECOPI/COD, ya que sólo podría resolver sobre pretensiones que versen sobre servicios financieros a los que se refieren los capítulos V y VI del Título IV del Código; es necesario señalar que dicho argumento no se ajusta al presente caso toda vez que el servicio que se cuestiona sí involucra uno de índole financiero.
18. Si bien es cierto que el rubro comercial en el que se desarrolla Gaming no está relacionado con servicios financieros, el consumo realizado por la denunciante en dicha empresa tiene esta naturaleza, toda vez que se realizó por medio de una tarjeta de crédito.
19. De igual manera, cabe indicar que cada empresa es responsable respecto a las operaciones que se realizan en su establecimiento, las cuales deberán cumplir con lo establecido en Reglamento de Tarjetas de Crédito. En tal sentido, desde que una empresa suscribe un contrato con las entidades financieras para autorizar consumos realizados mediante la utilización de una tarjeta de crédito, está asumiendo una responsabilidad respecto a dicho consumo, brindándose de alguna u otra manera un servicio de naturaleza financiera.
20. Asimismo, de lo verificado en autos se entiende que existe una relación entre la naturaleza del servicio y cómo se brinda el mismo, por cuanto lo cuestionable es si la empresa denunciada siguió los parámetros establecidos para que se efectúe un consumo respetando lo indicado en el referido Reglamento de Tarjetas de Crédito.
21. En consecuencia, tomando en cuenta lo señalado en los puntos anteriores, se puede determinar que la materia sobre la cual el ORPS ha emitido su pronunciamiento se encuentra dentro de su ámbito de competencia, por lo que corresponde denegar la solicitud de nulidad planteada por Gaming.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

22. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú² señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**
Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

de defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

23. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.
24. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

³ 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.

25. Cabe señalar que, según el artículo 11º del Reglamento de Tarjetas de Crédito, para autorizar consumos, los establecimientos comerciales tienen las siguientes obligaciones: (i) verificar la vigencia de la tarjeta de crédito; (ii) verificar la identidad del usuario; y, (iii) comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en la tarjeta presentada por el usuario y en su documento de identidad⁴
26. Asimismo, la corroboración de firmas prevista en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es uno de los requisitos 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 documento de identidad correspondiente.

Respecto a la apelación planteada por el señor Valencia.

27. En el presente caso, el denunciante apeló señalando, que tanto Metro como Fasa habrían incumplido con la verificación correcta de las firmas señaladas en el DNI de su cónyuge y las consignadas en los vouchers al realizar los consumos en sus respectivos establecimientos incumpliendo con las medidas de seguridad del Reglamento de Tarjetas de Crédito. Sin embargo, de lo actuado en el expediente se ha podido verificar que el número de DNI de los referidos vouchers sí coincide el número con el documento de identidad de la señora Lafosse y que las firmas consignadas son similares a simple vista a las registradas en su documento de identidad, por lo que se desprende que tanto Metro como Fasa realizaron la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, tal como se verifica a continuación:
28. La firma de la señora Laffose consignada en su DNI N° 40011337, y registrada en RENIEC es la siguiente

⁴ **RESOLUCIÓN N° SBS 264-2008, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO**

