



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.04.2021 06:45:09 -05:00

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0864-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1390-2019/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : MARÍA ELENA PIJUSHKUN SALVATIERRA

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
MÉTODOS DE COBRANZA ABUSIVOS
ATENCIÓN DE RECLAMOS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma modificando fundamentos fácticos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes respecto de la operación realizada con cargo a la tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323 el 22 de marzo de 2019, por un importe de US\$ 2 820,00 de titularidad de la denunciante. Ello, en tanto no quedó acreditado el defecto alegado.*

Asimismo, se confirma la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que se habría negado a la cancelación de la tarjeta de la denunciante, pese a que el argumento era que la agencia de viajes habría accedido a sus datos. Ello, en tanto se verificó que contractualmente la entidad financiera no se encontraba obligada a realizar la cancelación solicitada, ante la existencia de saldos pendientes de pago.

De otro lado, se confirma la resolución impugnada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en que habría cobrado indebidamente a la denunciante la primera cuota de la deuda contraída con la agencia de viajes y haber compensado el cobro de S/ 30,00 por concepto de mora, de su cuenta denominada millonaria, pese a que se encontraban en proceso de evaluación sus reclamos y haber presentado su constancia de internamiento médico que habría impedido realizar el pago. Esto, tras haberse determinado que las causales invocadas por la denunciante no enervan la facultad de cobro de una acreencia por parte de la entidad financiera, sumado al hecho de que la



cliente había autorizado la compensación de sus obligaciones pendientes de pago de su cuenta de ahorros millonaria.

Por otra parte, se revoca la resolución apelada, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A. - Interbank, por presunta infracción del artículo 88°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declaran improcedentes, por falta de interés para obrar, dichos puntos de la denuncia, por las conductas consistentes en que tal proveedor:

- (i) No habría brindado respuesta al Reclamo N° 00047663 del 1 de abril de 2019. Ello, tras verificarse que la entidad financiera la ofreció el 9 de mayo de 2019, lo cual permitió determinar que, a la fecha de interpuesta la presente denuncia en setiembre de 2019, la denunciante carecía de interés para cuestionar esta conducta; y,**
- (ii) no habría brindado respuesta a los reclamos del 8 de mayo de 2019 (carta) y 27 de junio de 2019 (Reclamo N°25398199). Ello, tras verificarse que la entidad financiera la suministró a ambos el 8 de agosto de 2019, lo cual permitió determinar que, a la fecha de interpuesta la presente denuncia el 27 de septiembre de 2019, la denunciante carecía de interés para cuestionar estas conductas.**

En consecuencia, se dejan sin efecto las medidas correctivas ordenadas, las sanciones impuestas, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi del denunciado por dichas conductas.

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción del artículo 88°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera atendió adecuadamente el Reclamo N° 24569534 formulado el 26 de marzo de 2019 por la denunciante, por el cual cuestionó un consumo no reconocido y solicitó el cese del cobro del mismo.

Finalmente, se confirma la resolución impugnada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho que habría requerido a la denunciante de forma indebida el cobro de una deuda mediante llamadas telefónicas insistentes que perturbaran su tranquilidad, así como notificaciones de cobranza amenazantes indicando que su deuda sería cobrada en la vía judicial. Esto, tras no verificarse que las llamadas aludidas correspondan al proveedor y tampoco que las cartas de

**cobranza informen que sería cobrada en la vía judicial como fue denunciado.**

Lima, 21 de abril de 2021

ANTECEDENTES

1. El 27 de septiembre de 2019, la señora María Elena Pijushkun Salvatierra (en adelante, la señora Pijushkun) presentó una denuncia contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank¹ (en adelante, el Banco), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) Era titular de la tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323, producto financiero contratado con el Banco;
 - (ii) la agencia de viajes Neomundo Internacional S.A.C. (en adelante, Agencia Neomundo) la habría estafado procediendo al cargo de una operación a su tarjeta de crédito, por lo que solicitó al Banco la cancelación de cobros; sin embargo, este le indicó que ello debía coordinarlo con dicha agencia de viajes;
 - (iii) el 25 de marzo de 2019, solicitó al Banco que se inmovilicen los cobros efectuados hasta que el Indecopi realice las investigaciones correspondientes y no se le reporte ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS)²;
 - (iv) el 26 de marzo de 2019, interpuso un reclamo ante el Banco, informando que no reconocía la operación realizada a favor de la Agencia Neomundo por un importe de US\$ 2 820,00, adjuntando los medios probatorios correspondientes, sin embargo, la entidad financiera le contestó que la investigación se realizaría en un plazo de ochenta días. Asimismo, el 8 de mayo de 2019, solicitó que no se le cobre la deuda por un periodo de tres meses, solicitud de la cual no obtuvo respuesta;
 - (v) el 1 de abril de 2019, interpuso un reclamo en el Libro de Reclamaciones del Banco, en tanto sufrió una atención inadecuada

¹ RUC: 20100053455. Domicilio Fiscal: Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria. Información obtenida de www.sunat.gob.pe.

² "(...) el viernes 22 de marzo del 2019, me acerqué a las oficinas del grupo NCI, donde fui citada a las 7:30 pm., por un premio de viaje que supuestamente había ganado, donde fui atendida por diferentes personas y me solicitaron mi tarjeta Visa, según ellos para verificar mi riesgo crediticio, mientras otras personas me explicaban otros temas de la empresa, más no del premio que me había ganado. Luego me dijeron que ya había hecho el pago de mi tarjeta, incluso en dólares y yo les indiqué que no estaba de acuerdo, menos en dólares, me indicaron mis detalles, opciones, beneficios etc y que firme para que su gerente no le llame la atención y que luego solicitarán la devolución a Visa (...)" [Sic]



- dentro de las instalaciones de una de sus agencias, pues no realizó ninguna acción contra el tercero que habría tenido un comportamiento violento durante la espera de atención;
- (vi) el 3 de abril de 2019, interpuso otro reclamo ante el Banco, reiterando la inadecuada atención mencionada, el cual no fue contestado;
 - (vii) el 4 de abril de 2019, interpuso reclamo solicitando la cancelación de la tarjeta visa oro, pues la Agencia Neomundo había accedido a los datos de la tarjeta, pero el denunciado le indicó que solo podría entregarle una nueva tarjeta;
 - (viii) el 30 de abril de 2019, presentó un reclamo cuestionando la respuesta emitida por el Banco sobre el reclamo del 3 de abril de 2019;
 - (ix) el 1 mayo de 2019, interpuso un reclamo ante otra instancia, donde le indicaron que el plazo de atención era de veinticuatro horas, sin embargo no se le dio respuesta;
 - (x) el 8 de mayo de 2019, remitió una carta solicitando que no se le cobre la deuda cuestionada por el plazo de tres meses, hasta que se realicen las investigaciones correspondientes por parte del Indecopi;
 - (xi) el 9 de mayo de 2019, presentó un reclamo cuestionando la respuesta emitida por el Banco, en atención al reclamo del 1 de mayo de 2019;
 - (xii) el 30 de mayo de 2019, interpuso un reclamo por el cobro indebido por parte del Banco, pues durante su internamiento médico cobró a su cuenta Millonaria una primera cuota en dólares de la deuda contraída de la Agencia Neomundo, incluyendo el importe de S/ 30,00 por retraso de un día de pago, pese a que presentó la constancia de internamiento, el cual constituyó un cobro indebido;
 - (xiii) el 27 de junio de 2019, interpuso dos reclamos (Reclamos N° 25399306 y N° 25398199), reiterando el bloqueo de todos los cobros efectuados mientras se realice la investigación correspondiente y cuestionando la respuesta emitida con relación a los reclamos del 30 de mayo de 2019 y 26 de marzo de 2019;
 - (xiv) resaltó que, el Banco procedió con los cobros de las cuotas de la operación cuestionada, incluyendo los intereses, pese a todos los reclamos interpuestos, que se detallan a continuación:

Fecha	Falta de respuesta / atención inadecuada
25/03/2019	Atención inadecuada
26/03/2019	Falta de atención
01/04/2019	Falta de atención
03/04/2019	Falta de atención
04/04/2019	Atención inadecuada
30/04/2019	Falta de atención
01/05/2019	Atención inadecuada
08/05/2019	Falta de atención
09/05/2019	Atención inadecuada
30/05/2019	Atención inadecuada
27/06/2019	Falta de atención



- (xv) sostuvo conversaciones vía telefónica con el área de reclamos, así como a través de su servicio de atención al cliente vía *whatsapp*, sin embargo, no obtuvo respuesta, en tanto no brindaron una adecuada atención a lo solicitado;
 - (xvi) el Banco efectuó de forma hostigante llamadas telefónicas cobrándole la deuda cuestionada, perturbando así su tranquilidad, así como un correo electrónico amenazante con contenido por el cual le informaba que si no cancelaba parte de su deuda, pasarían a realizar el cobro por la vía judicial, lo cual constituiría un maltrato constante a su persona.; y,
 - (xvii) el Banco no alertó sobre la operación cuestionada, siendo que previamente no había realizado operaciones en cuotas.
2. Aunado a lo anterior, la señora Pijushkun solicitó que se ordenen como medidas correctivas que el Banco: (a) cese el cobro de la deuda cuestionada hasta que concluya la investigación; y (b) la devolución de todos los cobros compensados a su cuenta millonaria. Además, solicitó a su favor el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
 3. Por Resolución 2 del 18 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), admitió a trámite la denuncia interpuesta y requirió a las partes entre otros, los movimientos de la Tarjeta de Crédito N° 4913-****-****-9323 desde marzo de 2018 a abril de 2019, no obstante dicha información no fue proporcionada.
 4. En su defensa, el Banco señaló lo siguiente:
 - (i) La transacción que se realizó en la Agencia Neomundo por el importe de US\$ 2 820,00 fue con el uso de la Tarjeta de Crédito Visa Oro N° 4913 **** * 9323. Asimismo, dicha operación no podía ser calificada como fraudulenta, pues la señora Pijushkun había reconocido que entregó su tarjeta al establecimiento y firmó el respectivo *voucher*, es decir, fue la propia denunciante quien autorizó la operación, lo cual se demostraba con los documentos respecto al cargo del consumo, incluso la operación obedecía al contrato de afiliaciones que suscribió con la referida empresa;
 - (ii) consideraba que lo ocurrido después, fue porque la señora Pijushkun desistió de la compra o afiliación y precisó que el producto o servicio era lo que la denunciante calificaría de una estafa, sea por no estar de acuerdo con las condiciones del servicio o por el precio que se le cobró, situación que no le correspondía discutir ni sobre la cual eran responsables;



- (iii) este caso no calificaba como un supuesto de uso fraudulento de la tarjeta de crédito, pues la denunciante reconoció que entregó su tarjeta al establecimiento y que firmó el *voucher*;
- (iv) al no participar de la relación entre el cliente y la agencia de viajes no podía efectuar control alguno, respecto de las situaciones fácticas que se desarrollaron, limitándose a autorizar las operaciones, las cuales se efectuaron con información de la tarjeta y conforme a los procedimientos operativos de la marca;
- (v) la transacción materia denuncia fue efectuada con la presencia física y lectura del chip de la tarjeta de crédito, el día 22 de marzo del 2019, en la Agencia Neomundo, por el importe de US\$ 2 820,00, conforme se apreciaba en el *voucher*;
- (vi) realizó correctamente el cargo del consumo cuestionado en la cuenta de la tarjeta de la denunciante, pues al momento en que se realizó la operación, la tarjeta de crédito se encontraba en situación de activa, toda vez que el bloqueo se produjo el día 1 de abril del 2019. Además, el importe se encontraba dentro de la línea de crédito;
- (vii) sobre la medida de seguridad consistente en el sistema de monitoreo de operaciones, señaló que este no tenía por objetivo alertar al cliente o bloquear su tarjeta ante cualquier transacción por un importe elevado o por el uso de un canal en particular o por ser el primer tipo de transacción efectuada como parece haberlo asumido la denunciante, pues de ser así los emisores de tarjetas estarían bloqueando de manera permanente las tarjetas, haciendo ineficiente el servicio y, desde luego, el uso de estos medios perderían su principal característica, de ser un medio de pago eficiente con la capacidad de reemplazar el dinero;
- (viii) para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero debían haberse realizado operaciones que permitieran a este presumir que no estaban siendo realizadas por el titular de la tarjeta de crédito, pues no era posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contenían características de patrón de fraude o eran distintas al comportamiento habitual del consumidor;
- (ix) el Banco procedió con el cobro de los intereses correspondientes al consumo cuestionado conforme a lo pactado contractualmente;
- (x) sobre la agresión de un tercero, señaló que, pese a que la denunciante manifestó que habría recibido un trato agresivo tanto verbal como físico durante la espera de atención en una oficina del Banco, ello no se encontraba acreditado;
- (xi) no obstante, en caso hubiera ocurrido dicha situación el Banco no podía asumir la responsabilidad por la conducta de un tercero ni mucho menos ningún consumidor podría tener la expectativa legítima que la entidad financiera ejerciera una acción sobre ese tercero, sin que ello pueda ser entendido por dicha persona como una vulneración de su libertad, por lo que ante el conflicto entre particulares no podía