Artículo 11º.- Medidas de seguridad

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

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

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

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

1.2. La verificación de la identidad del usuario.

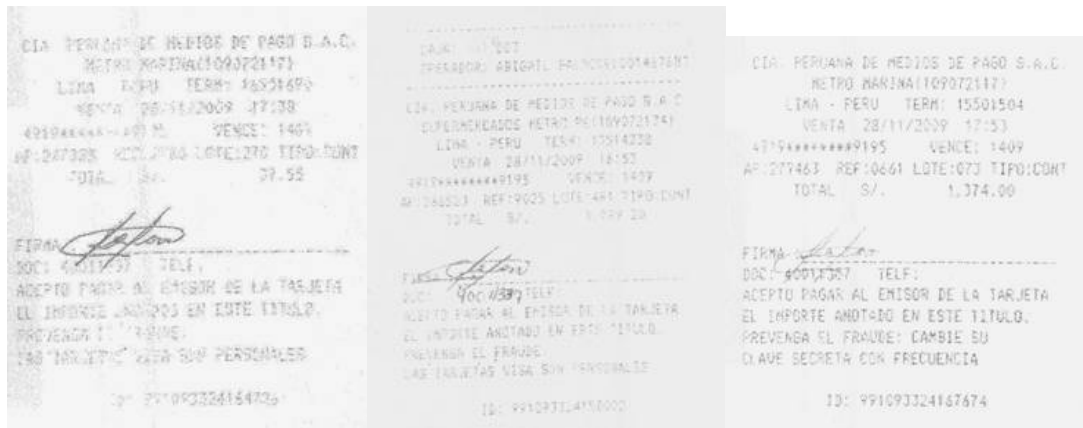
1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita,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

2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio.

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.

(El subrayado es nuestro)

METRO



FASA



29. Es necesario indicar que si bien no se exige al proveedor que constate que las firmas a ser comparadas sean iguales o idénticas en tanto aquél no tiene por qué contar con los

conocimientos propios de un perito⁵, éste debe verificar que la firma de quien porta de la tarjeta guarde similitud a la que figura en el documento de identidad que se debe presentar.

Respecto a la apelación planteada por Tottus

30. Tottus apeló la Resolución emitida por le ORPS señalando que en lo que respecta a que el personal de su empresa está capacitado e informado respecto de los requisitos mínimos para la realización de transacciones seguras con tarjetas de crédito. Al respecto es necesario indicar que dicho argumento responde a una apreciación subjetiva de dicho denunciado que no ha sido corroborada con medio probatorio alguno.
31. Asimismo, respecto a que las firmas consignadas en el DNI de la cónyuge del denunciante y en el voucher de consumo son de trazos similares, es necesario indicar que dicha afirmación no es cierta por cuanto de lo analizado se puede apreciar que ambas muestran una considerable diferencia en el trazo de la parte inferior que es perceptible a simple vista.
32. La firma de la señora Laffose consignada en su DNI N° 40011337, y registrada en RENIEC es la siguiente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Laffose', enclosed within a rectangular border. The signature is cursive and somewhat stylized.

33. De otro lado, la firma consignada en el voucher del consumo efectuado en el establecimiento de Tottus es la que se aprecia a continuación:

⁵ Al respecto mediante Resolución 1903-2009/SC2-INDECOPI la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 señaló que: *"cabe precisar que la diligencia esperada de un establecimiento cuando coteja las firmas no es la de un experto en caligrafía, sino la que corresponde a un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable. Cuando las firmas que se cotejan presentan un conjunto de rasgos similares entre sí se concluye razonablemente que corresponden a la misma persona. Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma sólo exige -por la naturaleza de las operaciones involucradas- una corroboración de similitud aceptable y no una prueba grafotécnica.(...)"*



34. Cabe señalar que, se puede apreciar que la orden de pago muestra que el número de DNI del portador de la tarjeta de crédito no coincide con el de la señora Lafosse, ya que en él se consigna el 4611337 en lugar de 40011337, lo que pone en evidencia que Tottus no realizó la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
35. Es así que, independientemente de si la tarjeta se encontraba activa o no, la responsabilidad de los establecimientos es realizar una adecuada verificación de la persona que realizar el consumo, lo cual no ha sucedido en este caso.
36. En ese sentido, cabe señalar que corresponde confirmar el extremo de la Resolución N° 0077-2011/PS2 que declara fundada la denuncia contra Tottus.

Respecto a la apelación planteada por BTL

37. En este caso, respecto al cuestionamiento de BTL que pretende la nulidad de la de la Resolución N° 0077-2011/PS2 por cuanto el ORPS habría incurrido en contradicción al momento de emitir su pronunciamiento, cabe indicar que dicho argumento no es correcto toda vez que el numeral 24 de dicha resolución hace referencia a un término de tipo condicional que determina que podría existir una similitud entre las firmas cuestionadas; sin embargo, en el numeral 25 lo que se señala es que del análisis integral de los medios probatorios- el cual incluye el análisis de las firmas y el numero

de DNI- se determina que no existió una correcta verificación. En tal sentido, no existe ninguna contradicción, toda vez que el análisis principal estaba orientado a señalar a que no se había realizado una correcta comparación del número de DNI de la denunciante con lo consignado en el voucher.