- arrogarse la condición de mediador o juzgador en la conducta de uno u otro;
- (xii) teniendo en cuenta que la denunciante registró una deuda vencida y en mora, producto de los cargos en su cuenta tarjeta de crédito, en el que se incluía el consumo cuestionado, el Banco no podía aceptar la cancelación de la cuenta, es decir, darle de baja como si no existiera alguna deuda, pues dicha facultad no le asistía a un cliente mientras mantuviera una deuda y la misma no quería ser pagada, todo ello conforme a lo establecido en la cláusula 23 del Contrato de la Tarjeta de Crédito;
 - (xiii) si bien era cierto que la denunciante, para justificar la necesidad de cancelar la tarjeta de crédito, señaló que la Agencia Neomundo había accedido a los datos de su tarjeta, ello no revestía realmente ningún peligro para la denunciante, toda vez que, si hubiera sido verdad, bastaba con el bloqueo del plástico para que el mismo quede desactivado y sea imposible de realizar alguna operación;
 - (xiv) respecto al cobro indebido de la primera cuota en dólares contraída con la Agencia Neomundo con su Cuenta Millonaria, indicó que la denunciante tenía que honrar su deuda y cumplir con el pago de la facturación de su tarjeta de crédito y, al no hacerlo, quedaba sometida a las consecuencias del incumplimiento pactadas en la cláusula 14 del Contrato de Tarjeta de Crédito;
 - (xv) sobre el cobro de la deuda, pese a los reclamos en trámite, manifestó que el hecho que un consumidor presente reclamos y aun cuando estos se encuentren en trámite, no implicaba una causal para que aquel se considere eximido de pagar sus deudas. En todo caso, para que ello ocurra debió solicitar una medida cautelar a la autoridad competente, a fin de que autorice la suspensión del cobro de la referida deuda; sin embargo, ello no ocurrió en el presente caso;
 - (xvi) sobre la atención deficiente en su servicio de reclamos vía telefónica y el servicio de atención al cliente mediante WhatsApp, indicó que no existía evidencia alguna que avale las afirmaciones de la denunciante;
 - (xvii) además, indicó que el Principio de Presunción de Licitud, implicaba que los administrados habían actuado apegados a sus deberes mientras que no se contara con evidencia en contrario; y,
 - (xviii) sobre la falta de atención y atención inadecuada de los reclamos, señaló que el Banco no tenía la obligación de declarar procedente todos los reclamos presentados por los usuarios, siendo que la obligación que le era impuesta mediante el artículo 88°.1 del Código, se limitaba a la exigencia de una atención dentro del plazo establecido.
5. Posteriormente, la señora Pijushkun presentó un escrito reiterando los argumentos esbozados a lo largo del procedimiento y solicitó se ordenen como medidas correctivas: a) la anulación total de la deuda; b) el cese de



cobros, mediante llamadas, mensajes hostigantes, o correos electrónicos de cobro extrajudicial, mientras la deuda se encuentre en investigación; c) devolución de las millas; y, d) rectificación ante las centrales de riesgos. Adicionalmente, la denunciante solicitó la emisión de un pronunciamiento final y destacó que se le había tratado mal en una de sus visitas a las oficinas del Banco y que continuaban remitiéndole mensajes de texto de cobranza.

6. Mediante Resolución 1065-2020/CC1 del 5 de agosto de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes al permitir la realización de una operación no reconocida por la denunciante con cargo a su tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323 por el importe de US\$ 2 820,00, pese a que no correspondía a su patrón de consumo y no fue alertada de la realización de la misma. Ello, tras considerar que el proveedor contaba con la autorización (orden de pago suscrita) correspondiente para efectuar el cargo de consumo cuestionado y que el mismo no tenía características sospechosas;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que habría cobrado los importes facturados, así como las comisiones e intereses generados por la operación no reconocida por la denunciante, pese a que solicitó la suspensión de estos cobros. Ello, tras verificarse que el hecho que la denunciante presentara reclamos no justificó el cobro válidamente realizado por el proveedor;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no habría desplegado acción alguna ante el tercero que tuvo un comportamiento agresivo contra la denunciante. Esto, tras haberse verificado que la denunciante no aportó medio de prueba alguno que acredite lo señalado;
- (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que se habría negado a la cancelación de la tarjeta de la denunciante, bajo el argumento que la agencia de viajes habría accedido a sus datos. Dicho pronunciamiento, fue sustentado en atención a que se verificó que contractualmente la entidad financiera no podía realizar la cancelación solicitada, ante la existencia de saldos pendientes de pago;
- (v) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que le habría compensado la primera cuota de la deuda contraída con la agencia de viajes y el cobro de S/ 30,00 por concepto de mora, de su



- cuenta denominada millonaria, pese a que se encontraban en proceso de evaluación sus reclamos y haber presentado su constancia de internamiento médico que habría impedido realizar el pago. Ello, luego de verificarse que la denunciante pactó de forma contractual que el Banco podía compensar los montos adeudados con los activos que mantenía en dicha institución y que los reclamos e investigaciones en trámite no impedían el cobro de dichas obligaciones;
- (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la entidad financiera hubiese brindado una atención deficiente a la denunciante, a través de su canal de *whatsapp* y vía telefónica;
 - (vii) declaró fundada en parte la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto quedó acreditado que no atendió los reclamos interpuestos el 1 de abril de 2019, el 8 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019, sancionándolo con una multa total de 3,21 UIT;
 - (viii) declaró improcedente por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Banco, luego de verificarse que cumplió con atender los reclamos del 26 de marzo de 2019 y 3 de abril de 2019, antes de la interposición de la denuncia;
 - (ix) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, luego de no haberse verificado que la denunciante hubiese interpuesto un reclamo el 30 de abril de 2019;
 - (x) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera atendió adecuadamente los reclamos interpuestos por la denunciante;
 - (xi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) del Código, por el hecho que habría requerido a la denunciante de forma indebida y hostigante el cobro de una deuda mediante llamadas telefónicas y mediante notificaciones de cobranza indicando que su deuda sería cobrada en la vía judicial, en caso de no ser pagada. Esto, tras no verificarse que las llamadas aludidas correspondan al proveedor y tampoco que las cartas de cobranza informen que sería cobrada en la vía judicial;
 - (xii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor al de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con brindar atención a los reclamos interpuestos por la denunciante el 1 de abril de 2019, el 8 de mayo de 2019 y el 27 de junio de 2019;
 - (xiii) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,



- (xiv) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
7. El 4 de septiembre de 2020, el Banco formuló recurso de apelación contra la Resolución 1065-2020/CC1, en los extremos declarados fundados en su contra, manifestando lo siguiente:
- (i) El reclamo del 1 de abril de 2019, estaba referido a la atención que se le habría brindado en el local de Limatambo, el mismo que también fue reiterado en su escrito del 27 de septiembre de 2019;
 - (ii) la respuesta a dicho reclamo fue remitida al correo electrónico de la denunciante que consignó en la propia hoja de reclamo, para acreditar el envío, adjuntó copia del *print* de pantalla de su sistema de envíos, donde inclusive se aprecia la fecha de lectura del destinatario;
 - (iii) respecto al reclamo del 8 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019, indicó que de la lectura del escrito de la denunciante del 27 de septiembre de 2019, se advertía claramente que se trataba de una solicitud reiterativa de paralizar o congelar los cobros mientras Indecopi investigaba el caso, desconociendo la operación cuestionada, el cual ya había sido manifestado inicialmente el 26 de mayo de 2019 donde solicitó también ello;
 - (iv) no obstante, su representada ya había respondido este primer reclamo, mediante una carta del 26 de abril de 2019, donde le informó que el reclamo sería atendido en ochenta días, el cual finalmente fue atendido mediante carta del 8 de agosto de 2019; y,
 - (v) en ese sentido, no correspondía que sean sancionados por la conducta atribuida.
8. El 23 de diciembre de 2020, la señora Pijushkun formuló recurso de apelación contra la Resolución 1065-2020/CC1 señalando entre otras cosas lo siguiente:
- (i) Indicó que el cobro realizado por US\$ 2 820,00, se realizó pese a que el Banco no enviaba mensajes de texto o alerta al realizarse un consumo inusual como si lo realizan otros bancos, en ese sentido, reiteró la falta de medidas de seguridad por parte de la entidad financiera, más aún cuando nunca había realizado compra en cuotas;
 - (ii) la normativa señala que el denunciado debía verificar los consumos habituales del cliente, lo cual el proveedor no realizó, pues su registro de compras solo era en restaurantes, supermercados, pero ninguno de viajes ni mucho menos en plazos, ni tampoco por montos tan elevados;
 - (iii) reiteró que el Banco debía presentar las llamadas telefónicas, pues su persona se comunicó con intención de reportar lo ocurrido y cancelar su tarjeta, sin embargo la entidad financiera se negó a ello;



- (iv) sobre la compensación realizada de su cuenta millonaria, indicó que su persona se encontraba delicada de salud y presentó todos los medios de prueba para sustentarlo, sin embargo hicieron caso omiso y procedieron a cobrar mora por un día de retraso;
 - (v) sobre la indebida atención de reclamos, resaltó que si bien el Banco brindó una respuesta a su reclamo del 25 de marzo de 2019, únicamente le indicaron que estaban atendiendo el mismo pero no le dieron ninguna solución al respecto;
 - (vi) aportó al procedimiento un reporte de llamadas por parte del Banco a su persona, sin embargo, se ha indicado que no presentó medio de prueba que acrediten los cobros, cuando estas eran emitidas de un centro de llamadas con números aleatorios. Asimismo, reiteró que la entidad financiera la llamaba de forma insistente hostigándola con el pago de una deuda, perturbando así su tranquilidad; y,
 - (vii) solicitó se verifique nuevamente los medios de prueba que aportó y se considere que se encuentra delicada de salud, por lo que reiteró lo solicitado como medidas correctivas, referidas a la exoneración total de la deuda con el Banco, devolución de sus millas, corrección ante el reporte crediticio de la SBS, la devolución de dinero en caso exista este, y además que se requiera al Banco presentar las llamadas donde se acreditaba que hay más clientes con el inconveniente suscitado con la referida agencia de viajes y, se impongan las sanciones que corresponda al Banco.
9. Mediante Requerimiento N° 0037-2021/SPC del 22 de marzo de 2021, se solicitó a la denunciante presentar los movimientos de la Tarjeta de Crédito N° 4913-****-****-9323 desde marzo de 2018 a abril de 2019, no obstante el consumidor manifestó su imposibilidad de recabar dicha información debido a que la cuenta se encontraba bloqueada a la fecha³.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre los extremos materia de pronunciamiento

10. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 1065-2020/CC1 se limitará por una parte, al extremo impugnado por el Banco en su recurso de apelación, esto referido a la falta de atención de los reclamos interpuestos el 1 de abril de 2019, el 8 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019 por la denunciante.

³ Cabe destacar que si bien la denunciante también agregó que la información requerida se encontraría adjunta al expediente; lo cierto es que, contrario a ello no obra tal documentación en los actuados, de allí el requerimiento formulado por esta instancia.



11. Asimismo, la presente resolución abarcará también los extremos impugnados por la señora Pijushkun, que fueron declarados infundados (extremos referidos a que el proveedor: (a) no habría adoptado las medidas de seguridad respecto de una operación no reconocida; (b) habría negado la cancelación de su tarjeta visa oro; (c) el banco le habría cobrado las cuotas de la deuda contraída con Agencia Neomundo pese a que se encontraban en proceso de evaluación sus reclamos y se realizó el cargo de la primera cuota en dólares a su cuenta millonaria, incluyendo la mora por 30 soles; (d) habría requerido indebidamente el cobro de una deuda mediante llamadas u notificaciones de cobranza indicando que su deuda sería cobrada en la vía judicial; y, (e) habría atendido inadecuadamente el reclamo interpuesto por la denunciante el 25 de marzo de 2019) en su recurso impugnativo.
12. En tal sentido, considerando que la señora Pijushkun no apeló en su oportunidad la Resolución 1065-2020/CC1, en los extremos que desestimó su denuncia contra el Banco, referidos a que dicho proveedor: (a) habría cobrado los importes facturados, así como las comisiones e intereses generados por la operación no reconocida por la denunciante, pese a que solicitó la suspensión de estos cobros; (b) no habría desplegado acción alguna ante el tercero que tuvo un comportamiento agresivo; (c) habría brindado una atención deficiente a la denunciante a través de sus canales a distancia; y, (d) no habría atendido los reclamos del 26 de marzo de 2019, 3 de abril de 2019 y 30 de abril de 2019, se deja constancia de que dichos extremos han quedado consentidos⁴.

Sobre el deber de idoneidad

13. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitidas, entre otros factores, atendiendo a las

⁴ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 124°.- Requisitos de los escritos.

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

Artículo 220°.- Recurso de apelación. El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

Artículo 221°.- Requisitos del recurso.

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 124 de la presente Ley.



circunstancias del caso⁵. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁶.

14. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
15. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
16. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁷.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

a) Sobre la adopción de medidas de seguridad por una operación no reconocida

17. En su escrito de denuncia, la señora Pijushkun manifestó que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que una operación que no reconocía, se efectuara con cargo a su tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323 el 22 de marzo de 2019, por un importe de US\$ 2 820,00, la cual no correspondía a su patrón de consumo y no fue alertada sobre la realización de la misma.
18. En su defensa, el Banco sostuvo que, la transacción se realizó en la Agencia de viajes Neomundo con el uso de la tarjeta de la denunciante mientras se encontraba activa. Asimismo, indicó que dicha operación no podía ser calificada como fraudulenta, pues la señora Pijushkun había reconocido que entregó su tarjeta al establecimiento y firmó el respectivo *voucher*, es decir, fue la propia denunciante quien autorizó la operación, lo cual se demostraba con los documentos respecto al cargo del consumo, incluso la operación obedecía al contrato de compra de venta de afiliaciones que suscribió con la referida empresa.
19. Además, indicó que respecto a la medida de seguridad consistente en el sistema de monitoreo de operaciones, este no tenía por objetivo alertar al cliente o bloquear su tarjeta ante cualquier transacción por un importe elevado o por el uso de un canal en particular o por ser el primer tipo de transacción efectuada como parece haberlo asumido la denunciante, pues de ser así los emisores de tarjetas estarían bloqueando de manera permanente las tarjetas, haciendo ineficiente el servicio y, desde luego, el uso de estos medios perderían su principal característica, de ser un medio de pago eficiente con la capacidad de reemplazar el dinero.
20. De igual forma, indicó que para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo realizadas por el titular de la tarjeta de crédito, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de patrón de fraude o sean distintas al comportamiento habitual del consumidor.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen 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.



21. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes al permitir la realización de una operación no reconocida por la denunciante con cargo a su tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323 por el importe de US\$ 2 820,00, pese a que no correspondía a su patrón de consumo y no fue alertada de la realización de la misma. Ello, tras considerar que el proveedor contaba con la autorización (orden de pago suscrita) correspondiente para efectuar el cargo de consumo cuestionado y que el mismo no tenía características sospechosas.
22. En vía de apelación, la señora Pijushkun indicó que el cobro realizado por US\$ 2 820,00, se realizó pese a que el Banco no envió mensajes de texto o alerta al realizarse un consumo inusual, como si lo realizaban otros bancos, en ese sentido, reiteró la falta de medidas de seguridad por parte de la entidad financiera, más aún cuando nunca había realizado compra en cuotas.
23. Asimismo, agregó que la normativa señala que la entidad denunciada debía verificar los consumos habituales del cliente, lo cual el proveedor no realizó, pues su registro de compras solo era en restaurantes, supermercados, pero ninguno de viajes ni mucho menos en plazos, ni tampoco por montos tan elevados.
24. Atendiendo a lo manifestado por la institución financiera y la denunciante, este Colegiado efectuará un análisis de las medidas de seguridad adoptadas por el Banco a efectos de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de la denunciante, como son, el monitoreo y detección de operaciones inusuales, así como los requisitos de validez pertinentes.

Sobre el patrón habitual de consumo

25. Sobre el comportamiento habitual del cliente, el numeral 5 del artículo 2° de la Resolución SBS 6523-2013, que aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), modificado por la Resolución SBS 5570-2019, en su artículo 17° define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores que pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
26. Por su parte, el artículo 17° del mismo Reglamento establece lo siguiente:

“Artículo 17°. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones



Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

- 1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
 - 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
 - 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
- (...)"*

27. Esta Sala considera que la finalidad del artículo 17° del Reglamento descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un patrón de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.
28. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.
29. Dicho lo anterior, a efectos de realizar el análisis respectivo sobre el comportamiento habitual de un consumidor, la Autoridad de Consumo debe verificar el detalle histórico de operaciones realizadas en los meses previos, ello con el objeto de determinar si la operación materia de cuestionamiento en el procedimiento se encuentra dentro del patrón regular de consumo del tarjetahabiente; sin embargo, en el caso la denunciante no ha presentado los estados de cuenta vinculados a la tarjeta de crédito en la que fue cargada la operación discutida, donde se hubiera podido identificar si esta se encontraba fuera del patrón de consumo, conforme fue invocado.
30. En esa misma línea, es preciso indicar que si bien la denunciante ha señalado que tal información debía ser proporcionada por el proveedor, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo



004-2019-JUS (en adelante, Tuo de la LPAG)⁸, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil –de aplicación supletoria al presente procedimiento⁹– dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión¹⁰, por lo que si bien la denunciante ha cuestionado la operación no reconocida en atención a que no correspondería a su patrón habitual, más allá de ello no ha logrado sustentar esta afirmación¹¹.

31. En este punto, debemos resaltar además que en su denuncia la señora Pijushkun tampoco ha negado la existencia de operaciones previas a la no reconocida en la referida cuenta (Tarjeta Visa Oro N° 4913*****9323), sino que por el contrario, destacó que era la primera vez que se realizaba una operación en cuotas; lo cual da cuenta o permite sostener que la cliente pudo contar con estados de cuenta que reflejaran esas operaciones previas a la controvertida.
32. En tal sentido, en la medida que la recurrente, dada la carga de la prueba que pesa en su calidad de denunciante, no ha aportado elementos de prueba que permitan identificar que la operación no reconocida por la suma de US\$ 2 820,00 realizada el 22 de marzo de 2019 se encontraba fuera de su patrón de consumo conforme alegó, este Colegiado no puede vislumbrar este hecho, por lo que debe pasar a evaluar, atendiendo a los actuados, si la misma cumplía con los requisitos de validez.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba (...)**
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento 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.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.** **Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹¹ A través del Requerimiento de Información 0037-2021/SPC del 22 de marzo de 2021, se solicitó a la denunciante presentar los estados de cuenta de la tarjeta de crédito donde se habría cargado la operación discutida; sin embargo, luego que el consumidor precisara su imposibilidad de aportar dicho medio de prueba y más allá de señalar que este obraría en el expediente, lo cierto es que de la valoración integral de los actuados, no se advierte la existencia de dicha documentación.



33. Debe precisarse que, el sustento antes indicado y por el cual este Colegiado se limitará únicamente a realizar un análisis de la validez de la operación discutida; resulta ser distinto al de la Comisión, pues el órgano resolutorio de primera instancia consideró que para que el sistema de monitoreo de una entidad pueda generar una alerta, era necesario que se realizara una operación sospechosa, siendo que en el caso solo se observaba una única transacción cuestionada, de modo que, luego de corroborarse su validez, no correspondía hacer una evaluación de patrón de consumo.

Sobre la validez de la operación discutida

34. El artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, establece que las entidades emisoras de tarjetas de crédito pueden cargar a las tarjetas de crédito aquellos importes de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice. Las órdenes de pago y firmas podrían ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas¹².
35. Asimismo, la Sala en anteriores pronunciamientos ha señalado que en los casos de operaciones en establecimientos comerciales con cargo a tarjetas de crédito, los medios probatorios idóneos para acreditar la autorización del denunciante de dichos consumos son las órdenes de pago, ello en concordancia con lo señalado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (en adelante, SBS), en el Oficio 26791-2017-SBS¹³, a través del cual señaló:

“(…) para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada la empresa emisora a favor del titular, esta debe contar con órdenes de pago suscritas o autorizadas por el titular. En la contratación presencial en establecimientos, en general, los terminales de punto de venta emiten un voucher por cada operación con tarjeta de crédito, la cual debe ser firmada por el cliente y consignar el número de su DNI, salvo que se trata de una operación de micropago.

¹²

REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO. APROBADO POR RESOLUCION SBS 6523-2013.

Artículo 9°.- Cargos.

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7 del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

¹³

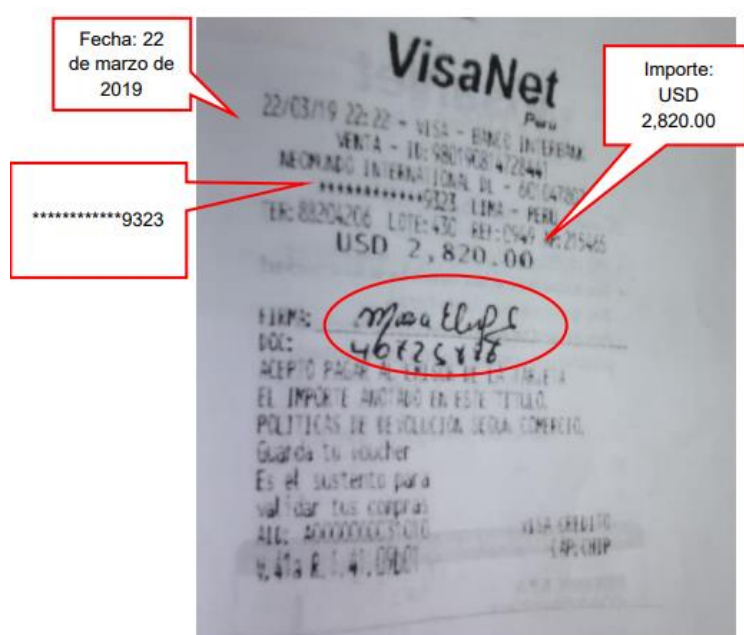
Oficio emitido por la SBS, en el marco de una consulta efectuada por la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).



Visto así, (...) para su defensa la entidad financiera debe presentar el voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad del usuario.

En razón de lo expuesto, esta Superintendencia no considera a la impresión de pantalla del sistema electrónico interno de la empresa, así como a la constancia emitida por el sistema de la empresa procesadora de pagos a la que pertenece la tarjeta, como autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas digitales en la contratación presencial en establecimientos.”