38. De igual manera, señala que la misma resolución resulta contradictoria por cuanto en el primer numeral se declara infundada la denuncia contra BTL, Hipermercados Tottus y Gaming, mientras que en el segundo declara fundada la denuncia respecto a los mismos denunciados, cabe indicar que ello se trata de un error material el cual fue subsanado con la Resolución N° 0095-2011/PS2 del 21 de febrero de 2011 que enmendó dicho error.
39. Finalmente, respecto a lo señalado cuando refiere que los datos presentes en el DNI, tales como el número del mismo, no resultan razonablemente exigibles de verificación para el proveedor, es necesario indicar que dicho argumento carece sustento por cuanto se desvirtua lo señalado en el artículo 11° literal ii) del Reglamento de Tarjetas de Crédito, que exige la verificación de la identidad del usuario, por lo que no es justificable la omisión en la que BTL incurrió.
40. Cabe señalar que la información consignada en la orden de pago correspondiente a BTL es la siguiente:



41. Es fácil apreciar que la orden de pago muestra un número de DNI del portador de la tarjeta de crédito que no coincide con el de la señora Lafosse, ya que en ésta se consigna el 4611337 en lugar de 40011337, poniendo en evidencia que BTL no realizó la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.

42. En ese sentido, cabe señalar que corresponde confirmar el extremo de la Resolución N° 0077-2011/PS2 que declara fundada la denuncia contra BTL.

Respecto a la apelación planteada por Gaming

43. Gaming señaló en su apelación que verificó la identidad del titular de la tarjeta de crédito, habiendo constatado tanto la firma como el DNI, y que el número consignado se trata de un número similar al que solamente le falta un cero. Al respecto, es necesario indicar que en estos casos la verificación debe ser completa y debe estar orientado a corroborar con documento en mano y con la diligencia debida los datos del mismo, motivo por el cual la justificación de Gaming no se ajusta a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
44. De la misma forma, Gaming apela lo referente a los criterios seguidos por el ORPS para imponer la multa y la diferenciación de las sanciones impuestas a los distintos denunciados. Sobre el particular, cabe indicar que los criterios establecidos por el ORPS, se ajustan a la materia de fondo del presente procedimiento, es decir a la afectación que se ha generado al denunciante por cada consumo en cada caso particular de cada empresa. En ese sentido, es razonable que no todos los denunciados tengan la misma sanción toda vez que los consumos realizados tienen diferentes montos.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la Resolución N° 0077-2011/PS2 del 11 de febrero de 2011, enmendada mediante 0095-2011/PS2 del 21 de febrero de 2011, ambas emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roger Israel Valencia Reyes contra los denunciados Hipermercados Metro S.A. y Farmacias Peruanas S.A. por infracción de los artículos 5° inciso d) y 8° del Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor⁶, declaro fundada la denuncia contra los denunciados Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Hipermercados Tottus S.A. y Gaming and Services S.A. por infracción de los artículos 5° inciso d) y 8° del Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, ordenó efectuar la devolución de los montos correspondientes al consumo realizado en cada establecimiento, al cual deberá adicionar los intereses, gastos, comisiones y otros que se hayan generado en su cuenta de tarjeta de crédito como consecuencia del cargo del consumo, sancionó con una multa ascendente a 2 UIT Boticas Torres de Limatambo S.A.C, y con una multa ascendente a 3 UIT a Hipermercados Tottus S.A. y Gaming and Services S.A, Finalmente les ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento a cada uno de los denunciados.

⁶ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo N° 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

SEGUNDO: Ordenar a Fasa que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, 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 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 costos.

TERCERO: 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 125º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional⁸– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión. 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 consentida⁹.

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

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125º.-** (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

⁸ **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

5.3. Recurso de Revisión

5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

(...)

⁹ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212º.- Acto firme**

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