36. De la revisión de los medios probatorios presentados por el Banco para acreditar la validez de la operación cuestionada, se verifica que dicha entidad presentó la orden de pago del consumo no reconocido efectuado con la tarjeta presente¹⁴, la cual se encuentra debidamente suscrita, conforme se aprecia a continuación:



37. Siendo así, se advierte que el Banco acreditó que la operación fue válida. Ahora, en este punto, debemos resaltar que la señora Pijushkun ha hecho hincapié en que el Banco se encontraba en la obligación de verificar la firma contenida en el citado voucher, pues esta no correspondería a su puño y letra.
38. Al respecto, contrariamente a lo esbozado por la denunciante, esta Sala en mayoría considera preciso señalar que, cuando se trata de operaciones realizadas en establecimientos comerciales afiliados a tarjetas de crédito, el

¹⁴ En la foja 133 del expediente.



artículo 19° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito¹⁵ establece que es obligación de dichos establecimientos comerciales verificar la identidad de quienes porten dichas tarjetas y corroborar las firmas consignadas en los recibos de consumos, todo ello para evitar que estos medios de pago se empleen indebidamente por terceros, generando a sus titulares deudas igualmente indebidas, ello de acuerdo a lo siguiente:

“Artículo 19° - Medidas de seguridad en los negocios afiliados.

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

- 1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.*
- 2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.*
- 3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.”*

39. Como se aprecia, de conformidad con el artículo 19° del citado reglamento, los establecimientos comerciales tienen la obligación de verificar la identidad del usuario y que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en la tarjeta presentada y de ser el caso, con la que figura 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. Por lo que, dicha responsabilidad no puede ser transferida a las entidades financieras, quienes conforme a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito solo deben verificar que las operaciones se carguen a las tarjetas de crédito conforme a lo señalado por las órdenes de pago debidamente autorizadas.
40. Así, no correspondía analizar si la firma consignada en el *voucher* presentado pertenecía o no a la denunciante, toda vez que la denuncia está dirigida contra la entidad financiera y no contra el establecimiento comercial donde se realizó la operación controvertida.
41. En ese sentido, se recalca que solo corresponde analizar las medidas de seguridad adoptadas por el Banco respecto de la operación reclamada, en cuanto a la responsabilidad que le alcanza por la validez de la misma.

¹⁵ Vigente desde el 1 de abril de 2014.



42. Dicho lo anterior, esta Sala advierte que, en base a los medios probatorios aportados en el marco del presente procedimiento, ha quedado acreditada la validez de la operación no reconocida con cargo a la tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323 de la denunciante el 22 de marzo de 2019, por un importe de US\$ 2 820,00.
43. Reiteramos en este punto que el análisis antes desarrollado, recae en el hecho referido a la falta de aporte de medios de prueba (pese a haber sido requeridos) que acrediten que la operación cuestionada responda o no al patrón habitual de la consumidora; pues contrariamente a ello, la Comisión se circunscribió a realizar únicamente un análisis de validez considerando la autorización contenida en el *voucher* de pago.
44. Por tanto, corresponde confirmar modificando fundamentos fácticos, la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por la conducta consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes respecto de la operación realizada con cargo a la tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323 el 22 de marzo de 2019, por un importe de US\$ 2 820,00. Ello, tras haberse verificado en el caso en concreto que la operación discutida cumplió con los requisitos de validez.
- b) Sobre la negativa de cancelación de la tarjeta de la denunciante
45. En el presente extremo de su denuncia, la señora Pijushkun señaló que el Banco le habría negado la cancelación de su tarjeta de crédito, pese a que le indicó que la Agencia Neomundo accedió a los datos de su tarjeta, siendo que se le indicó que únicamente podían entregarle un nuevo plástico.
46. En su defensa, el Banco manifestó que teniendo en cuenta que la denunciante registró una deuda vencida y en mora, producto de los cargos en su cuenta de tarjeta de crédito, en los que se incluía el consumo cuestionado, no podía aceptar la cancelación de la cuenta, es decir, darle de baja como si no existiera alguna deuda, pues dicha facultad no le asistía a un cliente mientras mantuviera una deuda y la misma no quería ser pagada, conforme a lo establecido en la cláusula 23 del Contrato de la Tarjeta de Crédito.
47. Además, indicó que, si bien era cierto que la denunciante, para justificar la necesidad de cancelar la tarjeta de crédito, señaló que la Agencia Neomundo había accedido a los datos de su tarjeta, ello no revestía realmente ningún peligro para ella, toda vez que si hubiera sido verdad, bastaba con el bloqueo del plástico para que el mismo quede desactivado y sea imposible de realizar alguna operación.



48. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que se habría negado a la cancelación de la tarjeta de la denunciante, bajo el argumento de que la agencia de viajes habría accedido a sus datos.
49. En vía de apelación, la denunciante resaltó que el Banco debía presentar las llamadas telefónicas, pues su persona se comunicó con intención de reportar lo ocurrido y cancelar su tarjeta, sin embargo la entidad financiera se negó a ello a través de dicho canal de atención.
50. Cabe indicar que no resulta ser un hecho controvertido que la denunciante era cliente de la entidad financiera a consecuencia de una tarjeta de crédito, así como tampoco es controvertido que el importe por la suma de US\$ 2 820,00 fue cargado a esta tarjeta de crédito.
51. Ahora bien, la denunciante ha señalado que el importe antes indicado fue cargado de manera indebida por parte de la agencia de viajes a su tarjeta de crédito y en la medida que esta agencia tomó conocimiento de los datos del plástico, se comunicó con el Banco para solicitar la cancelación del mismo.
52. Debemos destacar de manera preliminar que, si bien esta Sala ha declarado la responsabilidad del Banco por no haber adoptado las medidas de seguridad respecto al consumo aludido; lo cierto es que, al margen de ello, también se ha logrado acreditar que este consumo fue válidamente cargado a la cuenta de la denunciante por parte del Banco, conforme se desprende del *voucher* que fue debidamente suscrito por la consumidora acreditando con ello su validez.
53. En ese sentido, si bien la señora Pijushkun ha hecho hincapié en su recurso impugnativo que el Banco habría negado indebidamente la cancelación de su tarjeta; lo cual tampoco ha sido negado por el denunciado, debemos remitirnos al Contrato de Crédito a efectos de determinar si la entidad financiera se encontraba facultada de acceder a lo petitionado, considerando la existencia de una deuda válidamente cargada.
54. Obra en autos, copia del contrato de Tarjeta de Crédito del Banco¹⁶, en el que dispone en su cláusula 23, que la entidad financiera podía acceder ante la solicitud de consumidor a cancelar de forma anticipada el contrato, debiendo previamente cancelar la existencia de saldos deudores, tal como se aprecia a continuación:

¹⁶ En la foja 147 al 155 del expediente.



23. Terminación anticipada del Contrato.- Este Contrato tiene un plazo indefinido, sin embargo, Interbank podrá dar por terminado el contrato de manera anticipada mediante aviso cursado al Cliente con una anticipación no menor a tres (3) días hábiles a la fecha de resolución efectiva, conforme a las causales de resolución establecidas en el presente contrato. Igual derecho le asiste al Cliente de dar por terminado el contrato cuando así lo decida, dando aviso por escrito a Interbank, sin perjuicio de su obligación de pagar previamente el saldo deudor total de la Cuenta Tarjeta que liquide Interbank y devolver a éste todas las Tarjetas en la misma fecha de resolución del Contrato.

Interbank podrá mantener abierta la Cuenta Tarjeta hasta la cancelación de dicho saldo deudor en cualquier supuesto que no se encuentre regulado en el numeral anterior.

55. En ese sentido, de la lectura de la citada cláusula contractual, aceptada y suscrita por las partes, si bien el Banco se negó a la cancelación de la deuda, ello resulta debidamente justificado ante la existencia de una obligación pendiente de pago, por lo que no resulta posible atribuirle responsabilidad ante su negativa.
56. De otro lado, si bien la señora Pijushkun ha resaltado en su recurso impugnativo que obra en poder de la entidad financiera, la llamada que acredita que se negó a la cancelación de su tarjeta; lo cierto es que, este hecho de ningún modo desestima la existencia de una cláusula contractual que faculta al Banco a oponerse a una solicitud de cancelación ante la existencia de una deuda pendiente de pago, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
57. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que se habría negado a la cancelación de la tarjeta de la denunciante, bajo el argumento que la agencia de viajes habría accedido a sus datos. Ello, en tanto se verificó que contractualmente la entidad financiera no podía realizar la cancelación solicitada, ante la existencia de saldos pendientes de pago.
- c) Sobre el presunto cobro indebido por parte del Banco
58. En este extremo de su denuncia, la señora Pijushkun indicó que la entidad financiera habría efectuado el cobro de las cuotas facturadas de las deudas que contrajo con Agencia Neomundo, pese a que se encontraba en proceso de evaluación de diversos reclamos, solicitando su investigación y además, el proveedor habría cargado la primera cuota en dólares del referido



consumo a su cuenta millonaria, incluyendo el importe de S/ 30,00 por el retraso en un día de pago, pese a que había presentado su constancia de internamiento por un tema de salud lo cual había impedido el pago en la fecha correspondiente.

59. El Banco manifestó en sus descargos, respecto al cobro indebido de la primera cuota en dólares contraída con la Agencia Neomundo con su Cuenta Millonaria, que la denunciante tenía que honrar su deuda y cumplir con el pago de la facturación de su tarjeta de crédito y, al no hacerlo, quedaba sometida a las consecuencias del incumplimiento pactadas en la cláusula 14 del Contrato de Tarjeta de Crédito.
60. Asimismo, respecto al cobro de la deuda pese a los reclamos en trámite, manifestó que el hecho que un consumidor presentara reclamos y aun cuando estos se encuentren en trámite, no implicaba una causal para que aquel se considere eximido de pagar sus deudas. En todo caso, para que ello ocurra debió solicitar una medida cautelar a la autoridad competente a fin de que autorice la suspensión del cobro de la referida deuda; sin embargo, ello no ocurrió en el presente caso.
61. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que le habría cobrado la primera cuota de la deuda contraída con la agencia de viajes y compensó el cobro de S/ 30,00 por concepto de mora, de su cuenta denominada millonaria, pese a que se encontraban en proceso de evaluación sus reclamos y haber presentado su constancia de internamiento médico que habría impedido realizar el pago.
62. En su recurso impugnativo, la señora Pijushkun reiteró que pese a que su persona se encontraba delicada de salud y presentó todos los medios de prueba para sustentarlo, no obstante, la entidad financiera hizo caso omiso y procedieron a cobrar la primera cuota de la deuda contraída con la agencia Neomundo y además compensaron la mora por un día de retraso de otra de sus cuentas.
63. Como primer punto, respecto al hecho referido a que la entidad financiera cobró a la denunciante la primera cuota de un consumo; esta Sala conviene en señalar que el hecho que existan reclamos pendientes de respuesta o incluso denuncias ante la Autoridad de Consumo, así como la existencia de dificultades (por ejemplo médicas) que impidan al consumidor cumplir con una obligación, no enerva de ningún modo la facultad de la entidad financiera de realizar las acciones pertinentes para conseguir el cobro de sus acreencias; más aún, cuando conforme expresó el proveedor, no se había



requerido ante esta entidad una solicitud de medida cautelar sobre el particular.

64. Aunado a lo anterior, cabe destacar que no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite que el Banco exigió el cobro de los montos señalados por la denunciante.
65. En segundo lugar, respecto a la compensación realizada por el Banco a la cuenta millonaria de la señora Pijushkun, al margen que tal hecho no ha sido negado por la entidad financiera, corresponde señalar que el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española¹⁷ define etimológicamente al verbo compensar como el hecho de “*igualar en opuesto sentido el efecto de una cosa con el de otra*”, consignando como ejemplo el compensar las pérdidas frente a las ganancias.
66. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1288° del Código Civil¹⁸, la compensación constituye un mecanismo de extinción total o parcial de dos o más obligaciones recíprocas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. Ello, supone que en la estructura de las indicadas obligaciones las partes involucradas mantengan, a la vez, una dualidad de situaciones jurídicas subjetivas, toda vez que se encontrarán tanto en la posición del acreedor que exige la realización de una conducta debida (situación jurídica subjetiva de ventaja activa), como en el estado del deudor que conserva el compromiso de cumplir una conducta (situación jurídica subjetiva de desventaja activa).
67. Si bien la ejecución de la prestación en la forma prevista en el título constitutivo de toda obligación, se opone el débito de un deudor y el crédito de un acreedor independientes entre sí, implicará, de manera simultánea: (i) la satisfacción del interés del acreedor; (ii) la liberación del deudor; y, como consecuencia de aquéllas, (iii) la extinción de la obligación que los vinculaba; en el caso de la compensación, la extinción de las obligaciones se realizará sin que las prestaciones que son objeto de las mismas se verifiquen de manera efectiva, bastando simplemente que una de las partes involucradas se libere de su deuda oponiendo a esta el derecho de crédito del cual también es titular frente a la misma contraparte¹⁹. De ahí que, al no mediar

¹⁷ Consulta Virtual en el siguiente enlace: <http://lema.rae.es/drae/>

¹⁸ **CÓDIGO CIVIL. LIBRO VI. SECCIÓN SEGUNDA. TÍTULO IV.**
Artículo 1288°.- Por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo.

¹⁹ Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Volumen VI. 1° edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2004. P. 723.



pago alguno, la doctrina entienda que la compensación principalmente conlleva, en estricto, a la liberación del deudor.

68. A fin de alcanzar el efecto de mutua neutralización de las obligaciones²⁰, la compensación exige que respecto a estas concurren las siguientes características: (i) recíprocas; (ii) líquidas; (iii) exigibles; y, (iv) de prestaciones fungibles y homogéneas.
69. La reciprocidad de las obligaciones a compensar alude a la convivencia de las situaciones jurídicas recaídas en las partes involucradas, siendo estas a la vez acreedor y deudor de las relaciones obligatorias, procedentes de un mismo título²¹ o de relaciones jurídicas diversas.
70. Con la finalidad de extinguir las obligaciones pretendidas, la compensación deberá versar sobre deudas cuyo importe se encuentre plenamente determinado, conocido por las partes o pasible de serlo a partir de una operación simple, excluyéndose aquellas pendientes de liquidación; operando exclusivamente respecto de obligaciones exigibles, es decir, sin plazo de vencimiento²² o cuyo plazo hubiese culminado y, en consecuencia, el acreedor se encuentre habilitado para requerir su inmediato cumplimiento.
71. Finalmente, la fungibilidad y homogeneidad pretendida se dirige a destacar la necesidad de que las prestaciones a compensar manifiesten un contenido cualitativamente equivalente en relación con su cumplimiento, es decir, que pertenezcan al mismo género²³.
72. En consecuencia, la figura de la compensación se verificará respecto a la extinción pretendida entre obligaciones recíprocas con identidad de sujetos, por un importe determinado, al vencimiento del plazo para su cancelación y de similares condiciones.
73. Cabe señalar que la figura de compensaciones ha sido recogida en la normativa que rige el sistema financiero peruano a través del artículo 132° de

²⁰ DÍEZ-PICAZO, Luis. Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial. Volumen II. Las relaciones obligatorias. 5° edición. Madrid, Civitas, 1996. Pp. 536-538.

²¹ Es el caso de las obligaciones recíprocas surgidas de la misma fuente. El arrendador que compensa su obligación de restituir al arrendatario el dinero constituido en garantía por la devolución del automóvil rentado, con la obligación del arrendatario de pagar el precio de cada día de alquiler del vehículo adeudado.

²² **CÓDIGO CIVIL. LIBRO VI. SECCIÓN SEGUNDA. TÍTULO II. CAPÍTULO PRIMERO. Artículo 1240°.-** Si no hubiese plazo designado, el acreedor puede exigir el pago inmediatamente después de contraída la obligación.

²³ CROVETTO HUERTA, Janfer. Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Volumen VI. 1° edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2004. Pp. 727-731.



la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, que establece distintas medidas que pueden ser utilizadas por las empresas de este sistema para atenuar los riesgos para el ahorrista, siendo una de ellas la compensación entre las acreencias y los activos del deudor que mantuviera en su poder.

74. En ese sentido, en la medida que aquel caso donde el consumidor voluntariamente decidió afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantenía con una institución bancaria²⁴, no es un acto que debe ser siempre entendido como perjudicial que amerite generar una regla de prohibición absoluta, siendo que configura la liberación del usuario de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de su obligación vencida, pues en virtud de la autorización previamente brindada, la entidad financiera compensará los activos del consumidor que mantenga en su poder con las acreencias exigibles que tenga frente a aquél, de acuerdo a los parámetros contractuales convenidos y en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución²⁵.
75. Una interpretación en sentido contrario validaría el incumplimiento de obligaciones generando una excepción a favor de los deudores, que se opone a su proceder anterior, cuando voluntariamente dieron su consentimiento para una eventual compensación; circunstancia que en la práctica bancaria suele tener incidencia en las condiciones de otorgamiento del crédito por constituir una facilidad –autorizada– de cobro para la institución bancaria.
76. Adicionalmente, desde el punto de vista mercantil, conviene notar que convalidar la restricción de la compensación acordada entre administrados desplegaría efectos adversos para el sistema financiero, incrementándose el costo del crédito para aquellas personas que perciben rentas bajas, dificultándose su acceso a través de la imposición de una tasa de interés más alta o la constitución de garantías, es decir, generándose gastos adicionales para el consumidor, toda vez que en atención a la pretendida prohibición de compensación, las entidades financieras verán obstaculizada

²⁴ Por ejemplo, cancelando las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta de crédito o préstamo vehicular obtenido con el banco sean cobradas con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones, una vez que se tornasen exigibles.

²⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993. TÍTULO I. CAPÍTULO I.**

Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

(...)

14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.

(...)

24. A la libertad y a la seguridad personales. En consecuencia:

a. Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe.



la oportuna recuperación de cartera y, en consecuencia, a fin de prevenir cubrir las eventuales pérdidas, restarán valor a los ingresos de sus usuarios y, en el peor de los casos, podría originarse la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema bancario.

77. Por ello, en el procedimiento especializado en protección al consumidor corresponderá a la autoridad administrativa verificar si la entidad financiera denunciada contaba con la correspondiente previa, voluntaria y expresa facultad conferida por el consumidor que le permitía realizar la compensación de sus adeudos vencidos con cargo a los activos que mantenía bajo su administración, a efectos de determinar su responsabilidad.
78. Ahora bien, en el presente caso, obra en autos el Contrato de Tarjeta de Crédito suscrito entre las partes, previamente citado, en el cual se aprecia lo siguiente:

14. Consecuencias de incumplimiento.- Si a la fecha de vencimiento establecida en el Estado de Cuenta, el Cliente no realiza el pago o lo realiza por un monto inferior a la alternativa de pago mínimo indicado en el Estado de Cuenta, el saldo impago generará automáticamente los respectivos intereses compensatorios, penalidades y/o cualquier otro concepto que se detalle en la Hoja Resumen, sin necesidad de aviso alguno, conforme lo pactado con el Cliente.

De conformidad con lo establecido en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Interbank podrá cobrar (compensar) en forma parcial o total el monto adeudado (obligaciones vencidas y exigibles) por Cliente, quedando autorizado a debitar de cualquier cuenta de este último o a liquidar cualquier bien que se encuentre en custodia de Interbank. Con la finalidad de cancelar la deuda en la moneda en que ha sido contraída, Interbank podrá proceder a la conversión de moneda de acuerdo al tipo de cambio vigente para Interbank a la fecha en que se realice la operación.

79. De la revisión de la citada cláusula, se aprecia que el Banco se encontraba facultado contractualmente a realizar la compensación de la deuda que mantenía la denunciante con los fondos existentes de otras de sus cuentas.
80. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que le habría cobrado indebidamente la primera cuota de la deuda contraída con la agencia de viajes y compensó el cobro de S/ 30,00 por concepto de mora, de su cuenta denominada millonaria, pese a que se



encontraban en proceso de evaluación sus reclamos y haber presentado su constancia de internamiento médico que habría impedido realizar el pago. Esto, tras haber determinado que las causales invocadas por la denunciante no enervan la facultad de cobro de una acreencia por parte de la entidad financiera, sumado al hecho que el consumidor había autorizado la compensación de sus obligaciones pendientes de pago de su cuenta millonaria.

Sobre la atención de reclamos

81. El artículo 88°.1 del Código establece la obligación de las entidades del sistema financiero de atender los reclamos presentados por sus clientes, estableciendo que se encuentran obligados a atenderlos y dar respuesta a los mismos en el plazo establecido por la normativa correspondiente²⁶.
82. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.
 - a) De la falta de atención de los reclamos
83. En este extremo de su denuncia, la señora Pijushkun indicó que el Banco no habría cumplido con atender, entre otros, los reclamos interpuestos el 1 de abril de 2019 (Reclamo N° 00047663), 8 de mayo de 2019 (carta) y 27 de junio de 2019 (Reclamo N° 25398199²⁷).
84. La Comisión declaró fundada en parte la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto quedó acreditado que no atendió los reclamos interpuestos el 1 de abril de 2019, el 8 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019.
85. En vía de apelación, el Banco cuestionó la presunta falta de atención de los citados reclamos aludiendo que cumplió con contestarlos, motivo por el cual, corresponde a esta Sala analizar los medios de prueba aportados al

²⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros.**

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

²⁷ Cabe destacar que si bien el 27 de junio de 2019 la denunciante interpuso dos reclamos, la falta de atención cuestionada estuvo referida al Reclamo N° 25398199.



procedimiento, a efectos de dilucidar si la entidad financiera cumplió con su obligación de atender los mismos.

Sobre el Reclamo del 1 de abril de 2019 (Reclamo N° 00047663)

86. En su recurso de apelación, la entidad financiera señaló que dicho reclamo, estaba referido a la atención que se le habría brindado a la denunciante en el local de Limatambo, el mismo que también fue precisado por la consumidora en su escrito del 27 de septiembre de 2019, por el presunto maltrato sufrido.
87. Asimismo, precisó que la respuesta a dicho reclamo fue remitida al correo electrónico de la denunciante que consignó en la propia hoja de reclamo (maryl.psic@gmail.com). Para acreditar el envío, adjuntó copia del *print* de pantalla de su sistema de envíos, donde inclusive se apreciaría la fecha de lectura del destinatario.
88. Al respecto, este Colegiado ha procedido a verificar el contenido del Reclamo cuestionado N° 00047663²⁸, del cual -en efecto- se aprecia que la denunciante cuestionó la mala atención recibida en las oficinas del proveedor ubicadas en Limatambo solicitando inclusive una restitución por lo ocurrido, tal como volvió a precisar en su escrito del 27 de septiembre de 2019.
89. Asimismo, se aprecia que el presunto maltrato recibido, también fue reiterado mediante su reclamo del 9 de mayo de 2019, oportunidad en la cual una vez más hizo referencia a la mala atención brindada en la sede de Limatambo.
90. Ahora, si bien la denunciante ha destacado que no habría recibido respuesta alguna por parte del Banco; lo cierto es que obra en autos, una Carta remitida el 9 de mayo de 2019²⁹, en la cual la entidad financiera respondió lo siguiente:

“(…)

Siendo nuestro objetivo principal lograr la completa satisfacción de nuestros clientes, le informamos que hemos tomado nota de su comunicación y nos encontramos tomando las acciones necesarias con nuestra tienda Interbank MM Limatambo para seguir mejorando la calidad de nuestro servicio. (...)”

91. Cabe destacar que, la entidad financiera ha aportado al procedimiento un *print* de pantalla de su sistema denominado “Sistema de Gestión de Entregas”, en el cual no solo se aprecia la remisión de la citada respuesta el 9 de mayo de 2019, sino también la constancia de lectura por parte del

²⁸ En la foja 13 del expediente.

²⁹ En la foja 20 del expediente.



destinatario, siendo en este caso, la dirección electrónica [maryel.psic@gmail.com](mailto:maryl.psic@gmail.com) (señalada por la consumidora en sus reclamos) el 11 de mayo de 2019, tal como se aprecia a continuación:

Inicio > Mailng > Consultas-Mail Usuario: elrobertomega Cambiar Contraseña CERRAR SESIÓN

Distribución Mailng Reportes SMS

CONSULTAS ENVÍO MAIL

Empresa: Interbank Producto: Todos Envío A:

Referencia: 24862398 Fecha Corte Inicia: 09/05/2019 Fecha Corte Fin: 01/09/2020

Estado Envío: Todos Fecha Envío Inicia: Fecha Envío Fin:

Tipo Rebote: Fecha Rebote Inicia: Fecha Rebote Fin:

Error: Fecha de lectura: 11/05/2019

Envío:

Total Registros: 1

Producto	Corte	Cod.Maj	Para Correo	Estado A	Captado A	Fecha Envío	Fecha Lectura	Motivo Rebote / Error	Fecha Rebote	Total Pagares	Pres. Rb	Estado	Referencia1	Referencia2	Referencia3
Carta Reclamo	2019-05-09	207456084	MARYEL.PSIC@gmail.com	MARIA ELENA	Sin Copia	09/05/2019 09:21:04 p.m.	11/05/2019 10:40:57 a.m.			0	83	Leído	40725888	24862398	Reclamo

92. En consecuencia, si bien la denunciante cuestionó la presunta falta de atención de un reclamo mediante el cual cuestionó la mala atención brindada por la entidad financiera en su agencia de Limatambo, lo cierto es que, el Banco cumplió con remitir una respuesta al respecto, lo cual ocurrió el 9 de mayo de 2019.
93. Corresponde precisar que, de conformidad con el artículo 118° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa sólo puede tutelar intereses legítimos de los consumidores -en los procedimientos iniciados por la denuncia de un consumidor- de allí que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia interpuesta.
94. Por su parte, el artículo 107° del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores³⁰.

³⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°. - Postulación del procedimiento. Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones



95. Debe tenerse presente que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar³¹.
96. Así, el interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”*³².
97. Asimismo, el interés para obrar constituye un presupuesto procesal que permite al juez determinar la procedencia de una demanda, conforme lo dispuesto por el artículo 427º del Código Procesal Civil³³. Este requisito de procedencia es también aplicable a las denuncias que se tramiten ante el Indecopi en materia de protección al consumidor, debido a la norma citada precedentemente y al carácter subsidiario de aquel cuerpo normativo³⁴.
98. Por tanto, a la luz de las normas antes citadas, este Colegiado considera que en el presente caso, no se había cumplido con uno de los presupuestos procesales para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte, es decir, la existencia de un agravio a la señora Pijushkun a la fecha de interpuesta su denuncia, por lo que dicha administrada no contaba con el interés para denunciar tal acto; y, por tanto, la denuncia, en el extremo bajo análisis, debió declararse improcedente por falta de interés para obrar, toda vez que, conforme al análisis desarrollado, el Banco cumplió con brindar respuesta al reclamo de la denunciante el 9 de mayo de 2019, esto es, antes de que fuese interpuesta la presente denuncia (27 de septiembre de 2019).

contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...)

³¹ **MONROY GALVEZ, Juan.** *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano.* En: Themis 27, p.24

³² *Ibíd.* loc. cit.

³³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427º.- Improcedencia de la demanda.** - El Juez declarará improcedente la demanda cuando:
(...)

2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;

³⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



99. Por tanto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, por la conducta consistente en que dicho proveedor no habría brindado respuesta al Reclamo N° 00047663 interpuesto por la denunciante el 1 de abril de 2019. Ello, tras verificarse que la entidad financiera brindó una respuesta el 9 de mayo de 2019, lo cual permitió determinar que, a la fecha de interpuesta la presente denuncia el 27 de septiembre de 2019, la denunciante carecía de interés para cuestionar esta conducta.
100. En ese sentido, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento de la denunciada y su inscripción en el RIS, por la conducta denunciada en el presente extremo.

Sobre el Reclamo del 8 de mayo de 2019 (Carta) y 27 de junio de 2019
(Reclamo N°25398199)

101. En el presente extremo, el Banco alegó respecto a los reclamos del 8 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019, que de la lectura del escrito de la denunciante del 27 de septiembre de 2019, se advertía claramente que se trataba de una solicitud reiterativa de paralizar o congelar los cobros mientras Indecopi investigaba el caso, desconociendo la operación cuestionada, el cual ya había sido manifestado inicialmente en su reclamo inicial del 26 de mayo de 2019 donde solicitó también ello.
102. No obstante, su representada ya había respondido este primer reclamo, mediante una carta del 26 de abril de 2019, donde le informó que el reclamo sería atendido en ochenta días, el cual finalmente fue atendido mediante carta del 8 de agosto de 2019; y en ese sentido, no correspondía que sean sancionados por la conducta atribuida, pues ya había contestado esta pretensión.
103. Al respecto, a efectos de verificar el contenido de ambos reclamos cuestionados, en primer lugar respecto al reclamo del 8 de mayo de 2019³⁵, se aprecia que a través del mismo la denunciante pretendía reiterar su solicitud de paralizar o congelar los cobros mientras Indecopi investigaba su denuncia.
104. De otro lado, respecto al reclamo formulado el 27 de junio de 2019, (N° 25398199) el cual la denunciante aludió que no habría sido atendido, se aprecia que este también reitera su cuestionamiento sobre el cobro indebido

³⁵ En la foja 30 del expediente.



y solicita se considere el bloqueo de los cobros respecto al consumo cuestionado.

105. En efecto, mediante su escrito presentado a esta Sala el 5 de febrero de 2020 (obrante a fojas 161 al 166 del expediente) la denunciante aseveró que por medio de su reclamo del 27 de junio de 2019 también estaba reiterando su solicitud de bloqueo de cobros, tal como citamos a continuación:

(...)

*Que con fecha 27 de junio de 2019, realizó otro reclamo en 2da instancia, del reclamo **24569534**, donde adjuntó otros escrito, donde **reitero mi solicitud de que se bloqueen todos los cobros mientras dura la investigación del caso Neomundo Internacional SAC en Indecopi**, a lo cual hasta el momento no he tenido respuesta. (...)" [Sic]*

(Subrayado y resaltado nuestro)

106. En ese sentido, se aprecia que los reclamos del 8 de mayo de 2019 (Carta) y 27 de junio de 2019 (Reclamo N° 25398199), en efecto, buscan reiterar un pedido previamente formulado (mediante Reclamo N° 24569534 del 26 de marzo de 2019) sobre la paralización de cobros, toda vez que la denunciante desconocía la operación por la suma de US\$ 2 820,00.
107. En este punto debemos destacar que obra en los actuados, una primera respuesta enviada a la denunciante por el Banco el 26 de abril de 2019, en la cual le informó que su solicitud sería atendida en un plazo excepcional de ochenta días a efectos realizar las investigaciones respectivas.
108. Posteriormente, el Banco cumple con emitir un pronunciamiento final al respecto (reclamos reiterativos) el 8 de agosto de 2019³⁶, el cual citamos a continuación:

(...) Por medio de la presente nos dirigimos a usted en virtud del reclamo N° 24569534, que nos hiciera llegar mediante el cual nos detalla un consumo no reconocido registrado en su Tarjeta de Crédito N° 491337XXXXXXXX9323, puntualizado en el documento adjunto al momento de ingresar el reclamo.

Sobre el particular y culminadas las verificaciones pertinentes, le informamos que la transacción en cuestión corresponde a un consumo efectuado con la presencia de su Tarjeta de Crédito en un ambiente de lectura de chip, la misma que se encontraba en situación de activa al momento de efectuada dicha operación por lo que adjuntamos a la presente, copia de los sustentos presentados por el establecimiento, para su verificación.

³⁶ En la foja 126 del expediente.



Como es de su conocimiento, el Banco tiene contractualmente establecido con sus clientes que corresponde a éstos asumir plena responsabilidad por el uso irregular o fraudulento que se pueda dar a una Tarjeta de Crédito; quedando liberado responsabilidad por las operaciones que se produzcan antes de recibir comunicación por parte del titular de la Tarjeta de Crédito afectada.

Por otro lado, es preciso señalar que de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, los establecimientos afiliados tienen la obligación de verificar la vigencia de las Tarjetas de Crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones del uso de las referidas tarjetas (...)" [sic]

109. En ese sentido, los reclamos cuestionados por la recurrente en este extremo, resultaron ser reiterativos al Reclamo N° 24569534 del 26 de marzo de 2019, el cual inicialmente fue atendido por el Banco el 26 de abril de 2019 (extendiendo el plazo de atención) y finalmente atendidos el 8 de agosto de 2019.
110. Por tanto, al igual que la presunta falta de atención analizada en el acápite anterior, este Colegiado considera que en el presente extremo, tampoco se había cumplido con uno de los presupuestos procesales para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte, es decir, la existencia de un agravio a la señora Pijushkun a la fecha de interpuesta su denuncia, por lo que dicha administrada no contaba con el interés para denunciar tal acto; y, por tanto, la denuncia, en el extremo bajo análisis, debió declararse improcedente por falta de interés para obrar, toda vez que, conforme al análisis desarrollado, el Banco cumplió con brindar respuesta final a los reclamos reiterativos de la denunciante del 8 de mayo de 2019 y 27 de junio de 2019, esto es, antes de que fuese interpuesta la presente denuncia (27 de septiembre de 2019) es decir el 8 de agosto de 2019.
111. Por tanto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, por la conducta consistente en que dicho proveedor no habría brindado respuesta a los Reclamos del 8 de mayo de 2019 (Carta) y 27 de junio de 2019 (Reclamo N°25398199). Ello, tras verificarse que la entidad financiera brindó una respuesta el 8 de agosto de 2019, lo cual permitió determinar que, a la fecha de interpuesta la presente denuncia el 27 de septiembre de 2019, la denunciante carecía de interés para cuestionar esta conducta.
112. En ese sentido, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, por la conducta denunciada en el presente extremo.



b) De la presunta atención inadecuada del Reclamo N° 24569534 formulado el 26 de marzo de 2019

113. En el referido extremo, la señora Pijushkun denunció que el Banco, entre otros reclamos, no habría cumplido con atender adecuadamente el que formuló el 25 de marzo de 2019 (Reclamo N° 24569534).
114. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco en este extremo, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera atendió adecuadamente el reclamo interpuesto por la denunciante.
115. En vía de apelación, la denunciante ha resaltado que si bien el Banco brindó una respuesta a su reclamo del 25 de marzo de 2019, únicamente le indicaron que estaban atendiendo el mismo pero no le dieron ninguna solución al respecto, con lo cual se evidencia que una vez más, la recurrente discute la debida atención del mismo.
116. Como primer punto, esta Sala debe precisar que el reclamo aludido por la denunciante, si bien hace referencia a la fecha 25 de marzo de 2019, lo cierto es que el mismo fue ingresado por medio de Hoja de Reclamo N° 24569534 del 26 de marzo del 2019, por lo que a efectos de dilucidar la debida atención del mismo, haremos referencia al reclamo ingresado en esta última fecha.
117. Sobre el particular, esta Sala advierte que obra en autos el citado reclamo³⁷, del cual se aprecia que la consumidora luego de narrar lo ocurrido ante la agencia de viaje Neomundo, solicitó se detenga el cobro de la operación realizada ante esta agencia mientras se realizaban las investigaciones correspondientes, tal como citamos a continuación:

“(…)

Informo que el día viernes 22 de marzo del 2019, me acerqué a las oficinas del grupo NCI, donde fui citada a las 7:30 pm., por un premio de viaje que supuestamente había ganado, donde fui atendida por diferentes personas y me solicitaron mi tarjeta Visa, según ellos para verificar mi riesgo crediticio, mientras otras personas me explicaban otros temas de la empresa, más no del premio que me había ganado. Luego me dijeron que ya había hecho el pago de mi tarjeta, incluso en dólares y yo les indiqué que no estaba de acuerdo, menos en dólares, me indicaron mis detalles, opciones, beneficios etc y que firme para que su gerente no le llame la atención y que luego solicitarán la devolución a Visa.

³⁷ En la foja 7 del expediente.



El día domingo me acerqué presencialmente a sus instalaciones nuevamente, donde me negaron que se encontraban las personas que me atendieron cuando luego los vi, de manera presencial. Me atendió un joven haciéndose pasar por administrador y me dijo que el lunes 25 de marzo a primera hora solicitarían la devolución del dinero a Visa.

Me comuniqué en horas de la mañana con sus teléfonos de Grupo NCI, dónde me negaban encontrarse las personas encargadas para atenderme, y que no solicitarían a Visa la devolución del dinero que lo tiene que ver el área legal y se demoran más de 30 días y mientras tanto yo estaría pagando las mensualidades al Interbank.

El día de hoy 25 de marzo me acerco a las oficinas de Interbank en las oficinas de Av. 3825 - San Borja solicitando la cancelación y/o anulación del cobro fraudulento realizado por grupo NCI, dónde me indican que el pago ya pasó a la empresa Grupo NCI.

Por lo cual solicito se retengan dichos cobros, mientras se realiza las investigaciones correspondientes con Indecopi. Asimismo puedo adjuntar cuando me soliciten el registro en el Libro Reclamaciones de no aceptar ninguna – ilegible- con dicha empresa, es más les he solicitado a grupo NCI la cancelación del pago a lo cual se negaron, y ahora en el Banco me indican que el primer pago para abril es más de \$1000. Solicito por favor tener en cuenta la presente solicitud y no se genere cobro alguno hasta que Indecopi haga las verificaciones respectivas. (...)” [sic]

(subrayado y resaltado nuestro)

118. En respuesta al citado reclamo y contrariamente a lo reiterado por la señora Pijushkun en su recurso de apelación, la entidad financiera remitió la carta del 8 de agosto de 2019 (la cual citamos previamente en el considerando 108 de la presente resolución), en donde se advierte que –a Criterio de este Colegiado- el Banco cumplió con brindar una atención adecuada a lo expresado, informándole sobre la validez de la operación no reconocida, así como la obligación de los establecimientos de verificar la titularidad del tarjetahabiente, entre otros aspectos, dejando en evidencia su negativa de acceder al cese de la operación cuestionada.
119. En ese sentido, no resulta posible atribuir al Banco responsabilidad por la presunta falta de atención adecuada del Reclamo N° 24569534 formulado el 26 de marzo de 2019.
120. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera atendió adecuadamente el Reclamo N° 24569534 formulado el 26 de marzo de 2019 por la denunciante, por el cual cuestionó un consumo no reconocido y solicitó el cese del cobro del mismo.



Sobre los métodos abusivos de cobranza

121. El artículo 61° del Código establece que el proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.
122. Por su parte, el artículo 62° de la norma antes mencionada, estipula de manera enunciativa los supuestos prohibidos, estableciendo a manera de ejemplo: literal a) la prohibición de enviar al deudor o su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales; literal b) realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 07:00 horas los días sábados, domingos o feriados; así como en su literal h) cualquier otra modalidad análoga señalada anteriormente.
123. En el presente extremo, la señora Pijushkun denunció al Banco, pues había recibido constantes llamadas telefónicas perturbando su tranquilidad, así como un correo electrónico amenazante con contenido por el cual le informaba que si no cancelaba parte de su deuda, pasarían a realizar el cobro por la vía judicial, lo cual constituiría un maltrato constante a su persona.
124. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) del Código, por el hecho que habría requerido a la denunciante de forma indebida el cobro de una deuda mediante llamadas telefónicas hostigantes y mediante notificaciones de cobranza indicando que su deuda sería cobrada en la vía judicial, perturbando su tranquilidad, ello tras no haberse verificado la conducta aludida.
125. En su recurso de apelación, la señora Pijushkun señaló que aportó al procedimiento un reporte de llamadas por parte del Banco a su persona, sin embargo, se ha indicado que no presentó medio de prueba que acrediten los cobros, siendo que estas eran emitidas de un centro de llamadas con números aleatorios. Asimismo, reiteró que la entidad financiera la llamaba de forma insistente hostigándola con el pago de una deuda perturbando su tranquilidad.
126. Obra en autos, copia del “historial de llamadas telefónicas”³⁸ presentado por la señora Pijushkun, a efectos de acreditar que el Banco la llamaba de forma insistente y exigiendo el cobro de una deuda, el cual citamos a continuación:

³⁸ En la foja 32 del expediente.



127. De la valoración del citado reporte de llamadas y contrariamente a lo señalado por la recurrente, este Colegiado reitera lo señalado por el órgano resolutorio de primera instancia, en tanto el reporte, por sí solo, no permite vincular a la entidad financiera con los referidos números telefónicos, motivo por el cual no es posible atribuir al Banco la realización de estas llamadas.
128. En ese mismo sentido, tampoco resulta posible acreditar que el contenido de estas llamadas hubiera tenido la finalidad de realizar el cobro de una acreencia por parte de la entidad financiera, más aún, cuando no obra en autos, medio de prueba alguno, como por ejemplo una grabación de estas llamadas, que permita determinar la finalidad de cada una de ellas.
129. Sin perjuicio de lo indicado, cabe precisar que, esta Sala considera que las meras acciones de cobranza efectuadas por las entidades del sistema financiero o por cualquier proveedor, no pueden ser calificadas en sí como un método abusivo de cobranza, toda vez que, la norma es clara en señalar que dichas gestiones serán denominadas como infracciones en los casos que, por ejemplo, tales comunicaciones se efectúen después del horario establecido, aspecto que tampoco ha sido cuestionado por la denunciante en el presente caso.
130. De otro lado, con el objeto de acreditar la remisión de notificaciones de cobranza con contenido amenazante que en caso de no pagar la deuda sería



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

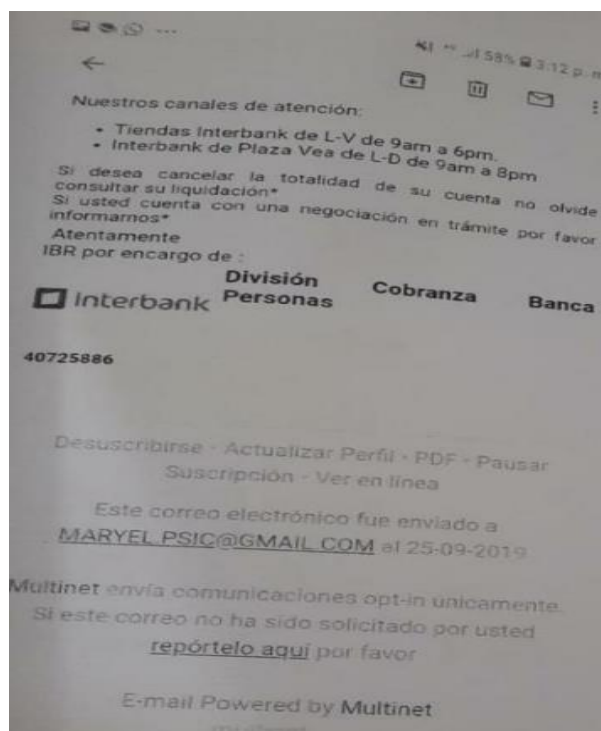
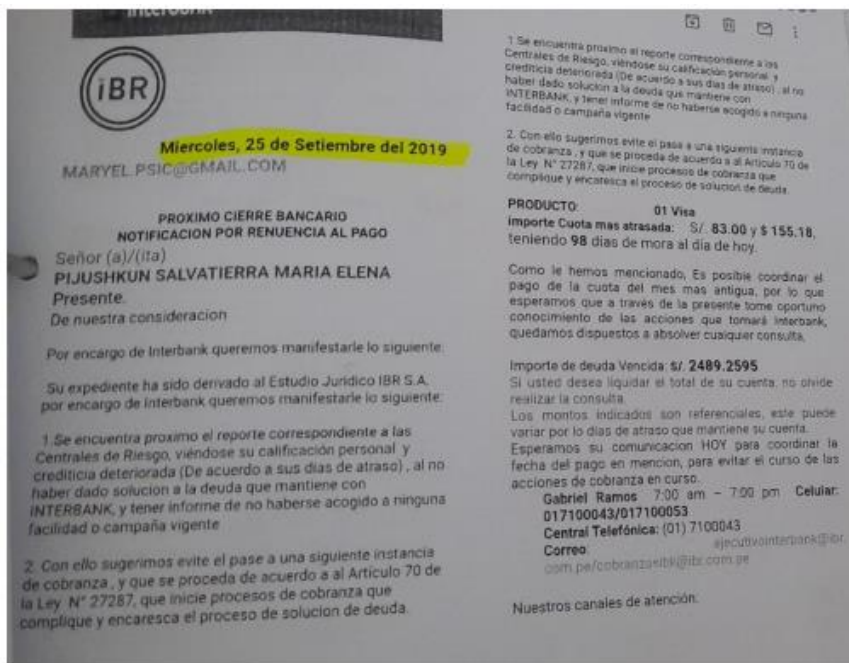
INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0864-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1390-2019/CC1

cobrada en la vía judicial, la señora Pijushkun aportó un “*print del correo electrónico del 25 de septiembre de 2019*”³⁹, el cual se aprecia a continuación:



³⁹ En la foja 31 del expediente.



131. Sobre el particular, del citado medio de prueba, esta Sala advierte que el mismo, contrariamente a lo alegado por la señora Pijushkun, no tiene por finalidad informar a la consumidora que la deuda sería cobrada en la vía judicial, sino pone en su conocimiento que debe cancelar el crédito, caso contrario adoptaría las acciones que correspondan. De ahí que tampoco el mensaje remitido a la denunciante tenga contenido agresivo o amenazante que pueda ser considerado como un método abusivo de cobranza tal como fue denunciado.
132. Por otro lado, si bien la señora Pijushkun solicitó que se requiera las grabaciones de las llamadas efectuadas por la entidad financiera; lo cierto es que, si bien la autoridad administrativa puede actuar pruebas de oficio ello no enerva el deber de los administrados de presentar todos los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, conforme a lo señalado en el artículo 173° del TUO de la LPAG. Así, el impulso de oficio de ninguna forma puede significar que la Administración Pública se coloque en el lugar del administrado realizando aquellas actuaciones que, por Ley, le corresponden.
133. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) del Código, por el hecho que habría requerido a la denunciante de forma indebida el cobro de una deuda mediante llamadas telefónicas insistentes que perturbaran su tranquilidad, así como notificaciones de cobranza amenazantes indicando que su deuda sería cobrada en la vía judicial. Esto, tras no verificarse que las llamadas aludidas correspondan al proveedor y tampoco que las cartas de cobranza informen que sería cobrada en la vía judicial como fue denunciado.

Cuestión final

134. Tal como se ha señalado en los antecedentes de la presente, mediante Resolución 2 del 18 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió también a la entidad financiera, aportar al procedimiento los movimientos de la Tarjeta de Crédito N° 4913-****-****-9323 de titularidad de la denunciante, desde marzo de 2018 a abril de 2019, no obstante pese a haber solicitado una prórroga para tales efectos, no cumplió con dicho requerimiento, más aun considerando que dicha información requerida se encontraba vinculada a la actividad que desarrolla.
135. Sobre el particular, el artículo 1° del Decreto Legislativo 807, establece que las Comisiones del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia,



las cuales serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas⁴⁰, siendo que - dentro de las facultades de las Comisiones- se establece expresamente la de exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos en relación con sus actividades⁴¹.

136. Tratándose de una actividad orientada a facilitar el desarrollo de las funciones asignadas a la autoridad administrativa, los requerimientos de información o documentación que formulen los órganos funcionales del Indecopi deben cumplirse en el plazo establecido, bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807. Esta norma establece que quien incumpla injustificadamente con los referidos requerimientos podrá ser sancionado con una multa no menor de 1 UIT ni mayor de 50 UIT.
137. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión evalúe el posible inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco, por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, frente al presunto incumplimiento injustificado ante el requerimiento de información formulado mediante Resolución 2 del 18 de noviembre de 2019.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar modificando fundamentos fácticos, la Resolución 1065-2020/CC1 del 5 de agosto de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes respecto de la operación realizada con cargo a la tarjeta de crédito N° 4913-****-****-9323 el 22 de marzo de 2019, por un importe de US\$ 2 820,00 de titularidad de la denunciante. Ello, tras no haber quedado acreditado el defecto alegado.

⁴⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 1º.-** Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

⁴¹ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 2º.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)



SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1065-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta referida a que se habría negado a la cancelación de la tarjeta de la denunciante, bajo el argumento de que la agencia de viajes habría accedido a sus datos. Ello, en tanto se verificó que contractualmente la entidad financiera no se encontraba obligada a realizar la cancelación solicitada, ante la existencia de saldos pendientes de pago.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1065-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en que habría cobrado indebidamente a la denunciante la primera cuota de la deuda contraída con la agencia de viajes y haber compensado el cobro de S/ 30,00 por concepto de mora, de su cuenta denominada millonaria, pese a que se encontraban en proceso de evaluación sus reclamos y haber presentado su constancia de internamiento médico que habría impedido realizar el pago. Esto, tras haberse determinado que las causales invocadas por la denunciante no enervan la facultad de cobro de una acreencia por parte de la entidad financiera, sumado al hecho que la consumidora había autorizado la compensación de sus obligaciones pendientes de pago de su cuenta millonaria.

CUARTO: Revocar la Resolución 1065-2020/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. - Interbank, por presunta infracción del artículo 88°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en que dicho proveedor no habría brindado respuesta al Reclamo N° 00047663 del 1 de abril de 2019; y, en consecuencia, declarar improcedente la misma. Ello, tras verificarse que la entidad financiera brindó una respuesta el 9 de mayo de 2019, lo cual permitió determinar que, a la fecha de interpuesta la presente denuncia en setiembre de 2019, la denunciante carecía de interés para cuestionar esta conducta. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por dicha conducta.

QUINTO: Revocar la Resolución 1065-2020/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. - Interbank, por presunta infracción del artículo 88°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en que dicho proveedor no habría brindado respuesta a los Reclamos del 8 de mayo de 2019 (Carta) y 27 de junio de 2019 (Reclamo



N°25398199); y, en consecuencia, declarar improcedente la misma. Ello, tras verificarse que la entidad financiera brindó una respuesta a ambos el 8 de agosto de 2019, lo cual permitió determinar que, a la fecha de interpuesta la presente denuncia el 27 de septiembre de 2019, la denunciante carecía de interés para cuestionar estas conductas. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por dichas conductas.

SEXTO: Confirmar la Resolución 1065-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción del artículo 88°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera atendió adecuadamente el Reclamo N° 24569534 formulado el 26 de marzo de 2019 por la denunciante por el cual cuestionó un consumo no reconocido y solicitó el cese del cobro del mismo.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 1065-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho que habría requerido a la denunciante de forma indebida el cobro de una deuda mediante llamadas telefónicas insistentes que perturbaran su tranquilidad, así como notificaciones de cobranza amenazantes indicando que su deuda sería cobrada en la vía judicial. Esto, tras no verificarse que las llamadas aludidas correspondan al proveedor y tampoco que las cartas de cobranza informen que sería cobrada en la vía judicial como fue denunciado.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 1065-2020/CC1, en el extremo que denegó la solicitud de medidas correctivas formulada por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra.

NOVENO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, evalúe el posible inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, frente al presunto incumplimiento injustificado ante el requerimiento de información formulado mediante Resolución 2 del 18 de noviembre de 2019.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0864-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1390-2019/CC1



Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.04.2021 11:57:52 -05:00

El voto en discordia del señor vocal Julio Baltazar Durand Carrión, es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos por la mayoría en relación con la denunciada falta de atención de los reclamos formulados por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra ante Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank los días 1 de abril, 8 de mayo y 27 de junio de 2019, que fueron declarados improcedentes estos extremos de la denuncia por falta de interés para obrar, al considerarse que los mismos fueron atendidos con anterioridad a la denuncia (no habría agravio). Ello, en base a los siguientes fundamentos:

1. De conformidad con el principio de legalidad, las autoridades administrativas deben actuar dentro del marco legal establecido, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas⁴².
2. El artículo 88°.1 del Código establece la obligación de las entidades del sistema financiero de atender los reclamos presentados por sus clientes, estableciendo que se encuentran obligados a atenderlos y dar respuesta a los mismos en el plazo establecido por la normativa correspondiente⁴³.
3. Asimismo, es necesario remitirnos a la legislación del sistema financiero, siendo que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS) emitió la Circular de Atención al Usuario que regula -entre otros- el Procedimiento de Atención de Reclamos a cargo de las entidades supervisadas por la SBS, señalando el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los mismos. Así, la referida norma señala expresamente lo siguiente:

CIRCULAR N° G-184-2015. CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO

“5. Sistema Atención de Reclamos

5.1 Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la

⁴² LEY 27444. MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1272 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2016. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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:

1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

⁴³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros.

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)



operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.”

(Subrayado agregado)

4. Adicionalmente, la circular antes referida -vigente en el momento en que se presentaron los reclamos objeto de denuncia- establece que los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados⁴⁴.
5. En el presente caso, la señora Pijushkun denunció, entre otras cosas, que la entidad financiera no había cumplido con dar respuesta a los reclamos que formuló los días 1 de abril, 8 de mayo y 27 de junio de 2019. Cabe destacar que resulta cierto que la denunciante cuestionó la falta de atención de reclamos, sin hacer referencia expresa al plazo legal con el que cuenta el proveedor para tales efectos.
6. Sobre el particular, conforme al marco normativo antes expuesto, debo señalar que los proveedores se encuentran obligados a cursar una respuesta al reclamo de los consumidores dentro del plazo establecido; aún cuando no se manifieste, en la denuncia expresamente, cuestionamiento alguno sobre su oportunidad de atención. Efectivamente, así debe ser entendido por la Autoridad de Consumo cuando se trate de denuncias por falta de atención de reclamos, esto es, enfocarse en determinar si fueron absueltos dentro del plazo legal.
7. Lo anterior se desprende del hecho en que todo consumidor que presenta una carta de reclamo espera que la misma sea respondida en el plazo establecido legalmente, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor. De ello, a mi juicio, no sólo dependen las decisiones y acciones que el consumidor vaya a adoptar, sino que permite, además, eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.

⁴⁴

CIRCULAR N° G-184-2015. APRUEBAN CIRCULAR DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

9. Cómputo de plazos y notificación.

9.1 Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.

Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

(...).



8. Por ello, si bien el consumidor podría incurrir en esta omisión (de no señalar que el reclamo no habría sido contestado dentro del plazo), debo resaltar que es deber de la autoridad redirigir debidamente el procedimiento cuando advierta cualquier error u omisión en el mismo, conforme al ejercicio de la labor de encauzamiento atribuida a la Administración de acuerdo con el artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS⁴⁵ (en adelante, TUO de la LPAG) por lo que, la aludida falta de atención de reclamos que nos avoca compromete desde luego determinar la oportunidad de la atención de los mismos.
9. En tal sentido, en este tipo de infracción a las normas de protección al consumidor (*falta de atención de reclamo*) por su propia naturaleza, al estar vinculada a un hecho ya producido (de verificarse el plazo transcurrido sin respuesta), no se presentará el supuesto de improcedencia de la denuncia, por lo que, consecuentemente no será aplicable a estos casos el artículo 108° del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308, que destaca, entre otras causales, que se pondrá fin al procedimiento administrativo bajo el supuesto de la falta de interés para obrar⁴⁶.
10. Siendo así discrepo del voto en mayoría que contempló declarar improcedente la denuncia por falta de interés para obrar, de acuerdo a los alcances dispuestos en el citado artículo, tras sustentar que la entidad financiera cumplió con brindar respuesta a: (i) reclamo formulado el 1 de abril

⁴⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...)

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

⁴⁶ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 108°. - Infracciones administrativas.** - Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.



de 2019, mediante correo electrónico del 9 de mayo de 2019; y, (ii) reclamos del 8 de mayo y 27 de junio de 2019, por carta del 8 de agosto de 2019, con anterioridad a la interposición de la denuncia. Ello, pues si la denuncia versa sobre el hecho de que no se hayan atendido los reclamos en el plazo legal, más allá de si han sido absueltos antes de la denuncia, sí evidencia el legítimo interés de la señora Pijushkun para acudir ante la Autoridad de Consumo y denunciar el hecho descrito.

11. En efecto, la Administración no puede presumir que en este tipo de conducta denunciada, el interés del consumidor es -únicamente- obtener una respuesta al reclamo y, de ocurrir ello, inclusive excediendo los plazos, invocar la carencia de una de las condiciones de la acción como es el interés para obrar, pues el hecho en cuestión conforme he señalado previamente abarca también determinar la oportunidad de su atención tal como prescribe la normativa, de modo que si lo anterior se acredita, ese hecho que contraviene el orden público debe ser sancionado. De ahí que el consumidor, como la señora Pijushkun, tiene el derecho de activar los mecanismos legales para tales efectos, dado que justamente el proveedor no cumplió con atender los reclamos que debieron ser absueltos bajo el plazo establecido por ley (30 días), al margen si finalmente fueron atendidos o no antes de la interposición de la denuncia.
12. Cuando un consumidor activa los mecanismos para iniciar un procedimiento administrativo sancionador, su interés principal es que se sancione a un proveedor que ha incumplido una norma de orden público violentando las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, esa es la motivación e interés principal de un consumidor que acude a la autoridad para buscar su tutela y su acción sancionatoria conforme a ley.
13. Es necesario diferenciar el interés que se relaciona con la prestación, la cual tiene relación con la medida correctiva, y por otro lado el interés natural en la sanción a un proveedor que incumple la ley. Es decir, si una persona denuncia que no le han entregado un producto o no le contestan un reclamo y luego se lo entregan, o le contestan tardíamente fuera del plazo, eso servirá para declarar no ha lugar la medida correctiva solicitada, porque la prestación ya se ha cumplido. Pero, de ninguna manera eso anula o deja sin efecto el interés que tiene el consumidor para que se sancione al proveedor que ha incumplido la ley, ese interés primigenio del consumidor que es la búsqueda de la tutela del Estado para que se sancione a un proveedor que incumple el Código, se mantiene incólume, ese interés no se ha perdido. Ese es el asunto que debe quedar claro en estos casos, caso contrario se crearía un incentivo para incumplir la ley y nunca podrán ser sancionados los proveedores que incumplen con sus obligaciones y atienden a los consumidores fuera de plazo legal o cumplen sus prestaciones de manera



tardía afectando los derechos del consumidor. El sistema de protección al consumidor tiende a corregir las conductas de los proveedores que incumplen las normas, y no solo se corrige con las sanciones, sino que el mensaje que en esencia conlleva la resolución, por ello considero necesario repensar este criterio y en ese sentido ratifico mi voto en discordia en el presente caso.

14. Una interpretación en contrario, generaría un incentivo para que los proveedores no acaten el plazo que tienen para contestar los reclamos, ya que podrían efectuar tal acción, sin observar el referido plazo, a sabiendas que no serían sancionados si es que la contestación a los reclamos se dio finalmente con anterioridad a la denuncia, invocándose la alegada figura del interés para obrar, cuando en realidad es labor de la autoridad sancionar la inobservancia, por parte de los proveedores, de los plazos establecidos por ley, tal como sucede con el hecho denunciado por la señora Pijushkun. La autoridad de consumo debe incentivar el cumplimiento de la ley y no paradójicamente su impunidad.
15. En este orden de ideas, conforme fluye de los actuados, las respuestas brindadas por el Banco a los reclamos de la consumidora, de fechas 9 de mayo y 8 de agosto de 2019 citadas en el párrafo anterior, fueron dadas fuera del plazo legal, puesto que debieron ser emitidas el 1 de mayo, 8 de junio y 27 de julio de 2019 (por cada reclamo), por lo que al observarse que la denunciante tenía interés para cuestionar dichos hechos y quedó acreditado lo reclamado, corresponde atribuir responsabilidad a la entidad financiera por la falta de atención de los mismos.
16. En consecuencia, el vocal que suscribe el presente voto concluye que, al verificarse que el proveedor brindó respuesta a los reclamos formulados excediendo el plazo otorgado por la normativa, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Pijushkun Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, por dicha conducta, así como también la medida correctiva ordenada, las sanciones impuestas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento; y, la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN