UPN
UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

"LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR EL FRAUDE U OPERACIONES NO RECONOCIDAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICACIA DE LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO"

Tesis para optar al título profesional de:

Abogada

Autores:

Lucerito Brighet Bazán Vidal
Shirley Veryne Cisneros Bazán

Asesor:

Mg. Homero Absalón Salazar Chávez
https://orcid.org/0000-0001-9620-673X
Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	**EDWIN ADOLFO MOROCCO COLQUE**	**70254225**
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	**TIANA MARINA OTINIANO LOPEZ**	**18174598**
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	**RICARDO MARTÍN LUPERDI GAMBOA**	**42124456**
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

"LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR EL FRAUDE U OPERACIONES NO RECONOCIDAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICACIA DE LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO"

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	3%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.iriartelaw.com Fuente de Internet	1 %
2	kupdf.net Fuente de Internet	1 %
3	works.bepress.com Fuente de Internet	1 %
4	vsip.info Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	lamagiadelcomo.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
	repositorio.usil.edu.pe	

DEDICATORIA

Dedicatoria de Lucerito Brighet Bazán Vidal

A Dios.

A mis padres, Ysabel y Manuel, por creer en mí.

A Shirley Veryne, por ser mi compañera en esta y en otras vidas.

Dedicatoria de Shirley Veryne Cisneros Bazán

A Dios, por acrecentar mi fe en cada prueba,

a mi padre Luis Henry, mi alma gemela,

a mi madre Elvia Verónica, mi ángel terrenal &

a Lucerito Brighet, mi compañera en todas las vidas.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento de Lucerito Brighet Bazán Vidal

A mis hermanos, Anthony y Sebastián, por ser mi motivo para salir adelante.

A mi familia por su apoyo constante durante toda la carrera.

A mis amigos de la universidad por hacer el camino más grato.

Al Dr. Homero Salazar, guía constante en nuestra investigación.

Agradecimiento de Shirley Veryne Cisneros Bazán

A mi padre Luis Henry, por incentivar en mí, la pasión por el Derecho,

A mi hermana Rosita, amor infinito.

A mi familia, por estar a mi lado.

A mis mejores amigos, por el apoyo constante.

Al Dr. Homero Salazar, guía constante en nuestra investigación &

A todo aquel que contribuyó para el desarrollo óptimo de esta investigación.

Tabla de contenido

Jurado calificador 2

Informe de similitud 3

DEDICATORIA 4

AGRADECIMIENTO 5

TABLA DE CONTENIDO 6

ÍNDICE DE TABLAS 8

ÍNDICE DE FIGURAS 9

RESUMEN 10

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 12

1.1. Realidad problemática 12

1.2. Antecedentes 14

1.3. Formulación del problema 22

1.4. Objetivos 23

1.5. Hipótesis 24

1.6. Justificación 24

1.7. Marco Teórico 27

1.7.1. Definición de Términos Básicos 27

1.7.2. Bases Teóricas 28

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 60

2.1 Tipo de Investigación **60**

2.2. Población y Muestra **60**

2.2.1. Población **60**

2.2.2. Muestra **61**

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos **63**

2.3.1. Métodos **63**

2.3.2. Técnicas de recolección de datos **65**

2.3.3. Instrumentos de recolección de datos **66**

2.4. Procedimiento de recolección, tratamiento y análisis de datos **68**

2.4.1. Procedimiento de análisis legislativo **68**

2.4.2. Procedimiento de análisis de expedientes **68**

2.4.3. Procedimiento de análisis de entrevistas **69**

2.4.4. Procedimiento de análisis de encuestas **69**

2.5. Aspectos éticos **69**

CAPÍTULO III: RESULTADOS 71

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 101

4.1. Discusión **101**

4.2. Conclusiones **105**

4.3. Recomendaciones **107**

REFERENCIAS 109

ANEXOS 115

Índice de tablas

Tabla Nº 1: Selección de población y muestra 62

Tabla Nº 2: Análisis de normas legales 72

Tabla Nº 3: Análisis de expedientes 76

Tabla Nº 4: Entrevista a abogado especialista 85

Tabla Nº 5: Entrevista a abogado especialista 86

Tabla Nº 6: Entrevista a abogada especialista 87

Tabla Nº 7: Entrevista a abogado especialista 88

Tabla Nº 8: Entrevista a abogado especialista 89

Tabla Nº 9: Entrevista a abogado especialista 90

Tabla Nº 10: Entrevista a abogado especialista 91

Tabla Nº11: Entrevista a abogado especialista 92

Tabla Nº 12: Entrevista a abogado especialista 93

Tabla Nº 13: Entrevista a abogado especialista 94

Tabla Nº 14: Entrevista a abogada especialista 95

Tabla Nº 15: Entrevista a abogado especialista 96

Índice de figuras

Figura Nº 1: Antecedentes de la realidad problemática **22**

Figura Nº 2: Información mínima de la tarjeta de crédito **36**

Figura Nº 3: Información mínima de la tarjeta de débito **39**

Figura Nº 4: Tipos de Garantías **49**

Figura Nº 5: Resultado de la Pregunta Nº 01 **98**

Figura Nº 6: Resultado de la Pregunta Nº 02 **99**

Figura Nº 7: Resultado de la Pregunta Nº 03 **99**

Figura Nº 8: Resultado de la Pregunta Nº 04 **100**

Figura Nº 9: Resultado de la Pregunta Nº 05. **100**

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto determinar de qué manera las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, por lo cual se recopiló antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como bases teóricas.

Respecto a la metodología, la investigación es básica, con enfoque cualitativo y diseño no experimental transversal. Asimismo, se aplicaron instrumentos tales como ficha de análisis legislativo; ficha de análisis de expedientes; guía de entrevista y guía de encuesta.

A partir de ello, se obtuvo que las medidas de seguridad se encuentran reguladas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; sin embargo, no se establece el procedimiento de aplicación de dichas medidas, ocasionando que no se detecten oportunamente las operaciones fraudulentas y que las entidades bancarias no las apliquen correctamente, generando desprotección y perjuicio al consumidor, por lo que se plantea la alternativa de incorporar el procedimiento de aplicación para suplir este vacío normativo y se garantice la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores.

PALABRAS CLAVES: Medidas de Seguridad de Tarjeta de Crédito o Débito, Fraude, Seguridad Jurídica, Consumidores, Comercio Electrónico.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the security measures made available to the client by banking institutions to prevent fraud or transactions not recognized within the legal framework affect the effectiveness of the legal security of consumers in transactions carried out through virtual stores in electronic commerce, for which international, national and local background was compiled, as well as theoretical bases.

Regarding the methodology, the research is basic, with a qualitative approach and a transversal non-experimental design, and instruments such as the legislative analysis form, file analysis form, interview guide and survey guide were applied.

From this, it was obtained that the security measures are regulated in the Credit and Debit Card Regulations, however, the procedure for the application of such measures is not established, causing that fraudulent operations are not detected in a timely manner and that the banking entities do not apply them correctly, generating lack of protection and prejudice to the consumer, for which reason the alternative of incorporating the application procedure to fill this regulatory gap and guarantee the effectiveness of the legal security of consumers is proposed.

KEYWORDS: Credit or Debit Card Security Measures, Fraud, Legal Security, Consumers, Electronic Commerce.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El avance tecnológico y la innovación digital han provocado la masificación del comercio y han dado paso a una nueva forma de ver y hacer negocios. A esta nueva modalidad se le denomina comercio electrónico o e-commerce. Al respecto, Vásquez (2018) sostiene que la tecnología permitió la llegada del comercio electrónico, el cual implica un nuevo modelo de contratación, el cual se basa en realizar transacciones a través de medios electrónicos.

A nivel internacional, de acuerdo con los datos obtenidos por Statista, el porcentaje de consumidores electrónicos en el mundo es del 85%, ello debido a que, el comercio electrónico, o también llamado e-commerce, ofrece diversos beneficios entre los cuales destaca la forma rápida y eficaz de pago, pues el desarrollo tecnológico ha favorecido también al sistema de pago. En lo referente, Moya (2022) sostiene que, las tarjetas de crédito y débito son el medio de pago más utilizado a nivel mundial en el comercio electrónico.

A nivel nacional, según el Centro de Transformación Digital de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), a marzo del 2023, son más de 14 millones de peruanos que realizan compras a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, de los cuales el 33,50% paga con tarjeta de crédito; el 27,50% con tarjeta de débito; el 15,50% paga en efectivo mediante transferencias o en agentes; el 13,10% mediante aplicaciones digitales y solo el 4,20% paga contra entrega, quedando establecido que el consumo con tarjetas de

crédito y débito es el que prevalece en el mercado peruano del comercio electrónico, pues representa el 61%.

A nivel local, la ciudad de Trujillo es una de las más representativas en el comercio electrónico, según el reporte oficial de la industria e-commerce en Perú realizado por la Cámara Peruana de Comercio Electrónico. Trujillo concentra el 15% de consumidores electrónicos en el país, siendo la segunda ciudad con mayor demanda en el comercio electrónico a nivel nacional. Asimismo, el medio de pago más utilizado son las tarjetas de crédito y débito, acerca de ello, Silvestre (2021) señala que el empleo de tarjetas de crédito y débito en el comercio electrónico ha facilitado las operaciones comerciales dado que el titular proporciona datos de la tarjeta y procede a realizar el pago, generando ahorro de tiempo, pues el pago se realiza de manera rápida y eficiente. Sin embargo, su uso también implica diversos riesgos tales como el fraude o las operaciones no reconocidas, por lo que las entidades bancarias, en virtud al deber de idoneidad, deben aplicar medidas de seguridad a fin de proteger al usuario.

La problemática que se planteó es, de qué manera las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, en la ciudad de Trujillo, periodo 2018-2022.

Dado que las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden

negativamente en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico puesto que se encuentran reguladas de manera deficiente pues no se establece el procedimiento de aplicación de dichas medidas ocasionando que no se detectan oportunamente las operaciones fraudulentas y que las entidades bancarias no las apliquen correctamente, generando desprotección y perjuicio al consumidor.

Por ello, es necesario determinar de qué manera las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, en la ciudad de Trujillo, periodo 2018-2022.

La investigación se realizó en cuatro capítulos, en el capítulo uno se abordó la introducción; en el capítulo dos se planteó la metodología; en el capítulo tres se plantearon los resultados; y finalmente, en el capítulo cuatro se abordó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

1.2. Antecedentes

El tema de investigación propuesto resulta relevante para la comunidad jurídica puesto que, realiza un estudio de las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal y como ello incide en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores

en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico. Siendo así, del análisis bibliográfico, se ha considerado pertinente elegir aquellas investigaciones que se encuentran vinculadas a las variables de estudio y cuyas conclusiones contribuyen en el desarrollo de la investigación.

- **Antecedentes Internacionales**

Primer Antecedente Internacional: Artículo de investigación, denominado "El uso de las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual", publicado en la Revista Caribeña de Ciencias Sociales, de los autores Emilio Flores Villacrés, Mesías Heriberto Pilco Parra y Pablo Patricio Haro Encalada de la Universidad de Guayaquil, del año 2015. Los autores concluyen que, actualmente la mayoría de personas han dejado de realizar compras con efectivo y han mutado a otros medios de pago como las tarjetas de crédito y débito. Los autores indican que si bien las tarjetas traen consigo muchas ventajas, los consumidores deben tener mayor precaución al momento de leer las cláusulas que están contenidas en los contratos de las mismas, pues dichas cláusulas les van a permitir conocer acerca de los términos y condiciones en los que están adquiriendo la tarjeta de crédito o débito. El referido antecedente brinda alcances sobre el comercio electrónico y sobre las tarjetas de crédito y débito como medio pago. El trabajo de investigación desarrolla la conceptualización de las tarjetas, señalando los elementos obligatorios que deben contener; así como, las ventajas y desventajas de las mismas.

Segundo Antecedente Internacional: Tesina, denominada "Herramienta de evaluación de la seguridad de comercio electrónico" de los autores Julio César Berry

Martínez, Luis Contreras Vázquez, Jonathan Montalvo García, Misael Rodríguez Dorantes y Juan Gerardo Caballero Olán del Instituto Politécnico Nacional, del año 2017. Los autores concluyen que, sigue aumentando el crecimiento del comercio electrónico; no obstante, implica riesgos tales como el fraude, el cual es difícil de detectar y solucionar, pues no es posible erradicar totalmente el riesgo de fraude en el comercio electrónico, teniendo como problema principal el phishing, por lo que es importante erradicar este riesgo, ya que cada vez son más las personas que utilizan este tipo de comercio. El referido antecedente, contribuye a orientar la investigación a realizar un análisis respecto a la seguridad en el comercio electrónico. Además, brinda alcances sobre el comercio electrónico, así como, sobre el fraude y sus diversas modalidades.

Tercer Antecedente Internacional: Tesis de Grado, denominada "Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito" de las autoras María Paula Morales Marrugo y Luisa Fernanda Prieto Pardo de la Universidad Santo Tomás, del año 2021. Las autoras concluyen que, la suscripción del contrato de tarjeta de crédito le permite al usuario ser titular de la tarjeta y adquirir bienes y servicios, y en virtud a ello, la entidad bancaria debe garantizar la seguridad del usuario ante los riesgos inherentes tales como el fraude en sus diversas modalidades. Asimismo, refieren que el fraude en las tarjetas es un problema notorio tanto en plano jurídico como económico, pues genera un debate jurídico respecto a la responsabilidad del mismo y a su vez afecta el patrimonio de las partes involucradas. De la misma manera, señalan que la inobservancia a alguna obligación legal o contractual por parte de la entidad bancaria, resultará determinante para la adjudicación de responsabilidad, pues esta inejecución de obligaciones posibilita que se produzca el fraude.

El referido antecedente brinda alcances sobre la tarjeta de crédito, así como, sobre el fraude en la tarjeta de crédito.

- **Antecedentes Nacionales**

Primer Antecedente Nacional: Tesis de Especialidad, denominada "Criterios para resolver casos de operaciones no reconocidas efectuadas mediante el uso de tarjetas de crédito o débito" del autor Cristian Mauro Mora Cabrera de la Pontificia Universidad Católica del Perú, del año 2020. El autor concluye que, el uso de las tarjetas de crédito y débito traen consigo riesgos inherentes y para evitar tales riesgos la entidad bancaria debe adoptar medidas para identificar un patrón de fraude. A partir de ello, el autor analiza diversas resoluciones donde identifica una discrepancia en los criterios emitidos por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Dichos criterios se dividen en dos: La primera, denominada por el autor como "criterio individual", el cual postula la situación en que se realizan transacciones con un valor inferior al máximo de las operaciones que el consumidor suele efectuar. La segunda, denominada por el autor como "criterio mensual", el cual estipula la realización de varias transacciones hasta por un monto inferior al máximo del consumo mensual del consumidor. La Sala de Protección al Consumidor, divide sus criterios en esos dos sentidos, por lo que el autor considera que tomar alguna de esas dos posturas sería una limitación para que el Banco pueda detectar un patrón de fraude. Por último, el autor indica que adoptar ambos criterios significaría una reducción en el número de situaciones de fraudes respecto al uso de las tarjetas de crédito y débito. Por ello, propone incorporar al Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito un artículo donde se ordene a las entidades bancarias a implementar los criterios

analizados a sus sistemas de monitoreo. El referido antecedente contribuye a concebir una perspectiva adicional respecto a las medidas de seguridad que deberían adoptar las entidades bancarias a partir de las decisiones emitidas por el órgano competente. Asimismo, brinda alcances sobre la regulación constitucional en relación al derecho de protección del consumidor financiero.

Segundo Antecedente Nacional: Tesis de Especialidad, denominado "La aplicación de medidas de seguridad para casos de operaciones inusuales en tarjetas de crédito y débito en materia de protección al consumidor" de la autora Julia Katty Silvestre Bermúdez de la Pontificia Universidad Católica del Perú, del año 2021. La autora concluye que, el uso de tarjetas de crédito y débito implica diversas ventajas; no obstante, existen riesgos inherentes a su uso tales como el fraude electrónico, lo que consecuentemente causa un daño económico a los usuarios. Ante estos casos, las entidades financieras deben actuar aplicando las medidas de seguridad. Sin embargo, las entidades bancarias no aplican de forma efectiva las medidas se seguridad establecidas pues no existe una regulación que uniformice los criterios de aplicación. Por lo que, recomienda crear una directiva o modificar el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito respecto al sistema de monitoreo ante operaciones inusuales. El referido antecedente, contribuye a orientar la investigación a realizar un análisis de las medidas de seguridad, debido a que por su regulación actual no están siendo aplicadas de manera efectiva. Además de ello, el antecedente se enfoca en implementar una forma de aplicación respecto al sistema de alerta y monitoreo para identificar patrones de fraude, evitando que se lleven a cabo las operaciones fraudulentas.

Tercer Antecedente Nacional: Tesis de Especialidad, denominado "Algunas críticas a las medidas de seguridad en materia de patrón de consumo en el empleo de tarjetas de pago" del autor Julio Pareja Palomino de la Pontificia Universidad Católica del Perú, del año 2022. El autor concluye que, con la Resolución SBS Nº 5470-2019 se modificó el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito, incorporándose los nuevos avances tecnológicos en medios de pago, con la intención de disminuir los casos de fraude. Para ello se modificó el uso de los servicios adicionales de las tarjetas de crédito y débito. Además, se habilitó un servicio de mensajería con carácter obligacional que notifique las transacciones que se realicen con las tarjetas de crédito o débito. En ese mismo orden de ideas, el autor también observó que el número de reclamos no disminuyó en el tiempo y lo atribuye al desconocimiento de los consumidores. Bajo esa premisa, el autor considera que dicho desconocimiento se aplacaría mediante la educación financiera. Por tanto, recomienda que se apliquen diversos métodos como asesoramiento, campañas informáticas y dinámicas en las que participen los consumidores con la finalidad de dar un mayor alcance sobre el manejo de las tarjetas de crédito y débito y sus implicancias.

El referido antecedente, contribuye a tener un mayor alcance sobre la conceptualización del patrón de fraude desde la perspectiva de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Además, proporciona información legislativa sobre las medidas de seguridad de las tarjetas de crédito y débito y recomienda realizar modificatorias al Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito.

- **Antecedentes Locales**

Primer Antecedente Local: Tesis de Especialidad, denominado "Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito" de la autora Winnie Yennifer Balcazar Díaz de la Universidad Privada Antenor Orrego, del año 2017. La autora concluye que, actualmente las entidades bancarias no cuentan con sistema de monitoreo propicio para salvaguardar los derechos de los consumidores. Por tanto, se debería implementar restricciones sobre los productos de tarjeta de crédito o débito. Entre las restricciones señala el dejar a discreción del consumidor la activación de las compras por internet o transferencias de dinero por internet. Dicha activación deberá ser de forma presencial en las entidades bancarias, donde el consumidor autorizará la activación a través del sistema biométrico, el mismo que tendrá un límite máximo mensual dispuesto por el mismo consumidor. La autora destaca la importancia de reforzar el sistema de monitoreo de las entidades bancarias.

El referido antecedente contribuye a la investigación pues brinda alcances sobre las entidades bancarias y el marco jurídico entorno a las tarjetas de crédito y débito. Asimismo, contribuye proporcionando información acerca de los riesgos inherentes al uso de las tarjetas y respecto a las medidas de seguridad que giran en torno a estas.

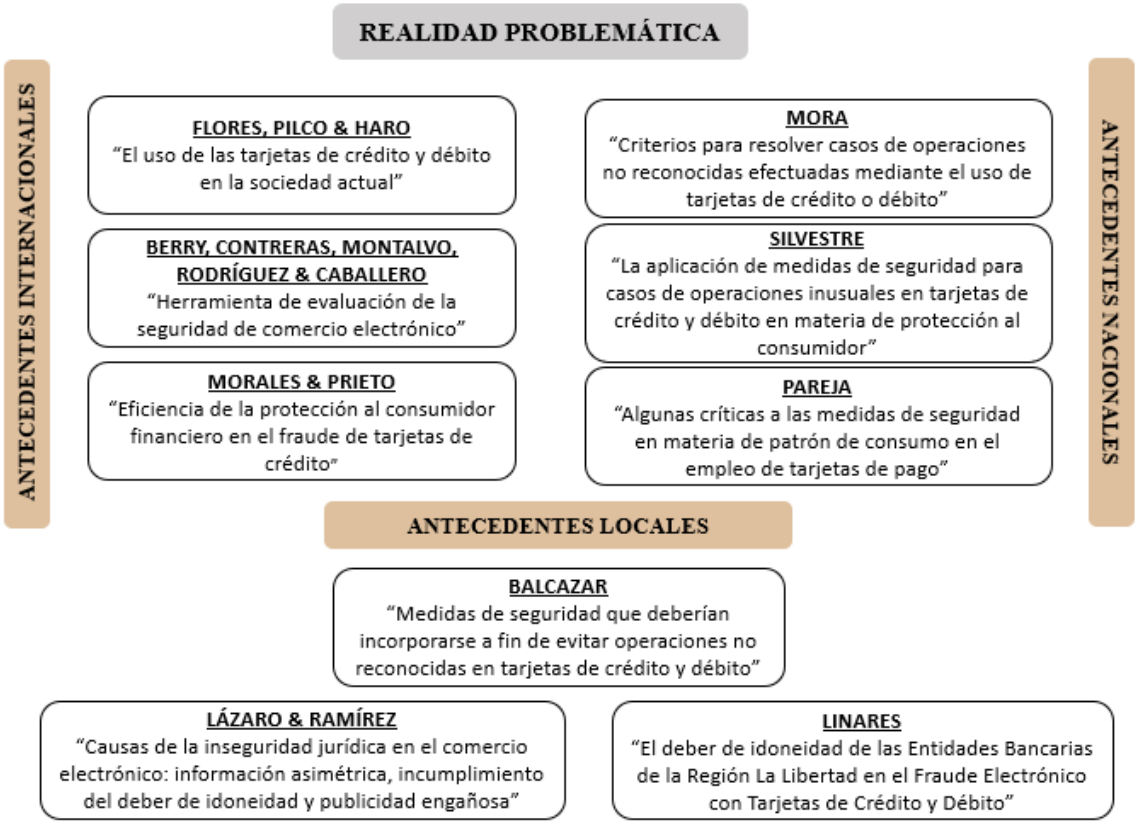
Segundo Antecedente Local: Tesis de pregrado, denominada "Causas de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del deber de idoneidad y publicidad engañosa", de los autores Diana Nohellí Lázaro Saavedra y Soleni Ramírez Pachamango de la Universidad Nacional de Trujillo, del año 2019. Las autoras concluyen que el comercio electrónico es un gran avance tecnológico, no obstante, existe desconfianza en los consumidores debido que no tienen certeza que sus transacciones son seguras. Asimismo, sostienen que uno de los presupuestos de la seguridad jurídica es la

existencia de un marco legal idóneo, pues no podrá existir confianza al realizar operaciones electrónicas sino se cuenta con una regulación adecuada. Por lo que, proponen la adaptación de las normas para evitar vacíos, lo que significaría un reforzamiento en la seguridad jurídica. El referido antecedente aporta a la investigación puesto que analiza la seguridad dentro del comercio electrónico, de igual manera, brinda alcances respecto al deber de idoneidad y a la seguridad jurídica.

Tercer Antecedente Local: Tesis de Grado, denominada "El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región La Libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito", de la autora Luisa de los Milagros Linares Núñez, de la Universidad Privada del Norte, del año 2020. La autora culmina su trabajo de investigación afirmando que las entidades bancarias incumplen con el deber de idoneidad al no implementar medidas de seguridad que eviten el fraude electrónico en las compras virtuales realizadas con tarjetas de crédito. La autora, finalmente, recomendó realizar una modificación al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito para que se incorpore factores mínimos que se deberían tomar como alertas para que las entidades bancarias notifiquen a los usuarios de dichos movimientos que no pertenecen al patrón de consumo. Asimismo, la autora consideró que también se deberían implementar un método de autenticación de datos que permita a los consumidores reafirmar la seguridad de la compra.

El referido antecedente aporta a la investigación puesto que, la autora realizó un estudio de resoluciones expedidas por el INDECOPI con la finalidad de determinar si las entidades bancarias de la región La Libertad cumplen con el deber de idoneidad en las operaciones bancarias virtuales realizadas con tarjetas de crédito.

Figura Nº 1: Antecedentes de la realidad problemática



Nota: Trabajos de investigación que desarrollan alcances sobre la realidad problemática tratada en el presente trabajo de investigación.
Fuente: Elaboración propia

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018-2022?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018-2022.

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico Nº 01: Determinar el deber de idoneidad de las tarjetas de crédito o débito y su relación con las medidas de seguridad.

Objetivo específico Nº 02: Determinar la regulación de las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal.

Objetivo específico Nº 03: Examinar expedientes sobre operaciones no reconocidas realizadas a través de comercio electrónico en la ciudad de Trujillo durante el periodo 2018-2022.

Objetivo específico Nº 04: Analizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones empleando tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico.

1.5. Hipótesis

Las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden negativamente en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico puesto que se encuentran reguladas de manera deficiente pues no se establece el procedimiento de aplicación de dichas medidas generando que no se detectan oportunamente las operaciones fraudulentas y que las entidades bancarias no las apliquen correctamente, ocasionando desprotección y perjuicio al consumidor.

1.6. Justificación

- **Justificación por pertinencia:** La presente investigación resulta pertinente para el mundo jurídico pues brinda información precisa y relevante referente a las medidas de seguridad de las tarjetas de crédito y débito para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, específicamente, estudia e indaga las deficiencias en su regulación dentro del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. En consecuencia, evidencia las falencias del

ordenamiento jurídico acerca de las medidas de seguridad, las cuales afectan la seguridad jurídica de los consumidores en el comercio electrónico.

Adicionalmente a ello, propone soluciones que servirán de guía para posibles modificaciones normativas, además de, contribuir como antecedente para futuras investigaciones afines al tema y de ser un derrotero para quienes pretenden especializarse en estas ramas del Derecho. Finalmente, contribuye con el debate jurídico en general, abarcando un análisis de las disposiciones generales contenidas en el ordenamiento jurídico respecto a las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias y su incidencia en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores.

- **Justificación por relevancia:** El tema de investigación es relevante ya que se evidencia que, en el Perú son más de 14 millones de peruanos que realizan compras a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, de los cuales el 33,50% paga con tarjeta de crédito y el 27,50% con tarjeta de débito, es decir, 61% de los peruanos realiza compras electrónicas a través de tarjetas de crédito o débito. La ciudad de Trujillo, concentra el 15% de consumidores electrónicos en el país, convirtiéndose en la segunda ciudad con mayor número de compras electrónicas, y al igual que a nivel nacional, el medio de pago más usado son las tarjetas de crédito y débito.

A partir de ello, podemos establecer que más de la mitad de la población trujillana es participante activo dentro del comercio electrónico, en consecuencia, al regularse de manera deficiente las medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas se estaría vulnerando la seguridad jurídica de dicho grupo poblacional.

Ahora bien, de efectuarse las mejoras legislativas propuestas se estaría beneficiando a todos los consumidores electrónicos de Trujillo, y en general, pues al establecerse un marco normativo adecuado se garantizará la seguridad jurídica del usuario, ello permitirá aumentar la confianza en el comercio electrónico, y que sean muchos más los usuarios que accedan a este tipo de comercio.

- **Justificación por acotación:** La presente tesis abarca materias del Derecho tales como Derecho Civil, Derecho Comercial y Derecho del Consumidor. Para realizar la investigación del tema se recurrió a doce especialistas en la materia y a un grupo poblacional de quince consumidores. Asimismo, se recurrió a diversos materiales doctrinarios sobre comercio electrónico; tarjetas de crédito y débito; medidas de seguridad y seguridad jurídica. De la misma forma, se solicitaron expedientes al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

- **Justificación por viabilidad:** La presente tesis es viable pues servirá de guía para posibles modificaciones normativas, ya que se busca reforzar las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, estableciendo el procedimiento de aplicación de dichas medidas, en consecuencia, detectar oportunamente las operaciones inusuales, y que las entidades bancarias las apliquen debidamente garantizando la idoneidad de las tarjetas de crédito o débito; y por lo tanto, la seguridad jurídica de los consumidores dentro del comercio electrónico.

1.7. Marco Teórico

1.7.1. Definición de Términos Básicos

CONSUMIDOR O USUARIO: Ayala (2017) define a los consumidores como aquellas personas -naturales o jurídicas- que obtienen, utilizan o gozan como destinatarios finales de ciertos productos o servicios. Asimismo, estos destinatarios finales hacen uso de lo adquirido en beneficio personal o el de su entorno, sin mediar fines empresariales ni profesionales.

ENTIDADES BANCARIAS: Machuca (2021) sostiene que son instituciones financieras que cuentan con antigüedad en el mercado. Su actividad principal consiste en utilizar el dinero recibido en depósito, su capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación para otorgar créditos en distintas modalidades.

FRAUDE: Rodríguez (2014) refiere que es una conducta realizada por un tercero, sin consentimiento del titular, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio.

OPERACIONES NO RECONOCIDAS: Balcazar (2017) señala que son aquellas transacciones no identificadas por el usuario; es decir, son consumos o movimientos de dinero, efectuados por un tercero, que el usuario rechaza.

SEGURIDAD JURÍDICA: Lázaro & Ramírez (2018) señalan que la seguridad jurídica es la garantía que el Derecho brinda al individuo de poder ejercer sus derechos

libremente, sin miedo alguno, dado que el Estado debe contar con mecanismos necesarios para garantizar estos derechos, teniendo como elementos constitutivos a la certeza jurídica, la eficacia del Derecho y la ausencia de arbitrariedad.

TIENDAS VIRTUALES: De Souza (2019) sostiene que son páginas web donde se ofertan productos o servicios a través de comercio electrónico.

COMERCIO ELECTRÓNICO: Cabrejos y Guerrero (2018) refieren que se le denomina comercio electrónico a todas aquellas operaciones que se realizan mediante una plataforma virtual que permite al proveedor vender y al consumidor adquirir productos y servicios de acuerdo a sus intereses personales y de una manera más rápida.

1.7.2. Bases Teóricas

CAPÍTULO I. COMERCIO ELECTRÓNICO

1.1. DEFINICIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico, o también llamado e-commerce, es una nueva modalidad de comercio pues se desarrolla a través de la tecnología, la cual consiste en realizar transacciones comerciales a través de medios electrónicos. Es decir, es una forma no convencional de realizar actividades comerciales, tales como la compra y venta de productos o servicios a través de internet.

Para Torres (2005) el comercio electrónico es el conjunto de relaciones comerciales entabladas a través de soportes electrónicos, mientras que Herreros (2019) considera que cuando se habla de comercio electrónico se hace referencia a la adquisición de bienes y servicios mediante la utilización de medios digitales.

Para Cabrejos y Guerrero (2018) se le denomina comercio electrónico a "todas aquellas transacciones que se realizan mediante una plataforma virtual que permite a los proveedores vender y a los consumidores adquirir bienes y servicios según sus intereses personales, permitiendo al consumidor adquirir un producto o servicio de una manera más rápida." (p. 25)

El comercio electrónico ofrece diversos beneficios entre los cuales destaca la eliminación de barreras geográficas, reducción de costos, fácil acceso a la información y el ahorro de tiempo. Asimismo, conforme a la OCDE (2019) el comercio electrónico implica mayores riesgos relacionados a la privacidad y seguridad de los consumidores.

Berry, Contreras, Montalvo y Rodríguez (2017) señalan que, el comercio electrónico posibilita la adquisición de bienes o servicios ofertados por proveedores de diferentes partes de mundo. Sin embargo, esta misma amplitud da pie a la realización de prácticas comerciales fraudulentas.

1.2. CARACTERISTICAS

El comercio electrónico tiene peculiaridades que lo distinguen del comercio tradicional. Cuando se estudia al comercio electrónico relucen ciertas características que son propias de su naturaleza, sin embargo, las más relevantes son las siguientes:

- **UNIVERSALIDAD**

  La característica de universalidad del comercio electrónico se desprende de la globalización. Hoy en día en cualquier parte del mundo podemos conectarnos a internet desde cualquier dispositivo y esto es lo único que se necesita para celebrar transacciones comerciales y formar parte del comercio electrónico.

- **INTERNACIONALIDAD**

  El comercio electrónico rompe con las barreras geográficas. Las partes de una relación comercial dentro del comercio electrónico pueden ser de cualquier parte del mundo, no requieren de una proximidad entre las partes. Proveedores y consumidores no se limitan por compartir nacionalidad; todo lo contrario, se benefician por obtener productos y/o servicios que no pueden encontrar dentro de su espacio geográfico.

- **PLATAFORMA DIGITAL**

El medio por el cual se celebran las transacciones comerciales en el comercio electrónico son las plataformas digitales. Para que el comercio electrónico pueda denominarse como tal, es imprescindible que el proceso de interacción entre la oferta y la demanda se realice mediante plataformas virtuales ya sea mediante páginas web; redes sociales; aplicaciones, entre otros. Es decir, este soporte digital es donde los proveedores exhiben sus productos o servicios, y donde los consumidores pueden elegir y adquirir el producto o servicio que más les convenga.

- **FORMAS DE PAGO**

El pago en el comercio electrónico implica una transferencia electrónica de fondos. Las formas de pago que pueden emplear los usuarios a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico son el pago con tarjeta de crédito o débito; el pago con efectivo mediante transferencia o en agentes; el pago a través de aplicaciones digitales y el pago contra entrega. De acuerdo con Lázaro y Ramírez (2019) el pago nunca es con efectivo, por el contrario, se da mediante tarjetas de crédito o débito y transferencias bancarias. Asimismo, Moya (2022) sostiene que la forma de pago más habitual a nivel mundial y la más utilizada por los consumidores es el pago con tarjetas; no obstante, puede provocar desconfianza en los consumidores de ser víctimas de fraude.

1.3. COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ

De acuerdo a Jaime Montenegro, líder del Centro de Transformación Digital de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), en la actualidad, son más de 14 millones de peruanos que realizan compras a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, de los cuales el 33,50% paga con tarjeta de crédito; el 27,50% con tarjeta de débito; el 15,50% paga en efectivo mediante transferencias o en agentes; el 13,10% mediante aplicaciones digitales y solo el 4,20% paga contra entrega. Por tanto, queda establecido que el consumo con tarjetas de crédito y débito es el que prevalece en el mercado peruano del comercio electrónico.

Frente al crecimiento masivo del comercio electrónico en el Perú, es de suma importancia que se determinen mecanismos de regulación que permitan reforzar la confianza de los consumidores, pues, Barbosa (2014) determina que uno de los obstáculos para el crecimiento del comercio electrónico es la falta de confianza de los consumidores en el mismo. También, Lázaro y Ramírez (2019) indican que la principal desventaja en el comercio electrónico es la inseguridad en el pago, pues existe desconfianza en el consumidor debido que para efectuar operaciones a través del comercio electrónico debe proporcionar datos de la tarjeta, lo que conlleva riesgos de fraude.

Debido a ello, surge la necesidad de analizar la regulación vigente respecto a las medidas de seguridad en las operaciones realizadas con tarjetas de crédito o débito, a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, al ser el medio de pago más habitual y el más utilizado por los consumidores, y al ser un obstáculo del desarrollo del comercio electrónico en nuestro país.

CAPÍTULO II. TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

2.1. TARJETA DE CRÉDITO

2.1.1. DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito, de acuerdo al artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, Reglamento), es un instrumento de pago, que puede contar con soporte físico o digital y está asociada a una línea de crédito otorgada por una entidad emisora. Asimismo, conforme a lo estipulado en el contrato, el titular o usuario puede efectuar el pago de bienes, servicios u obligaciones a través de la tarjeta de crédito. En otras palabras, una tarjeta de crédito es herramienta de pago emitida por una entidad bancaria a nombre de un consumidor, asociada a una línea de crédito, que permite adquirir bienes o servicios y realizar pagos, de acuerdo a las condiciones previamente pactadas en el contrato.

Según Silvestre (2021) la tarjeta de crédito es un instrumento mediante la cual la entidad bancaria realiza el pago de la deuda en nombre del consumidor, a través de un crédito, siendo el consumidor el responsable en devolver los gastos efectuados de forma periódica y conforme al contrato establecido de manera previa. Asimismo, menciona que es una forma de pago que genera beneficios tales como realizar compras y adquirir bienes o servicios, a través de la aprobación de un crédito.

De la misma manera, Bellido (2018) sostiene que es el plástico, entregado al consumidor a consecuencia del contrato de afiliación que suscribió con la entidad bancaria.

2.1.2. CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Ya establecido el concepto de la tarjeta de crédito, podemos referir que es un instrumento de pago asociado a una línea de crédito otorgado por una entidad bancaria a un usuario por haber celebrado un contrato de afiliación. Ahora bien, es necesario conocer cuál es la información obligatoria que debe contener este contrato.

El contrato de tarjeta de crédito, acorde al artículo 5 del Reglamento, como mínimo deberá contener:

1. Las condiciones para reducir o aumentar la línea de crédito, así también, los mecanismos para solicitar el consentimiento previo del usuario en caso se desee aumentar la línea crediticia.
2. La forma y los canales de pago permitidos.
3. Los procedimientos y las responsabilidades de las partes, usuario y entidad bancaria, en caso la tarjeta se pierda, sea sustraída, robada o hurtada, ya sea en soporte físico o virtual.
4. El derecho de bloqueo de tarjeta y de resolución de contrato por el usuario, y casos en los que la entidad bancaria puede realizar el bloqueo de tarjeta y de línea de crédito y resolver el contrato.
5. Las condiciones para renovar el contrato.

6. La frecuencia con la que se entregará los estados de cuenta.
7. El nombre del usuario, a quien se remitirá el estado de cuenta.
8. Las condiciones para emitir y remitir el estado de cuenta sean en forma física o virtual.
9. El orden claro de imputación del pago de la línea de crédito.
10. Las condiciones de autorización para el exceso de la línea crediticia, fijadas por un monto razonable.
11. La información para la prestación de servicios adicionales asociados a la tarjeta de crédito.
12. Las condiciones para la incorporación de servicios adicionales asociados a la tarjeta de crédito.

2.1.3. INFORMACIÓN MÍNIMA, CONDICIONES Y VIGENCIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Respecto a la información mínima de la tarjeta de crédito, conforme al artículo 6 del Reglamento, se estipula que cuando la tarjeta cuente con soporte físico, esta se expide de manera intransferible y debe tener impresa la información siguiente:

1. La denominación social de la entidad que emite la tarjeta de crédito y, de ser el caso, la marca a la que pertenece.
2. El número de la tarjeta de crédito.
3. El nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. La firma puede ser reemplazada por una clave, firma electrónica u otro mecanismo de identificación del usuario.

4. La fecha de caducidad. El plazo de vigencia no puede exceder los cinco años.

Figura Nº 2: Información mínima de la tarjeta de crédito

Nota: Información mínima de las tarjetas de crédito
Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que, las entidades bancarias pueden emitir tarjetas de crédito que no contengan la información señalada cuando se utilice una clave como factor de autenticación.

2.1.4. SERVICIOS ADICIONALES ASOCIADOS A LA TARJETA DE CRÉDITO

Las entidades bancarias, de acuerdo con al artículo 7 del Reglamento, pueden brindar servicios adicionales a los usuarios tales como:

1. Disponer de efectivo y, de ser el caso, elegir el número de cuotas.

2. Realizar operaciones por internet a través de páginas digitales y/o aplicaciones móviles.
3. Realizar operaciones presenciales en el exterior.
4. Exceso de la línea crediticia.

Cabe resaltar, que debe informarse de manera previa la posibilidad de incorporar o deshabilitar los servicios adicionales asociados a las tarjetas de crédito ya sea en la celebración del contrato o posteriormente. Debido que, las entidades bancarias no están facultadas a incorporar estos servicios sin el consentimiento previo del titular. Asimismo, las entidades bancarias tienen la obligación de informar a los usuarios las condiciones, riesgos y medidas de seguridad que implican utilizar estos servicios en cualquier medio.

2.1.5. CARGOS

El artículo 9 del Reglamento, establece que las entidades bancarias, conforme a las órdenes de pago que autorice el usuario, cargará el importe de los bienes, servicios y obligaciones que adquiera o pague con la tarjeta de crédito, así como el monto utilizado en servicios adicionales autorizados.

2.2.TARJETA DE DÉBITO

2.2.1. DEFINICIÓN DE LA TARJETA DE DÉBITO

La tarjeta de débito, de acuerdo al artículo 4 del Reglamento, es un instrumento de pago, que puede contar con soporte físico o digital y está asociada a depósitos previos recepcionados por la entidad bancaria. Mediante esta tarjeta el titular o usuario puede efectuar el pago de bienes, servicios u obligaciones, retirar efectivo o realizar transferencias. En otras palabras, una tarjeta de débito es una herramienta de pago emitida por una entidad bancaria a nombre de un usuario, asociado a dinero que ha sido previamente depositado en una cuenta, que permite adquirir bienes o servicios, realizar pagos y retirar dinero.

Según Silvestre (2021) la tarjeta de débito es una tarjeta plastificada bancaria que se emplea para efectuar diversas operaciones, tales como: Realizar transacciones, pagar servicios y retirar dinero cuando lo desee, y se encuentra asociado generalmente a una cuenta de ahorros a favor de la entidad bancaria. Del mismo modo, Flores, Pilco y Haro (2015) sostienen que, este tipo de tarjeta permite usar el dinero depositado en una cuenta corriente o cuenta de ahorros asociado al usuario y se utiliza para retirar dinero y realizar pagos.

2.2.2. INFORMACIÓN MÍNIMA, CONDICIONES Y VIGENCIA DE LA TARJETA DE DÉBITO

Respecto a la información mínima de la tarjeta de débito, conforme al artículo 12 del Reglamento, se estipula que la tarjeta de débito se expide de manera intransferible y debe contener la información siguiente:

1. La denominación social de la entidad que emite la tarjeta de crédito, y de ser el caso, la marca a la que pertenece.
2. El número de la tarjeta de débito.
3. Fecha de caducidad. El plazo de vigencia no puede exceder los cinco años.
4. El uso de la tarjeta requiere de clave, firma, firma electrónica u otro mecanismo de identificación del usuario.

Figura Nº 3: Información mínima de la tarjeta de débito

Nota: Información mínima de las tarjetas de débito
Fuente: Elaboración propia

2.2.3. SERVICIOS ASOCIADOS A LA TARJETA DE DÉBITO

Las entidades bancarias, de acuerdo con al artículo 13 del Reglamento, pueden brindar servicios adicionales a los usuarios tales como:

1. Realizar operaciones por internet a través de páginas digitales y/o aplicaciones móviles.
2. Realizar operaciones presenciales en el exterior.

Cabe destacar, que debe informarse de manera previa, la posibilidad de incorporar o deshabilitar los servicios adicionales asociados a las tarjetas de débito ya sea en la celebración del contrato o posteriormente, pues las entidades bancarias no están facultadas a incorporar estos servicios sin el consentimiento previo del usuario. Asimismo, las entidades bancarias tienen la obligación de informar a los usuarios las condiciones, riesgos y medidas de seguridad que implican utilizar estos servicios en cualquier medio.

2.2.4. CARGOS

El artículo 14 del Reglamento, establece que las entidades bancarias, conforme a los órdenes de pago que autorice el usuario, cargaran en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que adquiera o pague con la tarjeta de débito, así como el monto utilizado en servicios adicionales autorizados.

2.3. COMPORTAMIENTO HABITUAL DE CONSUMO DEL USUARIO

El comportamiento habitual de consumo, o también llamado patrón de consumo, se encuentra definido en el inciso 5 del artículo 2 del Reglamento, y se define como el tipo de operaciones que realiza usualmente el usuario con sus tarjetas, teniendo en consideración

factores tales como el país de consumo; tipo de comercio; frecuencia; canal, entre otros. Estos datos se determinan a partir de la información histórica del usuario que registra la entidad bancaria. De la misma manera, Silvestre (2021) refiere que el comportamiento habitual alude al tipo de operaciones que realiza frecuentemente el usuario, tomando en cuenta el ámbito territorial; la frecuencia; el canal empleado, entre otros aspectos recogidos a través del historial de consumo del usuario. Es decir, es una forma de realizar operaciones en un determinado periodo de tiempo. Asimismo, Pareja (2022) señala que el comportamiento habitual de consumo consiste en las operaciones recurrentes que realiza el usuario con su tarjeta de crédito o débito, conforme a un estándar determinado a partir de las transacciones realizadas por el consumidor.

De acuerdo al patrón de consumo, se determina cuando una operación es usual o inusual; por tanto, será considerada una operación usual, cuando la transacción corresponde a la forma habitual de utilización de la tarjeta de crédito o débito. Es decir, una operación usual es aquella que se efectúa de manera recurrente de acuerdo al tipo de actividad del consumidor. Al respecto, Silvestre (2021) indica que la habitualidad determina si una operación es usual, pues permite establecer el comportamiento del usuario y los tipos de operaciones que realiza. Además, sostiene que el historial de consumo, es de suma importancia, pues a partir del examen de las operaciones en conjunto se evidencia el comportamiento habitual de consumo.

Cabe señalar que, a partir de la regulación del comportamiento habitual de consumo en el artículo 2 del Reglamento, se puede deducir que se deja a discrecionalidad de cada entidad bancaria decidir qué factores toma en cuenta para precisar el comportamiento

habitual de consumo, y este se puede determinar a partir de toda la información histórica que la entidad posea o se limita a cierta información guardada en su sistema. Sobre ello, Pareja (2022) refiere que la entidad bancaria puede considerar los factores estipulados en el Reglamento para determinar el comportamiento habitual del consumo; no obstante, depende de la entidad bancaria su determinación final, pudiendo emplear para ello una sola transacción o todas las transacciones en conjunto.

2.4. RIESGOS INHERENTES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Existen diversas ventajas al adquirir una tarjeta de crédito o débito, ya que es un medio de pago rápido y efectivo; empero, su utilización también implica riesgos inherentes pues con el avance de la tecnología su acceso ha sido vulnerado. Tal como lo sostiene Fernández (2007) el desarrollo masivo y acelerado del internet, y la introducción del mismo en el mundo comercial y económico, ha conseguido no solo ventajas sobre el comercio electrónico; sino que, también ha traído consigo un nuevo canal para actos ilícitos.

El principal riesgo en el uso de tarjetas de crédito o débito, es el uso fraudulento o indebido, concretamente, el fraude electrónico, el cual se puede conceptuar como aquel acto donde un tercero, distinto al titular de la tarjeta, realiza transacciones por internet sin autorización, ni consentimiento del titular, causando un perjuicio económico al tarjetahabiente.

Morales y Prieto (2021) refieren que el fraude de tarjeta de crédito o débito se realiza a través de un engaño o simulación, en el cual, terceras personas ajenas al titular, obtienen una ventaja patrimonial.

Para Silvestre (2021) "Los casos de fraude son generados cuando existe una situación indebida del titular de la tarjeta y se genera una operación por parte de un tercero, quien perjudica al titular al suplantar su identidad para realizar diversos consumos." (p. 16)

Por tanto, existen diversos riesgos inherentes a la utilización de las tarjetas de crédito y débito, entre los cuales destacan:

1. **El extravío o hurto**, son las dos situaciones más comunes para llevar a cabo una operación no reconocida a través del uso de las tarjetas de crédito o débito. Ante este tipo de acontecimiento, el consumidor tiene el deber de comunicar de manera inmediata a la entidad bancaria -emisora de la tarjeta- para que ejecuten las medidas de seguridad correspondientes con la finalidad de evitar cualquier tipo de fraude que ocasione un perjuicio al interés económico de los usuarios.

2. **El Phishing**, en este tipo de fraude los ciberdelincuentes crean una página de web con las mismas características del portal virtual de las entidades bancarias, o se hacen pasar por ellas u otras empresas mediante correos electrónicos obteniendo información personal del consumidor de forma engañosa. Una vez obtenida la información necesaria -claves, número de tarjeta, entre otros- esta es utilizada para suplantar al cliente y efectuar transferencias o compras con las tarjetas. Berry,

Contreras, Montalvo, Rodríguez y Caballero (2017) sostienen que es un método delincuencial en el cual se crean páginas web falsas de diferentes entidades bancarias y se envían correos masivos con la finalidad de conseguir los datos confidenciales de las cuentas o tarjetas de sus víctimas.

3. **El Smishing**, este tipo de fraude es una modalidad del phishing, consiste en el envío de mensajes de texto por parte de los ciberdelincuentes donde les informan a los usuarios que se les cancelará un determinado servicio o que existen compras inusuales cargadas en sus cuentas y para evitar dicha acción solicitan ingresar a un link donde ordenen la cancelación de dichos movimientos y para ello deberán brindar la información solicitada. De este modo obtienen los datos personales de las cuentas de los consumidores como sus claves y contraseñas.

4. **El Vishing**, esta modalidad de fraude también se deriva del phishing; sin embargo, a diferencia del smishing, el usuario no ingresa a un link para dar la información. En estos casos los usuarios se comunican telefónicamente con un supuesto empleado del banco a quien le brinda sus datos personales y así tienen accesos a sus cuentas bancarias.

5. **La clonación de tarjeta o Skimming**, se le denomina así a este tipo de fraude porqué se utiliza un aparato denominado skimmer para realizar una reproducción fraudulenta de las tarjetas de crédito o débito. En esta réplica se duplican los datos de la tarjeta original que están contenidos en la banda magnética del mismo y también se copian los datos que se pueden utilizar para realizar consumos por

internet. Para poder identificar este tipo de situaciones el banco deberá evaluar las operaciones cuestionadas para corroborar si es que fueron registradas de manera correcta y bajo los parámetros que la ley establece.

6. **El Spyware**, en esta modalidad de fraude los ciberdelincuentes ingresan al ordenador de los usuarios a través de páginas web infestadas de virus. Una vez abierta la página en los ordenadores de los usuarios, se instala un virus que comienza a robar información del equipo y, a su vez, está es remitida a otro servidor, que se encuentra manipulado por los ciberdelincuentes.

Ante cualquiera de estas modalidades descritas precedentemente, es deber del usuario comunicar inmediatamente a la entidad bancaria. Esta última es responsable de implementar las medidas de seguridad correspondientes para evitar el perjuicio de los consumidores.

En ese sentido, se desarrolla un marco jurídico en el cual se establecen diversas normas que tienen por objeto proteger la seguridad de los consumidores que utilizan tarjetas de crédito o débito como medio de pago. Asimismo, Silvestre (2021), señala que, INDECOPI también ha aportado criterios referentes a la responsabilidad administrativa de las entidades bancarias en torno la implementación de las medidas de seguridad con el objetivo de reducir los riesgos que conlleva la utilización de las tarjetas de crédito o débito como medio de pago.

CAPÍTULO III. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Conforme a Meza (2012) la prestación principal en los contratos de tarjeta de crédito y tarjeta de débito, es que el consumidor pueda efectuar transacciones económicas. No obstante, el riesgo típico en este tipo de operaciones, son las operaciones fraudulentas, es por ello, que las entidades bancarias deben adoptar medidas de seguridad para reducir la probabilidad de que se lleven a cabo dichas operaciones fraudulentas.

Según Silvestre (2021) el empleo de tarjetas de crédito o débito si bien genera beneficios también implica la creación de diversos riesgos, por lo que la entidad bancaria tiene la obligación -en virtud del deber de idoneidad- de aplicar medidas de seguridad con la finalidad de reducir riesgos inherentes a las tarjetas de crédito o débito y garantizar así la seguridad jurídica del consumidor.

Del mismo modo, Balcazar (2017) refiere que el contrato de tarjeta de crédito o débito ofrece diversas ventajas, al ser un medio de pago rápido en el comercio electrónico. No obstante, con el avance tecnológico implica mayor riesgo, por lo que se han establecido mecanismos de seguridad para salvaguardar los derechos de los consumidores.

Cabe señalar que, en el 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondos Públicos, (en adelante SBS), expidió el Reglamento de Tarjetas de Crédito – Resolución SBS Nº 264-2018, en la cual se estipularon medidas de seguridad con la finalidad de otorgar seguridad en las operaciones realizadas con tarjetas de crédito. Dichas medidas se encontraban establecidas en el artículo 11, y se estipulaba que las entidades bancarias deben adoptar medidas de seguridad efectivas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito, la identidad del usuario, así como para dar

cumplimiento a los términos y condiciones de uso, entre otras medidas. Asimismo, se establecía que para reducir la posibilidad de operaciones no reconocidas o fraudulentas realizadas con la tarjeta de crédito las entidades deben contar con sistemas de monitoreo de operaciones y procedimientos complementarios para detectar patrones de fraude. Esta Resolución únicamente esta referida a las tarjetas de crédito; respecto a las medidas de seguridad, solo se indica cuáles son las medidas al realizar consumos en presencia del usuario y hace referencia al cumplimiento de medidas de monitoreo de operaciones para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, sin establecer cuáles son las medidas, ni tampoco su procedimiento de aplicación.

3.1. IDONEIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

La idoneidad, de acuerdo con el artículo 18 del Código de Protección y Defensa al Consumidor - Ley Nº 29571(en adelante, Código), es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que en realidad recibe. El consumidor espera un producto o servicio, en base a lo ofrecido por el proveedor; la publicidad e información trasladada; las condiciones; las circunstancias; las características y a la naturaleza del mismo. Tal como lo refieren, Muchaypiña, Palomino, Riera y Velásquez (2018) se basa en la correspondencia entre el producto o servicio que recibe el consumidor y el que espera; es decir, lo que recibe debe tener coincidencia con las características ofrecidas por el proveedor.

Asimismo, se establece que la idoneidad se evalúa en función a la naturaleza del producto o servicio, y si cumple con la finalidad para la que fue puesto en el mercado. Es decir, si es óptimo para las necesidades requeridas en el comercio. Del mismo modo, en el

artículo 19 del Código, se estipula que el proveedor es responsable por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofertados.

Ahora bien, para determinar la idoneidad, de acuerdo con el artículo 20 del Código, se debe comparar el producto o servicio con las garantías que el proveedor brinda y a las que se encuentra obligado. Las garantías son características, términos o condiciones respecto al producto o servicio. Dichas garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.

La garantía legal es cuando el producto o servicio cuenta con una regulación vigente al respecto, por lo que, si bien el proveedor tiene la posibilidad de estipular libremente las características; términos; restricciones o requisitos de adquisición de un producto o servicio, estos no pueden ir en contra de las leyes de carácter imperativo que se encuentren establecidas. Asimismo, la garantía legal prima sobre la garantía explícita e implícita. Por otro lado, la garantía explícita son los términos y condiciones manifestados ya sea en el contrato, en la publicidad o en cualquier otro soporte, que pruebe de manera exacta lo ofrecido por el proveedor. La garantía explícita prima sobre la garantía implícita. En cambio, una garantía implícita es cuando el producto o servicio satisface el fin y el uso predecible para los que fue adquirido por el consumidor, teniendo en cuenta los usos y costumbres del mercado, la garantía implícita se aplica ante el silencio del contrato o proveedor, por lo que puede entenderse que esta garantía es de tipo residual ya que en ausencia de la garantía explicita, la garantía implícita vincula al proveedor.

Figura Nº 4: Tipos de Garantías

Nota: La garantía legal prima sobre la garantía explicita e implícita, la garantía explícita sobre la implícita y la garantía implícita opera ante la falta de garantía legal y explícita.
Fuente: Elaboración Propia

Ante la falta de idoneidad por una condición distinta a la presumible, le corresponde al consumidor acreditar su existencia, conforme al artículo 21 del Código, pues el proveedor tiene responsabilidad administrativa por la falta de idoneidad. No obstante, el proveedor es exonerado si acredita la existencia de una causa objetiva justificada, no previsible que causa la ruptura del nexo causal, tales como el caso fortuito; fuerza mayor; hecho determinante de un tercero, o la negligencia del propio consumidor, de acuerdo al artículo 104 del Código. Tal como lo sostiene, Balcazar (2017) ante una denuncia, el consumidor debe probar el defecto del producto o servicio, existiendo la presunción iuris tantum que la falta de idoneidad es responsabilidad del proveedor, empero, el proveedor puede demostrar lo contrario, comprobando que actuó con diligencia y acorde a las normas establecidas, o la ruptura del nexo causal ya sea por caso fortuito; fuerza mayor; hecho determinante de un tercero, o la imprudencia del consumidor. Asimismo, en la Resolución Nº 765-2010/CPC se establece que la carga de la prueba de la idoneidad del producto o servicio corresponde al proveedor y se le exonera de responsabilidad, solo si logra acreditar

la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que configure como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido.

Ahora bien, la idoneidad de los productos o servicios financieros, conforme al artículo 18 del Código, es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, el consumidor espera utilizar la tarjeta de crédito o débito como medio de pago seguro y que esta se ajuste a los términos y condiciones ofrecidos. Asimismo, el deber de idoneidad le corresponde a la entidad bancaria, conforme al artículo 19 del Código, pues la entidad bancaria es responsable de la idoneidad y calidad de la tarjeta de crédito o débito. Al respecto, Mora (2020) señala que el deber de idoneidad en el contrato de tarjeta de crédito o débito, no se limita al uso de la tarjeta, sino que abarca obligaciones por parte de las entidades bancaria. Además, la Resolución Nº 4529-2012/CPC señala que la idoneidad de los productos o servicios brindados por la entidad bancaria, emisora de las tarjetas, no se restringe a la expedición del plástico, sino que también implica un deber de seguridad. Es decir, la idoneidad de los productos o servicios financieros, implica no solo la adquisición de la tarjeta de crédito o débito en los términos y condiciones ofertados; sino también, la adopción de medidas de seguridad ante riesgos inherentes a las tarjetas.

Así pues, para determinar la idoneidad, de acuerdo con el artículo 20 del Código, se debe comparar la tarjeta de crédito o débito con las garantías que brinda el proveedor y a las que está obligado. Bellido (2018) refiere que, para establecer la idoneidad se compara

las tarjetas con las garantías legales, explícitas e implícitas brindadas por las entidades bancarias, y que en la mayoría de casos solo se basan en las dos primeras garantías.

La garantía legal, conforme el artículo 81 del Código, comprende el Código de Protección y Defensa al Consumidor y las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, entre ellas, la Resolución SBS Nº 6523-2013 que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; la garantía explícita se deriva de los términos y condiciones ofertados por la entidad bancaria; y la garantía implícita se aplicará ante el silencio del contrato o de la entidad bancaria, en virtud a los usos y costumbres del mercado.

El uso de las tarjetas de crédito o débito como medio de pago en el comercio electrónico, implica ventajas y riesgos. El riesgo más frecuente es el fraude, por ello en el Reglamento se establece que, ante el fraude la entidad bancaria debe adoptar medidas de seguridad, dicho reglamento es una garantía legal aplicable a las tarjetas de crédito o débito. De ahí que, Linares (2020) refiere que el deber de idoneidad, que corresponde a las entidades bancarias, no se limita a la emisión de la tarjeta y al otorgamiento de clave, también implica, la adopción de medidas de seguridad ante un fraude, a fin que no se perjudique el patrimonio del usuario. Por su parte, Silvestre (2021) sostiene que la entidad bancaria tiene la obligación, en virtud del deber de idoneidad, de aplicar medidas de seguridad con la finalidad de reducir riesgos inherentes a la utilización de las tarjetas de crédito o débito. Asimismo, en la Resolución Nº 4529-2012/CPC se indica que los consumidores esperan que la entidad bancaria adopte medidas de seguridad pertinentes para impedir que se efectúen operaciones no reconocidas.

Por tanto, las entidades bancarias infringen el deber de idoneidad de las tarjetas de crédito o débito, al no adoptar las medidas de seguridad efectivas ante el fraude, y le corresponde al consumidor acreditar la falta de idoneidad, conforme al artículo 21 del Código. No obstante, la entidad bancaria puede desvincular su responsabilidad administrativa por falta de idoneidad, acreditando que existe una causa objetiva que ocasiona la ruptura del nexo causal, conforme al artículo 104. Masías (2008) sostiene que, ante un consumo fraudulento, si se logra acreditar la existencia del fraude, se atribuye responsabilidad a la entidad bancaria al no adoptar medidas de seguridad pertinentes.

En consecuencia, en virtud del deber de idoneidad en la tarjeta de crédito o débito, lo que el consumidor espera es que, ante un fraude u operación no reconocida, la entidad bancaria brinde y aplique medidas de seguridad efectivas para evitar que la operación inusual se efectué y en consecuencia se vea perjudicado.

3.2. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

3.2.1. MEDIDAS DE SEGURIDAD INCORPORADAS EN LAS TARJETAS

Como ya se estableció, la tarjeta de crédito y la tarjeta de débito son medios de pagos, por lo que es necesario incorporar medidas de seguridad a fin de resguardar la seguridad jurídica del usuario. Por ello, el artículo 15 del Reglamento, determina que las tarjetas deben poseer un circuito integrado o chip que almacene y procese información del usuario y sus operaciones, y cumpla con estándares internacionales de interoperabilidad para la verificación de la tarjeta y la autenticación de los pagos.

Asimismo, estipula la obligación de las entidades bancarias para aplicar las siguientes medidas de seguridad:

- Establecer reglas de seguridad en el chip, con la finalidad de autenticar la tarjeta y verificar la información del usuario a través de una clave, firma u otro mecanismo de autenticación.
- Emplear procedimientos de criptografía respecto a los datos y claves contenidos en el chip.
- En el supuesto que la entidad bancaria autorice operaciones fuera de línea, se debe autenticar los datos para proporcionar condiciones de seguridad adecuadas.
- Contar con mecanismos para suministrar instrucciones en el chip en consecuencia a transacciones en línea.

Al respecto, Silvestre (2021) sostiene que las medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas resguardan el interés y protección del consumidor y la eficacia de la relación de consumo establecida, pues estas medidas aseguran la protección constitucional del usuario, evitando que se perjudique y garantizando su seguridad.

3.2.2. MEDIDAS DE SEGURIDAD RESPECTO A LOS USUARIOS

Las entidades bancarias, conforme al artículo 16 del Reglamento, deben adoptar medidas de seguridad con respecto al usuario, tales como:

- Hacer entrega de la tarjeta al titular.
- Si la entidad bancaria emite la primera clave, el usuario está obligado a cambiar la clave para realizar operaciones.
- Autorizar al usuario el cambio de clave, cuando veces considere conveniente.
- Las entidades bancarias deben habilitar un sistema de notificaciones a disposición del usuario, a partir de la contratación de la tarjeta de crédito o débito, para que se le comunique las operaciones efectuadas con la tarjeta, a través de mecanismos de comunicación tales como mensajes, correos electrónicos, llamadas, entre otros. Los usuarios, en cualquier momento, pueden habilitar o deshabilitar el servicio de notificaciones.
- El usuario puede realizar operaciones con tarjeta desde el extranjero, debiendo comunicar a la entidad bancaria antes de realizar operaciones.

Respecto a esta última medida de seguridad, Linares (2020) señala que, al detectar un fraude, las entidades bancarias tienen la obligación de notificar mediante mensajes al correo electrónico o celular del usuario. Del mismo modo, Galarreta (2015) sostiene que las notificaciones pueden consistir en enviar mensajes al correo electrónico o al celular del usuario informando sobre el monto y tipo de operación, con la finalidad que el usuario tenga la oportunidad de confirmar o rechazar la operación.

3.2.3. MEDIDAS DE SEGURIDAD RESPECTO AL MONITOREO Y REALIZACIÓN DE OPERACIONES

Mora (2020) sostiene que la finalidad de monitorear las operaciones es detectar oportunamente las transacciones que no son típicas y reducir el riesgo de fraude.

De acuerdo, con el artículo 17 del Reglamento, las entidades bancarias deben adoptar medidas de seguridad respecto a las operaciones con tarjeta que realiza el usuario a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, tales como:

1. Disponer de sistemas de monitoreo de operaciones que detecten operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Instaurar procedimientos para gestionar alertas registradas en el sistema de monitoreo.
3. Reconocer patrones de fraude a través del análisis de la información histórica de las operaciones incorporada al sistema de monitoreo.
4. Limitar y controlar los canales de atención para reducir las pérdidas por fraude.

Referente al sistema de monitoreo de operaciones para detectar operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario, en el inciso 5 del artículo 2 del Reglamento, se define al comportamiento habitual de consumo del usuario, también llamado patrón de consumo, como las operaciones que normalmente realiza el usuario con su tarjeta. Estás son determinadas a partir de su información histórica y tomando en cuenta factores como el tipo de comercio; el país de consumo; la frecuencia, entre otros. Por tanto, el sistema de monitoreo detecta operaciones realizadas con tarjeta que considera que no son usuales en función al patrón de consumo. En atención a ello,

Mora (2020) indica que el criterio para distinguir una operación valida de una operación fraudulenta es el comportamiento habitual de consumo del usuario.

Del mismo modo, otra medida de seguridad es implementar procedimientos para gestionar alertas por operaciones inusuales detectadas por el sistema de monitoreo; es decir, la entidad bancaria tiene el deber de instaurar un procedimiento para las alertas que se generen en el sistema.

Asimismo, para identificar un fraude, la entidad bancaria tiene la obligación de analizar la información histórica a través del sistema de monitoreo y reconocer los patrones de fraude, para luego limitar y controlar los canales de atención y así reducir las pérdidas por el fraude. Tal como lo señala Linares (2020) las entidades bancarias deben constatar el historial de consumo del usuario para determinar que se está efectuando un fraude. De la misma forma refiere Silvestre (2021) cuando indica que se debería limitar el consumo en caso de alerta para evitar que sigan ocurriendo perdidas por el fraude.

De igual manera, las entidades bancarias deben contar con procedimientos para realizar seguimiento de las operaciones que pueden corresponder a un patrón de fraude. De acuerdo al artículo 22 del Reglamento, se ha establecido como mínimo dos medidas que deben adoptar las entidades bancarias, estas son: Implementar canales de comunicación que permitan poner en conocimiento de manera inmediata al usuario sobre las posibles operaciones fraudulentas y ejecutar acciones para realizar el bloqueo temporal ante una operación fraudulenta, o si es necesario, la cancelación definitiva.

3.3. OPERACIONES NO RECONOCIDAS

Se define como operaciones no reconocidas a aquellas transacciones realizadas por un tercero, ajeno al titular de la tarjeta de crédito o débito, quien realiza consumos no autorizados originando un daño a los usuarios y proveedores.

Ante la detección de este tipo de operaciones, el usuario deberá informar de forma inmediata a la entidad bancaria y esta tiene la responsabilidad ejecutar las medidas correspondientes. Al respecto, en el artículo 21 del Reglamento, se establece que las entidades bancarias tienen la obligación de contar con una infraestructura y sistemas de atención para que los usuarios comuniquen el extravío o hurto de la tarjeta de crédito o débito o de su información, los cargos indebidos y las operaciones no reconocidas, los mismos que deberán estar disponibles para los usuarios las 24 horas del día, todos los días. Por cada comunicación de los usuarios, las entidades bancarias deberán registrar dichas comunicaciones con fecha, hora y motivo, se generará un código y será enviada una copia del registro de la comunicación al usuario. Por otro lado, las entidades bancarias deberán comunicar sobre sus mecanismos de comunicación mediante publicación en sus establecimientos o su portal web.

Cuando el usuario rechaza una transacción o presenta un reclamo, es responsabilidad de las entidades bancarias, evaluar y demostrar que las operaciones realizadas fueron autenticadas y registradas.

La empresa asume la responsabilidad en los siguientes supuestos:

- Cuando las entidades bancarias no cuentan con canales que permitan la comunicación inmediata a los usuarios de reportar la pérdida o sustracción de su tarjeta de crédito o débito. Es decir, incumplen con lo dispuesto en el artículo 21.
- En casos de clonación. En este tipo de situaciones se sustrae la información de la tarjeta original y generan una nueva tarjeta con todos los datos robados con la finalidad de hacer uso indebido de esta.
- Cuando los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios resultan defectuosos para efectuar operaciones.
- El banco también será responsable cuando se trate de operaciones micropago.
- De las operaciones que se realicen después de la expiración de la tarjeta o de la cancelación de la misma.
- Aquellas operaciones que fueron realizadas a través de servicios que no fueron solicitados o habilitados por los usuarios.
- Cuando el esquema de autenticación puesto por el banco para los usuarios no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad que establece la norma.

Adicionalmente a los supuestos anteriormente descritos, también será responsabilidad de las entidades bancarias cuando se realicen operaciones posteriores a la comunicación del usuario hacia el proveedor por una situación de extravío, robo o hurto.

Por otro lado, la entidad bancaria no asumirá la responsabilidad de las operaciones no reconocidas cuando demuestre que la responsabilidad es del usuario.

3.4. DAÑOS

Como consecuencia de las operaciones no reconocidas y la falta de implementación de las medidas de seguridad por parte de las entidades bancarias, se desencadena una serie de daños que afectan a las partes que conforman la relación comercial. Bajo esa premisa, se tiene lo siguiente:

- **Daño Económico:** El perjuicio económico recae sobre el usuario, al hacer uso indebido de su tarjeta de crédito o débito, provocando un menoscabo en su cuenta bancaria pues se carga montos que no autorizó.

- **Daño Personal:** El daño personal se ocasiona cuando el usuario queda registrado ante la Superintendencia de Banca y Seguros como deudor, ya que en la mayoría de casos los usuarios se rehúsan a pagar una deuda que no les corresponde. Esta calificación deficiente suscita que otras entidades bancarias o financieras se inhiban de realizar un préstamo o vender sus productos a las personas que ostentan está calificación, limitándolos a no tener una evolución favorable en su historial crediticio.

- **Daño de Mercado:** Se produce un agravio al deber de idoneidad como consecuencia de las situaciones en las que la entidad bancaria no cumple con adoptar medidas de seguridad para evitar o frenar situaciones de fraude. Esta perspectiva genera que otros usuarios se abstengan que ingresar o ser partícipes de este tipo de comercio por el temor de quedar registrados como deudores por consumos que no le pertenecen.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es básica, pues genera conocimientos teóricos sobre la materia, a su vez es una investigación cualitativa porque analiza, interpreta y describe las variables de estudio, sin manipular ninguna de ellas, examinando una situación jurídica-social en un tiempo y espacio determinado. Al respecto, Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que la investigación cualitativa se utiliza para la recolección de datos y se basa en un proceso inductivo, de explorar y describir, para luego generar planteamientos teóricos.

Por otra parte, la investigación responderá a un diseño no experimental de corte transversal, ya que el objetivo de este trabajo es estudiar y analizar las variables en una situación en concreto, describiendo cuestiones teóricas y normativas que se ajusten a los fines de la investigación jurídica. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la investigación no experimental transversal describe y analiza las variables de estudio, sin manipular ninguna de ellas, teniendo como finalidad recabar información consubstancial a la investigación.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

- Abogados nacionales especializados en Derecho Civil con subespecialidad en Derecho Contractual, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado.
- Abogados nacionales especializados en Derecho Comercial con subespecialidad en Derecho Bancario, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado.
- Abogados nacionales especializados en Derecho del Consumidor con subespecialidad en Protección al Consumidor, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado.
- Consumidores de la ciudad de Trujillo, de 23 a 50 años de edad, que realicen operaciones empleando tarjeta de crédito y/o débito en tiendas virtuales a través de comercio electrónico.
- Expedientes sobre operaciones no reconocidas a causa del fraude con tarjetas de crédito o débito emitidos por el INDECOPI, de la ciudad de Trujillo. periodo 2018-2022.

2.2.2. Muestra

- Cinco abogados nacionales especializados en Derecho Civil con subespecialidad en Derecho Contractual, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado.
- Cinco abogados nacionales especializados en Derecho Comercial con subespecialidad en Derecho Bancario, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado.

- Dos abogados nacionales especializados en Derecho del Consumidor con subespecialidad en Protección al Consumidor, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado.
- Quince consumidores de la ciudad Trujillo, de 23 a 50 años de edad, que realicen operaciones empleando tarjeta de crédito y/o débito en tiendas virtuales a través de comercio electrónico.
- Cinco expedientes sobre operaciones no reconocidas a causa del fraude con tarjetas de crédito o débito emitidos por el INDECOPI, de la ciudad de Trujillo, periodo 2018-2022.

Tabla Nº 1: Selección de Población y Muestra

POBLACIÓN	MUESTRA	CRITERIOS	JUSTIFICACIÓN
Abogados especializados en Derecho Civil Abogados especializados en Derecho Comercial Abogados especializados en Derecho del Consumidor	5 5 2	Sub especializados en Derecho Contractual Sub especializados en Derecho Bancario Sub especializados en Protección al Consumidor	Es trascendental que, abogados especializados en Derecho Civil sub especializados en Derecho Contractual, abogados especializados en Derecho Comercial sub especializados en Derecho Bancario y abogados especializados en Derecho del Consumidor sub especializados en Protección al Consumidor, emitan opinión debido a que son especialistas en la materia de investigación
		Abogados nacionales	Debido a que se estima que conocen y entienden la legislación peruana
		5 a más años de experiencia profesional en el sector público y/o privado	Se estima que, en este periodo de tiempo, el abogado especialista ha acumulado experiencia y profundizado su conocimiento a través del ejercicio de su profesión
Consumidores	15	Usuarios que realicen operaciones empleando tarjeta de crédito y/o débito en tiendas virtuales a través de comercio electrónico.	Se requiere la opinión de consumidores que empleen sus tarjetas de crédito o débito como medio de pago a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico para conocer su experiencia con el uso de tarjetas
		De la ciudad de Trujillo	Debido al ámbito de estudio
		De entre 23 y 50 años de edad.	Debido al margen de edad

Expedientes sobre operaciones no reconocidas a causa del fraude con tarjetas de crédito o débito emitidos por INDECOPI	5	Expedientes que sancionan a las entidades bancarias por incumplimiento del deber de idoneidad, por inaplicación de medidas de seguridad para evitar el fraude	Debido a que es necesario conocer casos donde se haya vulnerado el deber de idoneidad, por inaplicación de medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, así como conocer que criterios adoptó la Comisión
		De la ciudad de Trujillo	Debido al ámbito de estudio
		Periodo 2018 - 2022	Debido al periodo de investigación

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Métodos

- **Método Exegético:** Se utilizó este método para el análisis integral de los cuerpos normativos que regulan las medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, en virtud al deber de idoneidad. Asimismo, se examinaron leyes en torno a la seguridad jurídica del consumidor en el comercio electrónico. Las disposiciones legales son la Constitución Política del Perú, el Código de Protección y Defensa al Consumidor – Ley Nº 29571 y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Resolución SBS Nº 6523-2013 modificado por la Resolución SBS Nº 5570-2019.

- **Método Histórico:** A través de este método se analizó las medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas a lo largo de las legislaciones tales como el Reglamento de Tarjetas de Crédito – Resolución SBS Nº 264-2008, de fecha 11 de febrero de 2008, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución SBS Nº 6523-2013,

vigente, de fecha 30 de octubre de 2013, y su modificatoria aprobada por Resolución SBS Nº 5570-2019, de fecha 27 de noviembre de 2019.

- **Método Dogmático:** Este método se utilizó para analizar la doctrina pertinente a la materia. Al respecto, Balcazar (2017) refiere que "las tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, el mismo que sustituye al dinero en efectivo, convirtiendo al plástico en una ventaja para las operaciones y transacciones financieras; incentivando a los usuarios el incremento de su uso; sin embargo, al recolectar las opiniones emitidas por los usuarios respecto de las medidas de seguridad de tarjetas de crédito y débito, señalan que estás no son del todo eficaces para la protección del consumidor". Por lo cual, Linares (2020) señala que "El deber de idoneidad es aplicado por los Bancos cuando cumplen con brindar a sus usuarios lo que se ha pactado y lo que han informado en el contrato cuando se adquirió la tarjeta de crédito o débito, sin embargo el servicio idóneo no solo concierne a emitir la tarjeta de crédito y otorgar la clave secreta, sino que al existir casos de fraude los Bancos deben adoptar medidas de seguridad a fin de que no se realice operaciones por internet por terceras personas con solo tener la información de las tarjetas, para que así no se pueda perjudicar al patrimonio del titular." (p.13)

- **Método Sociológico:** Esta investigación se orientó a describir como socialmente el fraude u operaciones no reconocidas dentro del comercio electrónico afecta a los consumidores, pues se perjudica al usuario al cobrarle indebidamente una suma de dinero por una operación que no ha realizado. Bajo esa premisa, la Entidad Bancaria al exigirle el pago de una operación no reconocida al usuario, este último responderá de manera negativa, acto seguido el Banco lo reporta ante la SBS, ocasionándole un daño a su imagen como

consumidor, lo que también genera inseguridad en otros usuarios al conocer el accionar por parte de la Entidad Bancaria. Consecuentemente, se origina desconfianza en este tipo de comercio.

- **Método Análisis Económico del Derecho:** Las medidas de seguridad de las tarjetas de crédito y débito puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal no son eficaces pues no detectan oportunamente las operaciones inusuales. En consecuencia, no se garantiza la seguridad jurídica de los consumidores dentro del comercio electrónico. De acuerdo con, América Economía, el comercio electrónico en el Perú sigue acrecentándose y alcanzaría los $5.000 millones en 2024, IPSOS refiere que al 2022, existen 7.8 millones de peruanos que realizan compras a través de internet, no obstante, el 85% de los consumidores refiere sentir miedo de ser víctima de fraude ya que las denuncias por delitos informáticos se incrementaron en más del 90%.

2.3.2. Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con, Hernández, Fernández & Baptista (2014) la recolección de datos se realiza a través de diversas técnicas e instrumentos para el recojo de información, los cuales están destinados a alcanzar los objetivos de la investigación.

- **Análisis legislativo:** Esta técnica sirvió para analizar e interpretar la legislación, respecto a la regulación del deber de idoneidad, en virtud del cual se aplican las

medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, en torno a la seguridad jurídica de los consumidores.

- **Análisis de expedientes:** A través de esta técnica se analizaron expedientes sobre operaciones no reconocidas a causa del fraude con tarjetas de crédito o débito, donde se sancione el incumplimiento del deber de idoneidad por inaplicación de medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas en el comercio electrónico.

- **Entrevista:** Se realizaron entrevistas a los especialistas en la materia, a fin de conocer su opinión, ideas y percepciones sobre la regulación de las medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas y su incidencia en la seguridad jurídica de los consumidores.

- **Encuesta:** Se realizaron encuestas a los consumidores de la ciudad de Trujillo a fin de conocer su experiencia con el uso de las tarjetas de crédito y débito como medio de pago a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico y su opinión sobre las medidas de seguridad que les otorgaron las entidades bancarias.

2.3.3. Instrumentos de recolección de datos

- **Ficha de análisis legislativo:** Para el análisis legislativo, se empleó una ficha de análisis, a fin de determinar y examinar de manera integral, la legislación que regula el deber de idoneidad, en virtud del cual se aplican las medidas de seguridad para

evitar el fraude u operaciones no reconocidas, en torno a la seguridad jurídica de los consumidores.

- **Ficha de análisis de expedientes:** Para el análisis de expedientes, se empleó una ficha de análisis, con la finalidad de examinar expedientes sobre operaciones no reconocidas a causa del fraude con tarjetas de crédito o débito en el comercio electrónico. En dichos expedientes se sancionó el incumplimiento del deber de idoneidad por inaplicación de medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas. El análisis de expedientes se realizó con el objetivo de otorgar validez a la investigación a partir del análisis de los criterios adoptados por la Comisión.

- **Guía de entrevistas:** Para realizar las entrevistas, se empleó una guía de entrevista, la cual es un cuestionario de preguntas que se realiza a los abogados especialistas, para determinar cuál es su opinión respecto a la regulación de las medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas y su incidencia en la seguridad jurídica de los consumidores.

- **Guía de encuestas:** Para realizar las encuestas, se empleó una guía de encuesta, la cual es un cuestionario de preguntas que se realiza a los consumidores de la ciudad de Trujillo para determinar su experiencia con el uso de las tarjetas de crédito y débito como medio de pago a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico y su opinión sobre las medidas de seguridad que les otorgaron las entidades bancarias.

2.4. Procedimiento de recolección, tratamiento y análisis de datos

2.4.1. Procedimiento de análisis legislativo

Se analizó la legislación nacional en torno al tema de investigación. Se examinaron normas tales como la Constitución Política del Perú, el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley Nº 29571 y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución SBS Nº 6523-2013, modificado por la Resolución SBS Nº 5570-2019. Posteriormente, de las normas estudiadas, se extrajo los puntos más relevantes para la investigación, las cuales fueron condensadas en la ficha de análisis legislativo.

2.4.2. Procedimiento de análisis de expedientes

Se ingresó a la página de INDECOPI con la finalidad de buscar resoluciones referentes al incumplimiento del deber de idoneidad derivadas de compras por internet. Se descargó una serie de resoluciones y se seleccionó solo aquellas en las se utilizaron tarjetas de crédito o debido como medio de pago en el comercio electrónico. Una vez filtradas las resoluciones nos acercamos a las oficinas de INDECOPI y en mesa de partes se ingresó una solicitud requiriendo los expedientes completos de las resoluciones seleccionadas. Posteriormente se dio lectura a cada uno los expedientes, quedando solo aquellos en los se evidenció la falta y/o carente aplicación de las medidas de seguridad por parte de las entidades bancarias. Finalmente, se plasmó la información más relevante de cada expediente en la ficha de análisis de expedientes.

2.4.3. Procedimiento de análisis de entrevistas

Se formularon cuatro preguntas y se elaboró una lista de profesionales, de los cuales se descartó a aquellos que no tenían especialidad en la materia. Los profesionales seleccionados fueron elegidos por su especialidad, país y años de experiencia. La entrevista fue aplicada de manera online, se envió un link de acceso a la entrevista para que los profesionales seleccionados puedan contestar las preguntas en base a su opinión, ideas y experiencia. Por último, se analizaron y procesaron las respuestas obtenidas para finalmente plasmarlos en la guía de entrevista.

2.4.4. Procedimiento de análisis de encuestas

Se elaboró una encuesta basada en cinco preguntas, las mismas que fueron enviadas a los usuarios a través de un link o, en otros casos, se les prestó un teléfono celular o se le dio acceso a un computador para responder la encuesta. Los criterios de selección para elegir a dichos usuarios fueron el margen de edad, lugar de residencia y que sean titulares de una tarjeta de crédito o débito y realicen compras a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico. Toda la información obtenida fue analizada y procesada para posteriormente plasmar los resultados recabados en cuadros estadísticos.

2.5. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se recurrió a fuentes confiables para la obtención de los antecedentes, términos básicos y bases teóricas. Asimismo, se emplearon

las normas APA para la redacción, con el propósito de acatar los estándares establecidos por la Universidad Privada del Norte y garantizar la transparencia de la investigación. Además, las entrevistas a los abogados especialistas han sido efectuadas con su consentimiento y respetando sus opiniones, de igual manera, la aplicación de instrumentos y obtención de resultados permitió generar confiabilidad en la investigación.

Toda vez que, declaramos bajo juramento que la investigación es original e inédita, no siendo una copia parcial ni total de una tesis desarrollada a nivel nacional o internacional.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Se elaboró los resultados en base al análisis legislativo, análisis de expedientes, entrevistas y encuestas.

Para el análisis legislativo, se examinaron normas tales como la Constitución Política del Perú, el Código de Protección y Defensa al Consumidor – Ley Nº 29571 y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución SBS Nº 6523-2015, modificado por la Resolución SBS Nº 5570-2019. Luego de realizado el análisis de los artículos pertinentes para la investigación, se determinó que en la Constitución Política del Perú se establece que el Estado asegura la defensa de los consumidores o usuarios, velando por sus intereses y garantizando el derecho a la información respecto a productos y servicios, erigiendo así el marco para la protección de los consumidores. De la misma manera, del examen del Código de Protección y Defensa al Consumidor – Ley Nº 29571 se evidenció que el consumidor es quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicios, y es amparado por principios tales como el de soberanía del consumidor, proconsumidor, de transparencia y de corrección de la asimetría, de los cuales se desprenden diversos derechos. En lo referente a la idoneidad de productos y servicios, se determinó que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, siendo obligación de los proveedores responder por la idoneidad y calidad, la cual se determina en base a las garantías de los productos y servicios ofrecidos, dichas garantías pueden ser legales, explicitas o implícitas. Por último, a partir del análisis del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, se estableció que el comportamiento habitual de consumo es definido como el tipo de operaciones que realiza usualmente el consumidor con sus tarjetas, teniendo en consideración factores tales

como el país de consumo; tipo de comercio; frecuencia; canal, entre otros, determinados a partir de la información histórica del consumidor que registra la entidad bancaria. Además, se determinó que es deber de las entidades bancarias adoptar medidas de seguridad inherentes a la tarjeta, medidas de seguridad respecto al usuario y medidas de seguridad respecto al monitoreo de operaciones. Respecto a estas últimas medidas, se indica que las entidades bancarias, deben contar con sistemas de monitoreo que detecten operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del usuario, generar alertas ante operaciones inusuales, identificar patrones de fraude mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones y establecer límites y controles en los canales de atención, a fin de evitar el fraude u operaciones no reconocidas. Adicionalmente a ello, deben contar con mecanismos de comunicación puestos a disposición del usuario que permitan comunicar el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones no reconocidas, y con procedimientos para el seguimiento de las operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude. De igual forma, se establece es responsabilidad de las entidades bancarias demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

Tabla Nº 2: Análisis de normas legales

NORMAS LEGALES	ARTÍCULOS	ANÁLISIS
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ	**ARTÍCULO 65**.- PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Se determinó que el Estado asegura la defensa de los consumidores y usuarios velando por sus intereses, por lo que, garantiza el derecho a la información respecto a los productos y servicios. Por tanto, erige el marco para la protección de los

		consumidores, indicando que el Estado garantiza la defensa de los intereses del consumidor o usuario.
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – LEY Nº 29571	**ARTÍCULO IV DEL TITULO PRELIMINAR. –** DEFINICIONES **ARTÍCULO V DEL TITULO PRELIMINAR. -** PRINCIPIOS **ARTÍCULO 1**.- DERECHOS **ARTÍCULO 18**.- IDONEIDAD **ARTÍCULO 19**.- OBLIGACIÓN DE LOS PROVEEDORES **ARTÍCULO 20**.- GARANTÍAS **ARTÍCULO 21**.- PROTECCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL CONSUMIDOR **ARTÍCULO 104**.- RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROVEEDOR	Se determinó que el consumidor es quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicios, y es amparado por principios tales como el de soberanía del consumidor, proconsumidor, de transparencia y de corrección de la asimetría, de los cuales se desprenden diversos derechos. Respecto a la idoneidad de productos y servicios, se concluyó que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, siendo obligación de los proveedores responder por la idoneidad y calidad, la cual se determina en base a las garantías de los productos y servicios ofrecidos. Dichas garantías pueden ser legales, explicitas o implícitas. Le corresponde al consumidor acreditar la falta de idoneidad, no obstante, el proveedor puede desvincular su responsabilidad acreditando la existencia de una causa objetiva.
	ARTÍCULO 2. – DEFINICIONES **ARTÍCULO 3**.- TARJETA DE CRÉDITO	Modificado por la Resolución SBS Nº 5570-2019, de fecha 27 de noviembre de 2019. El comportamiento habitual de consumo es definido como el tipo de operaciones que realiza usualmente el consumidor con sus tarjetas, teniendo en

REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO – RESOLUCIÓN SBS Nº 6523-2013	**ARTÍCULO 4**.- TARJETA DE DÉBITO **ARTÍCULO 5**.- CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO **ARTÍCULO 6**.- INFORMACIÓN MÍNIMA, CONDICIONES Y VIGENCIA APLICABLE A LA TARJETA DE CRÉDITO **ARTÍCULO 7**.- SERVICIOS ADICIONALES ASOCIADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO **ARTÍCULO 9**.- CARGOS **ARTÍCULO 12**.- INFORMACIÓN MÍNIMA, CONDICIONES Y VIGENCIA APLICABLE A LA TARJETA DE DÉBITO **ARTÍCULO 13**.- SERVICIOS ADICIONALES ASOCIADOS A LAS TARJETAS DE DÉBITO **ARTÍCULO 14**.- CARGOS **ARTÍCULO 15**.- MEDIDAS DE SEGURIDAD INCORPORADAS EN LAS TARJETAS **ARTÍCULO 16**.- MEDIDAS DE SEGURIDAD RESPECTO A LOS USUARIOS **ARTÍCULO 17**.- MEDIDAS DE SEGURIDAD	consideración factores tales como el país de consumo; tipo de comercio; frecuencia; canal, entre otros, determinados a partir de la información histórica del consumidor que registra la entidad bancaria. Se establece que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago, asociada a una línea de crédito otorgada por una entidad emisora, mediante la cual, el usuario puede efectuar el pago de bienes, servicios u obligaciones y adquirir servicios adicionales. Asimismo, la tarjeta de débito, es un instrumento de pago, asociada a depósitos previos, mediante la cual, el usuario puede efectuar el pago de bienes, servicios u obligaciones, así como, retirar efectivo o realizar transferencias y adquirir servicios adicionales. De la misma manera, se indica que existen medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas tales como contar con un chip integrado, aplicar procedimientos criptográficos, métodos de autenticación para operaciones fuera de línea y mecanismos para programar el chip. Asimismo, se señalan las medidas de seguridad respecto al usuario tales como entregar la tarjeta, cambiar la clave y contar con servicios de notificaciones. Las entidades bancarias deben adoptar medidas de seguridad

	RESPECTO AL MONITOREO Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES **ARTÍCULO 22**.- SEGUIMIENTO DE OPERACIONES QUE PUEDEN CORRESPONDER A PATRONES DE FRAUDE **ARTÍCULO 23**.- RESPONSABILIDAD POR OPERACIONES NO RECONOCIDAS	respecto a las operaciones con tarjeta que realizan los consumidores, por lo que, deben contar con sistemas de monitoreo que detecten operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del usuario, generar alertas ante operaciones inusuales, identificar patrones de fraude mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones y establecer límites y controles en los canales de atención. Adicionalmente a ello, las entidades deben contar con mecanismos de comunicación puestos a disposición del usuario que permitan comunicar el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones no reconocidas y con procedimientos para el seguimiento de posibles operaciones de fraude, pues es responsabilidad de la entidad bancaria demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, del análisis realizado a los expedientes materia de estudio, se determinó que, las entidades financieras en su rol como proveedores infringen el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor -Responsabilidad del Proveedor, al no adoptar las medidas de seguridad correspondientes al efectuarse compras por internet utilizando tarjetas de crédito. En referencia a ello, en el Expediente 0312-2020, la Comisión declaró que la

entidad bancaria es quien ostenta la responsabilidad administrativa por la calidad del servicio, ello en concordancia con el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En ese sentido, la Comisión señaló que no existía un medio probatorio idóneo que acredite que el consumidor dio su autorización expresa para la realización de compras por internet. Ello significaría que la entidad bancaría incumplió con ejecutar las medidas de seguridad correspondientes; y, por tanto, se habría infringido el deber de idoneidad. En ese sentido, en el Expediente Nº 0001 – 2021, la Comisión indicó que, dentro de las medidas de seguridad se comprende al patrón del consumo, el cual hace referencia al historial de consumo que tiene todo usuario y el cual debe ser monitoreado por los bancos. Por tanto, si es que la entidad bancaria detectó un consumó que generalmente el usuario no suele realizar se deben activar las medidas de seguridad correspondientes para evitar el fraude. Por otro lado, en el Expediente 0146- 2022, la Comisión expresó que el denunciante a pesar de contar con una tarjeta de crédito esta no había sido utilizada; por lo que, un consumo superior a siete mil soles se constituiría como una operación inusual. Mientras que en el Expediente 0130 -2022, la Comisión manifestó que, en relación a las operaciones con tarjeta "no presente" también se solicita la autorización del consumidor y este se realiza a través de medios electrónicos. En el caso en particular, la comisión indicó que dicha autorización se realiza a través del ingreso de datos que aparecen impresos en las tarjetas de crédito o débito (fecha de vencimiento, código CVV2 o clave dinámica). En ese mismo orden de ideas, en el Expediente 0203 – 2022, la Comisión también refirió que es responsabilidad de las entidades bancarias realizar la verificación para validar los datos de las tarjetas de crédito y las claves del consumidor, esto, respecto a los consumos por internet realizadas con tarjeta de crédito a través de tiendas virtuales.

Tabla Nº 3: Análisis de expedientes

EXPEDIENTE	PARTES DEL PROCESO	IMPUTACIÓN DE CARGOS	FUNDAMENTOS DE LA COMISIÓN	DECISIÓN
0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL	**DENUNCIANTE** FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI **DENUNCIADOS** BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17 de la Resolución SBS Nº 6523-2013, en tanto no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad respecto al monitoreo en lo referente a tres operaciones no reconocida por la suma de S/ 11, 314.00, S/ 2, 814.00 Y S/ 730.00 efectuadas con la tarjeta de crédito de la denunciante.	Respecto a los contratos financieros, la comisión refirió que los productos financieros emitidos por la entidad bancaria constituyen a una contratación estandarizada de contratos masivos. Lo que quiere decir que, no existe una tratativa entre la empresa y el cliente; sino que, el contrato es elaborado unilateralmente por la empresa interesada. Asimismo, la comisión señaló que, en los contratos de consumo es recurrente la falta total de libertad y la asimetría de las partes. Por tanto, con el objeto de alentar a los proveedores a adaptar sus prácticas de redacción contractual se proyectó un criterio interpretativo, mismo que va en concordancia con el artículo 1401 del Código Civil, el cual sostiene que ante cualquier situación de	Fundada la denuncia en contra Banco Ripley por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por no haber acreditado que la denunciante autorizó la realización de operaciones vía internet. Por tal motivo se sanciona al Banco con una multa de 2 UIT. Además, como medida correctiva reparadora, anular los consumos no reconocidos.

			ambigüedad u obscuridad el contrato será interpretado en contra de quien redactó el documento. También, la comisión infirió que, las cláusulas elaboradas por las entidades financieras deben ser aprobadas administrativamente y obligatoriamente por Superintendencia de Banca y Seguros. En el caso en concreto, la comisión indicó que existe una duda razonable en torno a la autorización para realizar compras por internet, por tratarse de un contrato de adhesión. Por tal razón, la comisión otorga el beneficio de la duda a favor de la denunciante.	
	DENUNCIANTE ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES	Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17 de la Resolución SBS Nº 6523-2013, en tanto no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la	Para la determinación de la responsabilidad de la entidad bancaria, la Comisión estableció que primero se debe verificar la autorización del cliente para efectuar operaciones por internet y	Fundada la denuncia en contra del Banco BBVA por infracción al artículo 19 del

0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL	**DENUNCIADO** BANCO BBVA PERÚ S.A.	activación del sistema de alerta y monitoreo en lo referente a una operación no reconocida por la suma de $ 4,246.91, equivalente a S/ 14, 618.97, efectuadas con la tarjeta de crédito de la denunciante.	posteriormente se evalúa la validez de la operación. La comisión refirió que la operación cuestionada superaba el importe máximo que solía utilizar la denunciante; por tanto, se evidencia una operación inusual al patrón de consumo. La comisión también declaró que, hubo una respuesta al reclamo del 11 de noviembre del 2019 en donde la entidad bancaria informa al consumidor que intentaron comunicarse con ella telefónicamente por el movimiento inusual de su tarjeta pero que no obtuvieron repuesta. Sin embargo, la entidad bancaria no demostró que hayan tomado las medidas de seguridad necesarias para impedir el fraude.	Código de Protección y Defensa del Consumidor por no haber adoptado las medidas de seguridad para evitar que se realice la operación de US $ 4,246.91. Por tal motivo se sanciona al Banco con una amonestación. Además, como medida correctiva reparadora, anular el consumo no reconocido y le imponen una multa de 3 UIT.
		Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no habría cumplido	En lo referente a la adopción de medidas de seguridad, la Comisión refirió que el deber de idoneidad	De todas las pretensiones la Comisión solo declaró fundada las siguientes:

0146-2022-CPC-LAL/INDECOPI	**DENUNCIANTE** Héctor Alberto Okumura Warth **DENUNCIADO** BANCO RIPLEY	con atender la comunicación del denunciante. Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo en lo referente a las tres operaciones no reconocidas por la suma de S/ 16, 973.70, efectuadas con la tarjeta de crédito de la denunciante. Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues habría denegado la solicitud del denunciante de entregar los estados de cuenta de su tarjeta de crédito; así como, las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas realizadas en Tiendas Ripley.	está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores. En el presente caso, el Banco no adjuntó prueba alguna que demuestre que adoptaron los mecanismos de seguridad correspondientes. Respecto a los patrones de consumo la Comisión señaló que el denunciante nunca había utilizado su tarjeta de crédito, por lo que el consumo por el monto de S/ 7,709.90 constituiría una operación inusual.	Fundada la denuncia en contra del Banco Ripley por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo de no adoptar las medidas de seguridad en las operaciones realizadas por internet con la tarjeta de crédito del denunciante por la suma de S/ 16,973.70. Por tal motivo se sanciona al Banco con 6.20 UIT. Fundada la denuncia en contra del Banco Ripley por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo de no entregar los estados de cuenta de la tarjeta de crédito. En razón al allanamiento a dicha pretensión se sanciona con una amonestación.

0130- 2022/CPC-INDECOPI-LAL	**DENUNCIANTE** SANTOS ARMIDA RAMIREZ AREDO **DENUNCIADOS** TIENDAS RIPLEY BANCO RIPLEY	**TIENDAS RIPLEY** Presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que no habrían adoptado las medidas de seguridad para corroborar los datos personales ingresados en su tienda virtual para realizar dos operaciones no reconocidas por la suma de S/ 23,615.80. **BANCO RIPLEY** Presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que el Banco no habría adoptado las medidas se seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo respecto a las dos operaciones no reconocidas por la suma de S/ 23,615.80.	**RESPONSABILIDAD DE LAS TIENDAS RIPLEY** La Comisión determinó que, si bien las compras se realizaron a través de la página web de Tiendas Ripley, este carece de legitimidad para obrar respecto al presunto cargo pues es el Banco el responsable de acreditar que las compras se realizaron bajo los parámetros de seguridad que la norma dispone. **RESPONSABILIDAD DEL BANCO RIPLEY** El Banco como proveedor era el responsable de probar que las transacciones se realizaron bajo los alcances de las medidas de seguridad puestas a disposición de los consumidores por el propio proveedor. Asimismo, la Comisión refirió que si bien el Banco brinda la posibilidad al consumidor de realizar compras o pagos por	**TIENDAS RIPLEY** Se declaró improcedente la denuncia seguida contra Tiendas por Departamento Ripley. Se verificó que el denunciado carecía de legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento, pues, los hechos controvertidos se generan de la relación de consumo celebrada entre la denunciante y el Banco. **BANCO RIPLEY** Se declaró fundada la denuncia seguida contra el Banco Ripley por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues no se acreditó que la entidad financiera estuviera facultada, contractualmente, a procesar las dos compras

			internet; esta posibilidad, no debe ser tomada como una autorización expresa por parte del consumidor para realizar compras online con su tarjeta de crédito.	realizadas por internet. En razón a ello, sancionan al Banco con una multa de 11,60 UIT y les ordenan a anular los consumos no reconocidos por la suma total de S/ 23, 615.80.
0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL	**DENUNCIANTE** ELDSELADLER ALAYO REYNA **DENUNCIADOS** BANCO RIPLEY TIENDAS POR	**BANCO RIPLEY** Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo en lo referente a las dos operaciones no reconocidas por la suma de S/ 15, 322.30, efectuadas con la tarjeta de crédito de la denunciante. **TIENDAS RIPLEY**	Sobre los consumos por internet, la Comisión indicó que en los procesos de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito a través de un establecimiento electrónico (como páginas web, entre otros), la verificación se realiza de manera electrónica. Asimismo, refirió que la responsabilidad de los establecimientos virtuales no comprende validar datos de la tarjeta y las claves del consumidor; sino que, estaría a cargo de la entidad financiera. En referencia a los bienes adquiridos, la Comisión señaló que Tiendas Ripley incumplió con adoptar las medidas de seguridad	La Comisión solo declaró fundada las siguientes pretensiones: Fundada la denuncia en contra del Banco Ripley por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por haberse presentado allanamiento en las operaciones no reconocidas realizadas por internet con la tarjeta de crédito del denunciante por la suma de S/ 15, 322.30. Por tal motivo se sanciona al Banco con una amonestación. Además, como medida correctiva reparadora, se ordenó al

	DEPARTAMENTO RIPLEY	Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras en lo referente a las dos operaciones no reconocidas realizadas a través de su página web al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar. Además, la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del denunciante.	para verificar la identidad de quien recibió los bienes adquiridos con las operaciones no reconocidas. Esto debido que, en las boletas no se registra nombre, firma o algún dato que permita la identificación. Asimismo, no se presenta grabación fílmica o audio que acredite que el denunciante sea la persona que recibió los productos adquiridos.	banco a anular, exhortar y/o devolver al denunciante el monto equivalente a los consumos no reconocidos. Fundada la denuncia contra Tiendas por Departamento Ripley por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo de no adoptar las medidas de seguridad pertinentes para verificar la identidad de la persona que recibió las compras cargadas en la tarjeta del denunciante. Por tal motivo se sanciona a la tienda con 6.89 UIT.

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a las entrevistas efectuadas a 12 abogados, de los cuales, 5 son especialistas en Derecho Civil con subespecialización en Derecho Contractual; 5 son especialistas en Derecho Comercial con subespecialización en Derecho Bancario y 2 especialistas en Derecho del Consumidor con subespecialización en Protección al Consumidor, se determinó que el 83,3%, correspondiente a 10 abogados, considera que la regulación del comercio electrónico en el Perú no es eficiente, mientras que el 16,7%, equivalente a 2 abogados, sostiene que si lo es. Asimismo, el 91,7%, correspondiente a 11 abogados, considera que no son eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas; sin embargo, el 8,3%, equivalente a 1 abogado, sostiene que si lo son. Aunado a ello, el 83,3%, correspondiente a 10 abogados, considera que la falta de eficacia de las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario vulnera el deber de idoneidad, mientras que, el 16,7%, equivalente a 2 especialistas, sostiene que no existe vulneración. Beltrán Pacheco refiere que el deber de idoneidad se encuentra relacionado con el servicio principal mientras que las medidas de seguridad están relacionadas al deber coadyuvante de prestar seguridad a las operaciones. Por su parte, Chávez Avalos menciona que la idoneidad tiene su medida en lo informado por lo que el fraude no refleja falta de idoneidad pues es consecuencia de la conducta del usuario o proveedor. Finalmente, el 50%, correspondiente a 6 abogados, considera como alternativa eficaz para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, una reforma legal vinculada a los contratos electrónicos, al uso de tecnologías e inteligencia artificial para evitar el fraude u operaciones no reconocidas y se estandarice los criterios respecto al patrón de consumo y al monitoreo de operaciones. Aunado a ello, el 33,3%, equivalente a 4 especialistas, establece además de la reforma legislativa, a la educación

financiera como alternativa, pues considera que es necesario que se informe mejor al consumidor sobre sus derechos y el correcto uso de las tarjetas de crédito dentro del comercio electrónico y así se consolide un sistema de seguridad efectivo, en tanto, el 16,7%, correspondiente a 2 abogados, propone la creación de una comisión dentro del congreso que se dedique a expedir políticas anti fraude y que mejoren la seguridad del comercio electrónico.

Especialistas en Derecho Civil con subespecialización en Derecho Contractual

Tabla Nº 4: Entrevista a abogado especialista

JORGE ALBERTO BELTRÁN PACHECO Abogado independiente, Especialista en Derecho Civil Docente en la UNMSM Veintitrés años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	Considero que aún la regulación en elemental porque sólo introdujo reformas a la tipología de la declaración de voluntad considerando el uso de la virtualidad y el lenguaje informático. Aún no hay real regulación de la contratación informática y menos aún mediante el uso de inteligencias artificiales.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	Son mecanismos que si bien pueden informar sobre ciertos riesgos lamentablemente no evitan la ocurrencia de daños en tanto no producen bloqueos inmediatos de seguridad que urge se utilicen.

Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	El deber de idoneidad es parte del servicio. En este caso sería la vulneración del deber de prestar seguridad a las operaciones. Es decir, no es propiamente el servicio principal el que se ve afectado (que estaría directamente relacionado con el deber de idoneidad) sino sería la violación de un deber coadyuvante (accesorio) que produce un impacto en la satisfacción del deber principal.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Que exista una reforma integral de las normas vinculadas a la teoría general de los contratos y se legisle sobre el uso de tecnologías e inteligencia artificial. Además, que se informe mejor el consumidor sobre el alcance de los contratos celebrados a través de la tecnología y que se consolide un sistema de seguridad efectivo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 5: Entrevista a abogado especialista

RAFAEL GONZALO FERNÁNDEZ ROJAS Abogado independiente Veinticinco años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	No, dado que si bien es cierto existen leyes, estás están formuladas en relación a la implementación electrónica lo que no asegura una regulación efectiva.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para	No; por tanto, se debe innovar herramientas electrónicas a fin de garantizar la seguridad y evitar el fraude.

evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Si
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Establecer una comunicación frecuente entre la entidad bancaria y financiera y el tarjetahabiente.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 6: Entrevista a abogada especialista

BERTHA ESTHER OTOYA ZELADA Socia del Estudio Otoya & Otoya Abogados SCRL Veinte años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	No. Considero que solo se aplica de forma supletoria el Código Civil y por ende este dispositivo no se encuentra adaptado para tal acto especial y sus efectos jurídicos sobre el consumidor; por lo que, necesariamente debe existir una normativa específica que regule el comercio electrónico.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	No. Porque a pesar de que en la praxis este tipo de fraude es muy común, las entidades bancarias no garantizan cabalmente la protección de información de sus usuarios, incluso contando con mecanismos científicos -inteligencia artificial- que disminuyen este riesgo.

Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Sí. Porque no existe correspondencia entre lo que ofrece la entidad bancaria (seguridad en transacciones u operaciones, así como en la información depositada) y la expectativa generada en el consumidor sobre este servicio.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Considero de vital importancia que se cuente con políticas anti fraudes, que prevengan y detecten fraudes a través de un software.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 7: Entrevista a abogado especialista

DIEGO ERNESTO HITOSHI ROJAS TAIRA Asistente en el Poder Judicial Ocho años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	No es suficiente. Considero que las plataformas exigen campos más accesibles para los consumidores de cara a obtener una debida, suficiente y oportuna información de aquello que contratarán.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	No porque no hay estándares mínimos a seguir y, sobre todo, que sean debidamente fiscalizados por la autoridad competente.

Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Sí, porque no la entidad bancaria no está cumpliendo a cabalidad con su responsabilidad como proveedor.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Un correcto y adecuado medio de apoyo y soporte a los consumidores al momento de contratar, informar a los consumidores respecto al uso adecuado de tarjetas en el comercio electrónico.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 8: Entrevista a abogado especialista

CARLOS MANUEL CIPRIANO OTINIANO Jefe del Estudio Jurídico Cipriano Otiniano Abogados Ocho años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	No, al ser una "nueva" forma de comercio no se encuentra legislada a cabalidad, pues no se ha tomado en consideración el crecimiento tecnológico, teniendo que recurrir a normas aisladas, o reglamentarias, como las emitidas por la SBS.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	No, pues las entidades bancarias no están adoptando medidas de seguridad mínimas legales que evite el fraude u operaciones no reconocidas, provocando un perjuicio directo al consumidor.
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas	Sí, porque la entidad bancaria deber garantizar la seguridad jurídica de los

a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	consumidores en todas las operaciones que se realicen a través del comercio electrónico.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Que se regulen taxativamente procedimientos adicionales que sistematicen información para establecer un patrón de consumo a fin de garantizar el correcto monitoreo de operaciones y así garantizar la seguridad jurídica de los consumidores.

Fuente: Elaboración Propia

Especialistas en Derecho Comercial con subespecialización en Derecho Bancario

Tabla Nº 9: Entrevista a abogado especialista

ANTHONY WILFREDO MORENO GONZALES Abogado del Estudio Mattos & Abogados Asociados Seis años de Experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	No, debería implementarse en el código de protección al consumidor.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	No, debería existir mayor regulación sobre el fraude electrónico.

Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Si, pues no se estaría dando todas las herramientas al cliente.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	La regulación en el código de protección al consumidor.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 10: Entrevista a abogado especialista

SIXTO CHÁVEZ AVALOS Abogado del Banco Pichincha, Especialista en Derecho Comercial Veintidós años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	Si lo regula. Resta su difusión, entendimiento y control apropiados.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	Son eficaces en la medida que sean difundidas, entendidas, practicadas y evaluadas. De otro modo son declaraciones simples.
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas	La idoneidad tiene su medida en lo informado. El fraude per se, no refleja

a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	falta de idoneidad. El defecto claro, puede ser provocado por el mismo cliente o ser consecuencia de la conducta del proveedor de servicios financieros.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Lo primero es el diseño y la venta responsable del producto financiero. La asignación de responsabilidades legales a las partes interesadas. Sigue la educación al consumidor de este tipo de productos. Continuamos con la tutela a consumidores vulnerables (ancianos, ciudadanos de zonas rurales, etc) y finalmente un control de las medidas implementadas para examinar su grado de eficacia.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 11: Entrevista a abogado especialista

JOSÉ MANUEL ACOSTA AGUILAR Abogado de AM Estudio Jurídico Diez años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	Considero que existiendo dos formas de "regular" el comercio en general y el "comercio electrónico en específico" , las acciones ex-ante y las acciones ex-post, las primeras para evitar afectaciones al consumidor y las segundas para generar justicia de consumo y medidas correctivas a favor del consumidor; considero que ambas son importantes, la prevención y la justicia, pero fundamentalmente por la experiencia adquirida en el ejercicio profesional y estudios realizados por estudiosos del Derecho, opino que la mejor regulación de estas relaciones es a través de los "correctos incentivos", es decir, el Derecho al verse impedido de regular todas las relaciones comerciales en la sociedad, de forma inteligente y efectiva debe generar los incentivos adecuados (a través de resoluciones finales y demás) para que los ciudadanos se vean incentivados a adoptar progresivamente

	mejores decisiones de cara a los Derechos del Consumidor.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	Considero que no, las medidas de parte de los proveedores deben ser más precisas y efectivas, para evitar tantas afectaciones a los consumidores.
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	En efecto, en cada caso analizado por el Indecopi (que es la autoridad en administrar justicia de consumo) que determine que las entidades financieras no han asumido los debidos controles o ejercicios adecuados para evitar ver afectado al consumidor, tendrían que ser sancionados por falta de idoneidad.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Que se incentive a las entidades financieras a desarrollar mayores controles y actos preventivos, y, además, educar a los ciudadanos respecto de sus derechos como consumidores.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 12: Entrevista a abogado especialista

JOSÉ MIGUEL ZAVALETA PISFIL Abogado del Manuel E Zavaleta Cruzado Estudio Jurídico Nueve años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula	Todo cambio es bueno, ya que con el uso de las tecnologías en un mundo globalizado es excelente, aplicar el comercio electrónico en el Perú y que estén las modificatorias del Indecopi, es un gran avance, pero aún falta mucho por regularizar, a mi criterio debe existir una norma especial.

eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	No, ya que existen varios vacíos legales, y eso afecta la seguridad jurídica de los consumidores.
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Sí, porque el deber de idoneidad de un servicio financiero es amparado por garantías legales tales como la obligación del proveedor de poner a disposición del consumidor medidas de seguridad adecuadas.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	La alternativa más eficiente en la norma especial, es proteger su información, datos personales de los consumidores, firma electrónica, etc, a fin de evitar cualquier tipo de fraude.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 13: Entrevista a abogado especialista

HERNÁN RAFAEL MATTOS ÁVILA Jefe del Estudio Mattos & Abogados Asociados Veinticinco años de experiencia	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	El Comercio Electrónico no está regulado de manera eficiente, pues no existen normas específicas que regulen las relaciones obligaciones que se pueden derivar del mismo, perjudicando de esta manera al consumidor.

Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	Las medidas de seguridad con las que cuentan las entidades bancarias no son eficientes, lo cual posibilita la comisión del fraude.
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Sí, pues las entidades bancarias deberían prestar seguridad al consumidor.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Quién comercia electrónicamente debe ser formal, esto es, se debe tener un registro que se identifique que personas pueden comerciar electrónicamente. Debe existir un enlace SUNAT - Indecopi. Además, que se fijen criterios generales respecto a las operaciones habituales realizadas por el consumidor, patrón de consumo, para que así sean detectadas a tiempo las operaciones inusuales y se evite el fraude.

Fuente: Elaboración Propia

Especialistas en Derecho del Consumidor con subespecialización en Protección al Consumidor

Tabla Nº 14: Entrevista a abogada especialista

MILAGROS ALEJANDRA LÓPEZ MENDOZA Abogada independiente Cinco años de experiencia en INDECOPI	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un	No, existen vacíos que deben regularse.

soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	Estas medidas jurídicas de seguridad, si bien no pueden evitar el fraude electrónico en su totalidad, deberían informar el mayor número de operaciones no usuales al consumidor, sin embargo, las medidas adoptadas por el banco no resultan efectivas, lo que ocasiona perjuicio al consumidor.
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Sí, el deber de idoneidad no se agota al brindar el producto principal de tarjetas, por lo que las entidades financieras deben garantizar la seguridad de los consumidores al emplearlas dentro del comercio electrónico.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Reforma legal donde se puntualice el procedimiento de los mecanismos de seguridad y comunicación y se extienda la responsabilidad a las tiendas virtuales donde se materialice el fraude electrónico.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 15: Entrevista a abogado especialista

MIGUEL EDUARDO SOTOMAYOR FLORES Abogado independiente Más años de cinco de experiencia en INDECOPI	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su	No, porque aún carece de una norma especializada que involucre todos los aspectos relacionados a la contratación electrónica. En ese sentido, las normas son dispersas, empezando por la protección de datos, la validación de identificación y/o

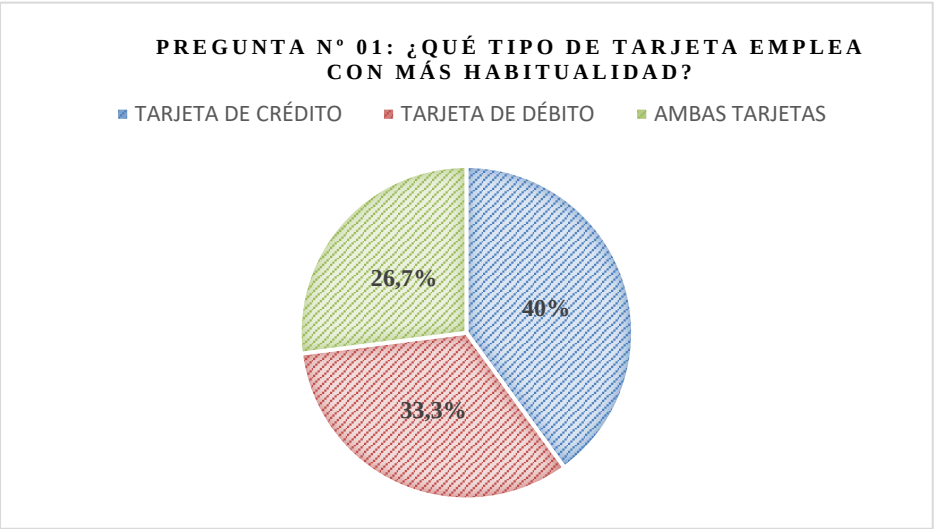
implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	firmas digitales y la seguridad electrónica para evitar hackeos.
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	No, porque aún no se establecen medidas de seguridad eficaces lo cual genera que se sigan cometiendo fraudes.
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	Sí. El problema viene porque se debe regular el uso de tarjetas de débito, crédito y otras aplicaciones de pago, así como la relacionada a Ciberseguridad.
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	Evaluaría la creación de una Comisión dentro del Congreso que se dedique a mejorar el tema de seguridad en Internet, en tanto los problemas relacionados a prácticas de phishing, hackeo y/u otras modalidades de fraude electrónico han ido en aumento durante la última década, desde que se inició el comercio electrónico.

Fuente: Elaboración Propia

De la misma forma, se aplicó encuestas a 15 consumidores trujillanos que realizan operaciones con tarjeta de crédito y/o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico. De los cuales, el 40%, correspondiente a 6 consumidores, emplea solo tarjetas de crédito en el comercio electrónico; mientras que, el 33,3%, correspondiente a 5 consumidores, utiliza solo tarjetas de débito y el 26,7%, correspondiente a 4 consumidores, emplean ambas tarjetas. Asimismo, el 60%, correspondiente a 9 consumidores, afirmó que

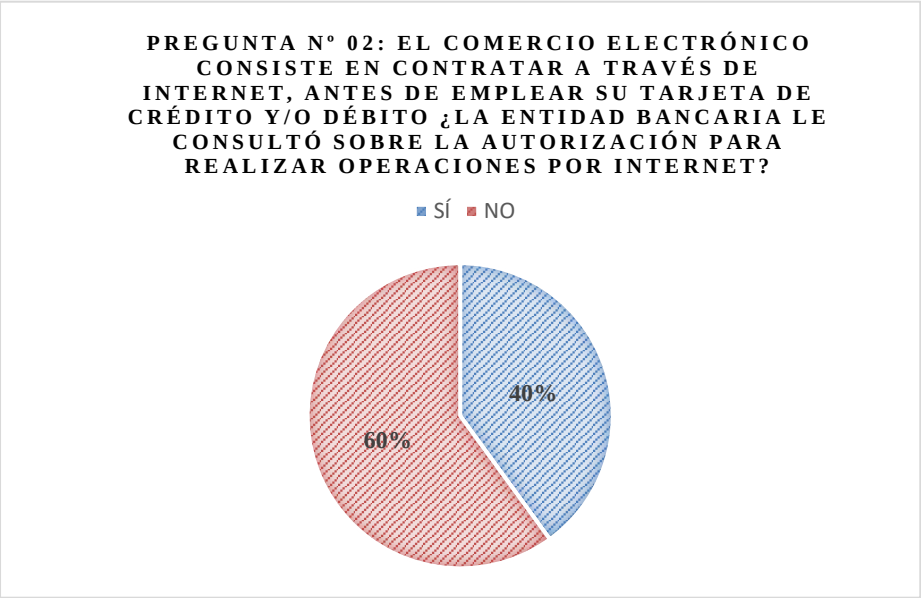
la entidad bancaria no le consultó sobre la autorización para realizar operaciones por internet; mientras que, el 40%, correspondiente a 6 consumidores, sostiene que si fueron consultados. Del mismo modo, el 73,3%, correspondiente a 11 consumidores, refiere haber sido víctima de fraude electrónico u operaciones no reconocidas empleando su tarjeta de crédito o débito en tiendas virtuales, mientras que, el 26,7%, correspondiente a 4 consumidores, no fueron víctimas de fraude u operaciones no reconocidas. En ese orden de ideas, el 66,7%, correspondiente a 10 consumidores, indica que la entidad bancaria no adoptó ninguna medida de seguridad para evitar el fraude electrónico u operaciones no reconocidas, en tanto, el 33,3%, correspondiente a 5 consumidores, sostiene que el Banco si adoptó medidas de seguridad. Finalmente, el 93,3%, correspondiente a 14 consumidores, no considera eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por el banco para evitar el fraude electrónico u operaciones no reconocidas, y sólo el 6,7%, correspondiente a 1 consumidor, las considera eficaces.

Figura Nº 5: Resultado de la Pregunta Nº 01



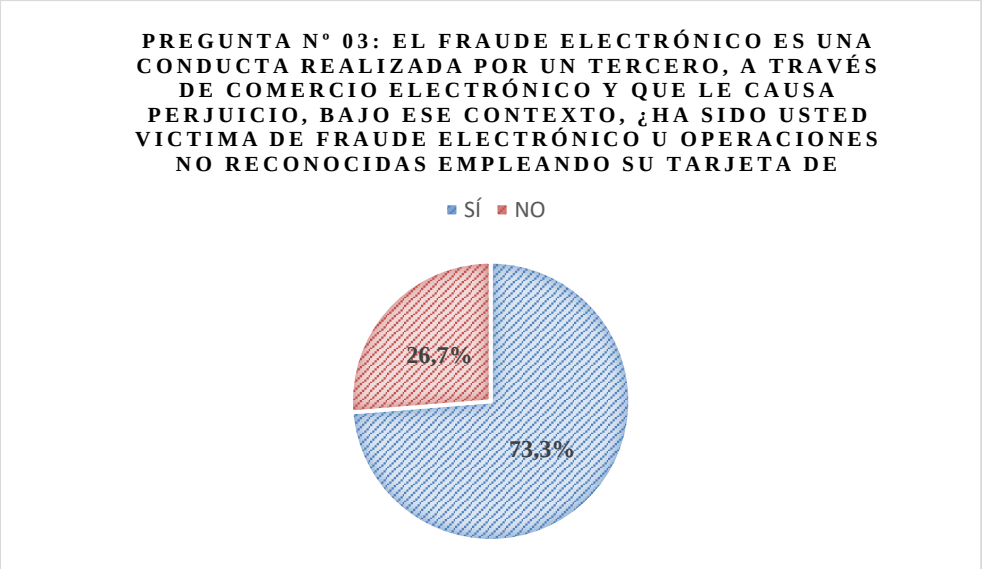
Nota: El 40% de los consumidores emplea tarjeta de crédito, el 33,3% usa tarjeta de débito, y el 26,7% emplean ambas tarjetas.
Fuente: Elaboración propia

Figura Nº 6: Resultado de la Pregunta Nº 02



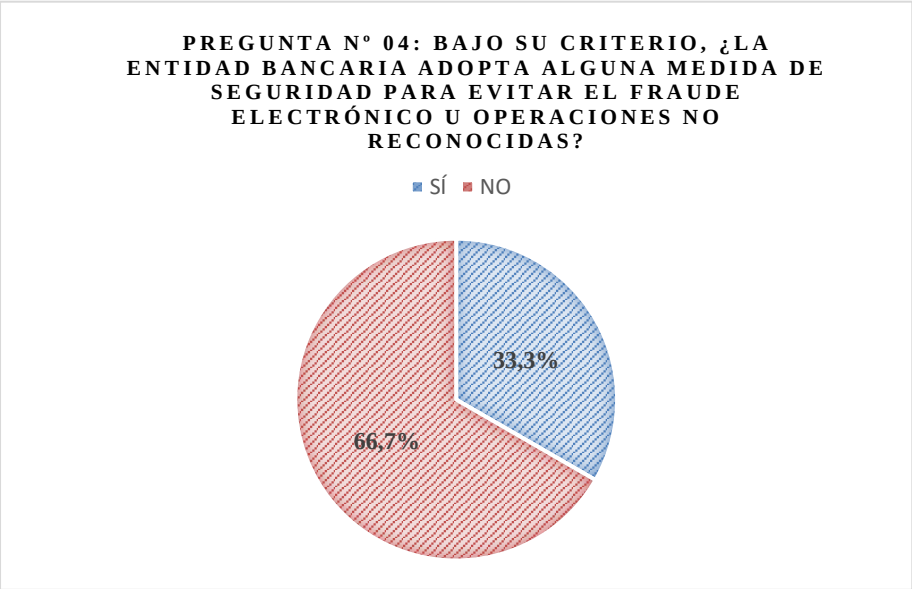
Nota: El 60% de los consumidores refiere que la entidad bancaria no le consulto sobre la autorización para realizar operaciones por internet, mientras que el 40% sostiene que si fue consultado.
Fuente: Elaboración propia

Figura Nº 7: Resultado de la Pregunta Nº 03



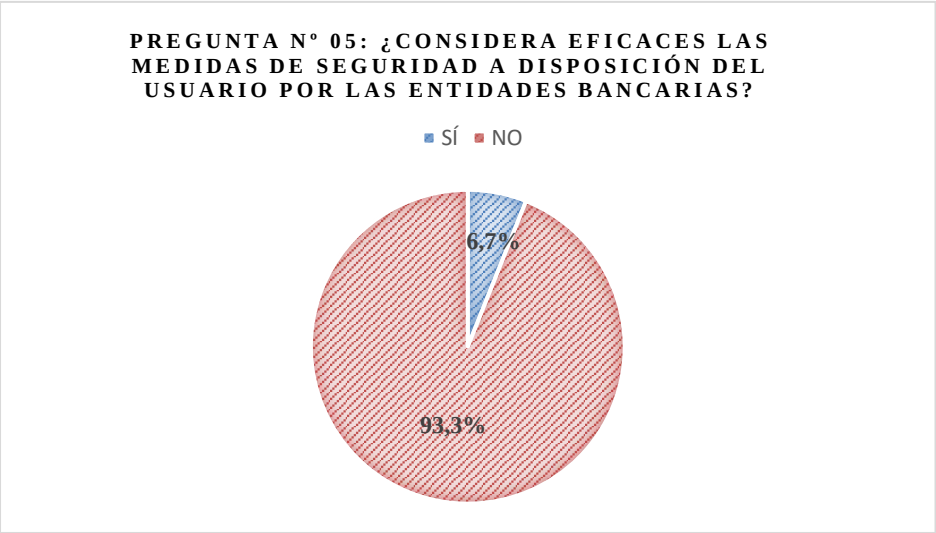
Nota: El 73,3% de los consumidores refiere que ha sido víctima de fraude electrónico u operaciones no reconocidas empleando su tarjeta de crédito o débito en tiendas virtuales; mientras que, el 26,7% sostiene que no ha sido perjudicado.
Fuente: Elaboración propia

Figura Nº 8: Resultado de la Pregunta Nº 04



Nota: El 66,7% de los consumidores refiere que las entidades bancarias no adoptaron ninguna medida de seguridad para evitar el fraude electrónico u operaciones no reconocidas; mientras que, el 33,3% sostiene que si adoptaron medidas.
Fuente: Elaboración propia

Figura Nº 9: Resultado de la Pregunta Nº 05



Nota: El 93,3% de los consumidores considera que las medidas de seguridad a disposición del usuario por las entidades bancarias no son eficaces; mientras que, el 6,7% sostiene que si lo son.
Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Discusión

En definitiva, el comercio electrónico o también llamado e-commerce, es una novedosa forma de comercio, su peculiaridad radica en que esta se desarrolla a través de medios digitales. De hecho, no solo es una innovadora forma de realizar transacciones comerciales, además de ello, ofrece diversos beneficios, como el ahorro de tiempo y dinero, diversidad de servicios y productos, entre otro. No obstante, si bien es una herramienta importante también representa mayor riesgo para los consumidores.

En cuanto a la ejecución contractual, las formas de pago más usuales en este tipo de comercio se realizan a través de medios electrónicos. De las encuestas realizadas se obtuvo que el 40% usa tarjetas de crédito, siendo el medio de pago más empleado entre los consumidores, le siguen las tarjetas de débito con el 33,3% y por último el 26,7% emplea ambas tarjetas. En ese sentido, Flores, Pilco y Haro (2015) sostienen que los medios de pago más utilizados en el comercio electrónico son las tarjetas de crédito y débito.

Siendo así, es labor de las entidades bancarias evitar el uso indebido de las tarjetas y así garantizar la seguridad del consumidor dentro del comercio electrónico, pues de acuerdo a Moliní (2002) el principal obstáculo para el desarrollo del comercio electrónico es la inseguridad, pues existe desconfianza al momento de hacer efectivo el pago, debido a la preocupación por fraudes.

Cabe mencionar que, el fraude es una conducta realizada por un tercero, sin consentimiento del titular, que ocasiona perjuicio. A partir de la encuesta, se determinó que el 73,3% de consumidores refiere haber sido víctima de fraude electrónico u operaciones no

reconocidas empleando su tarjeta de crédito o débito en tiendas virtuales. En ese sentido, Soto (2022) sostiene que las operaciones bancarias no reconocidas o transacciones fraudulentas son un grave problema para el sistema bancario y en los últimos años aumentó considerablemente. Es por ello que las entidades bancarias, en virtud al deber de idoneidad, tienen la obligación adoptar medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, conforme a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

Del análisis legislativo, se obtuvo que las medidas de seguridad tienen como finalidad disminuir los riesgos inherentes a las tarjetas, por lo que, todas estas medidas contribuyen a minorizar el riesgo ante el fraude u operaciones no reconocidas. No obstante, la medida de seguridad idónea es la medida de seguridad respecto al monitoreo de operaciones, estipulada en el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, ya que la finalidad de este artículo es proteger al usuario frente al cargo de operaciones fraudulentas en la cuenta de su tarjeta de crédito o débito.

En este artículo, se establece que, respecto a las operaciones realizadas con tarjetas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, las entidades bancarias deben adoptar medidas de seguridad, tales como, contar con un sistema de monitoreo que detecte operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del usuario; instaurar procedimientos para gestionar alertas registradas en el sistema de monitoreo; reconocer patrones de fraude a través del análisis de la información histórica de las operaciones incorporada al sistema de monitoreo; y limitar y controlar los canales de atención para reducir las pérdidas por fraude.

Sin embargo, del análisis de expedientes, se obtuvo que, en los expedientes Nº 0312-02020 y Nº 0130-2022, no se adoptó la medida de seguridad respecto a la habilitación para

realizar operaciones con tarjetas de crédito o débito a través de internet, pues las entidades bancarias no demostraron fehacientemente que los tarjetahabientes hayan autorizado explícitamente el empleo de sus tarjetas de crédito para compras por internet, al respecto, el 60% de los consumidores encuestados refirieron que las entidades bancarias no les consultaron respecto a la habilitación, constituyendo un riesgo pues estas tarjetas pueden ser usadas sin que el consumidor preste su autorización y sin que tenga conocimiento. De igual forma, en los expedientes Nº 0146-2022, Nº 0203-2022 y Nº 0001-2021, no se adoptaron las medidas de seguridad respecto al sistema de monitoreo para detectar operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del tarjetahabiente, tampoco se alertó sobre los movimientos inusuales, ni se bloqueó temporalmente la tarjeta ante las sospechas de fraude. Al respecto, el 66,7% de consumidores indica que las entidades financieras no adoptaron ninguna medida de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas. Por lo tanto, del examen de los casos en concreto, se determinó que las entidades bancarias de la ciudad de Trujillo no adoptan medidas de seguridad efectivas para evitar el fraude en las operaciones realizadas con tarjetas de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico, incumpliendo así el deber de idoneidad estipulado en el artículo 19 de Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ello, como consecuencia, de que cada entidad bancaria aplique el sistema de monitoreo bajo sus propios criterios, pues no se encuentra regulado el procedimiento de aplicación de dicha medida. Partiendo del hecho que, para determinar el comportamiento habitual de consumo, se deja a discrecionalidad de cada entidad bancaria decidir qué factores toma en cuenta, a partir del análisis de la información histórica, que puede constar de una sola operación o de todas las operaciones en conjunto, pues este mismo comportamiento habitual de consumo construido por la entidad bancaria, es integrado a su sistema de

monitoreo y alerta, para la identificación del patrón de fraude. Al respecto, Sifuentes (2022) refiere que la regulación del patrón de consumo no brinda seguridad jurídica, por lo que es un problema que debe ser solucionado.

Por tanto, se evidencia que las medidas de seguridad respecto al monitoreo se encuentran reguladas de manera deficiente, pues no se establece el procedimiento de aplicación de dichas medidas generando que no se detecten oportunamente las operaciones fraudulentas y que las entidades bancarias no las apliquen correctamente, ocasionando desprotección y perjuicio al consumidor. Sobre ello, Silvestre (2021) indica que, si bien se regula el deber de monitoreo, no se ha regulado de forma general como es que se debe aplicar este sistema de seguridad. Aunado a ello, Balcazar (2017) sostiene que se debe reforzar el sistema de monitoreo aplicado por las entidades bancarias pues no detecta con efectividad las operaciones inusuales, creando perjuicio a los consumidores.

Si bien, es imposible que las entidades bancarias implementen sistemas de supervisión que impidan la totalidad de operaciones fraudulentas, es posible que se realice una adecuación en la norma para regular el procedimiento de aplicación de dichas medidas de seguridad, con la finalidad que la norma sea más eficiente y, por ende, detecte oportunamente el mayor número de operaciones inusuales.

Por ello, es responsabilidad del Estado, reforzar las medidas de seguridad para que las entidades bancarias puedan implementar procedimientos eficaces para la detección del fraude u operaciones no reconocidas, pues de acuerdo al 91,7% de abogados y al 93,3% de consumidores las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias no son eficaces, incidiendo de manera negativa en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores puesto que son medidas mínimas de seguridad que no detectan

oportunamente las operaciones inusuales, incumpliendo el deber de idoneidad. Por consiguiente, es determinante una reforma legislativa que estandarice los procedimientos de aplicación de las medidas de seguridad para que estas se apliquen de forma preventiva y eficaz, garantizando la seguridad jurídica tanto de los consumidores como de las entidades bancarias y en consecuencia se genere un desarrollo optimo del comercio electrónico.

4.2. Conclusiones

1. El deber de idoneidad, de acuerdo al artículo 18 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe. En el caso de las tarjetas de crédito o débito, lo que el usuario espera es de acuerdo a la términos y condiciones ofrecidos por la entidad bancaria, toda vez que, no se limita a la expedición y uso de las tarjetas, sino también, implica un deber de seguridad. Por tanto, la idoneidad de las tarjetas de crédito o débito, implica la adquisición y uso de las tarjetas en los términos y condiciones ofrecidos, además de la adopción de medidas de seguridad ante los riesgos inherentes. Así pues, para determinar la idoneidad es necesario comparar las garantías otorgadas por la entidad bancaria, teniendo como garantía legal al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y otras normas cuando correspondan al caso, como garantía explicita al contrato, y la garantía implícita, ante la falta de las dos anteriores, todo ello genera expectativas razonables del consumidor que deben ser cumplidas por las entidades bancarias. Por tanto, las medidas de seguridad son aplicadas en virtud del deber de idoneidad.

2. Las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas, se encuentran reguladas en el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, donde se estipula la obligación previa de contar con un sistema de monitoreo de operaciones, implementar procedimientos para gestionar alertas, identificar patrones de fraude y establecer límites en los canales de atención; no obstante, no se ha regulado los procedimientos de aplicación de estas medidas de seguridad.

3. En los expedientes examinados, se corroboró que ante las operaciones inusuales las entidades bancarias no adoptaron medidas de seguridad tales como la autorización para realizar operaciones con tarjetas de crédito o débito a través de internet, el sistema de monitoreo para detectar operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del usuario, alertar sobre movimientos inusuales ni el bloqueo temporal de la tarjeta, lo cual ocasionó que se efectuaran consumos indebidos a causa del fraude electrónico con tarjetas de crédito, generando un perjuicio al consumidor que realiza operaciones a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico. Lo cual, brinda indicios relevantes que existe un problema en torno a las medidas de seguridad, pues son aplicadas por las entidades bancarias bajo sus propios criterios.

4. La seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones empleando tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico no se encuentra garantizada pues las medidas de seguridad para evitar el fraude u operaciones no reconocidas se encuentran reguladas de manera mínima e insuficiente, es por ello que, no detectan oportunamente las operaciones inusuales y

no son aplicadas debidamente por las entidades bancarias, generando desprotección y perjuicio al consumidor.

4.3. Recomendaciones

1. Se recomienda modificar el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Resolución SBS Nº 6523-2013, referido a las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de operaciones, incorporando el procedimiento de aplicación de dichas medidas, con la finalidad que las entidades bancarias apliquen el sistema de monitoreo bajo criterios estandarizados, lo cual permitirá que se apliquen las medidas de seguridad debidamente y se detecten oportunamente las operaciones inusuales.

2. Se recomienda modificar el inciso 5 del artículo 2 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Resolución SBS Nº 6523-2013:

   Artículo 2°. - Definiciones

   Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

   5. Comportamiento habitual de consumo del usuario: se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, debiendo considerar como factores mínimos, el país de consumo, el tipo de comercio, la frecuencia, el tipo de moneda y el monto, los cuales son determinados, cada tres meses, a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

Pues a partir de la estandarización del comportamiento habitual de consumo se establece el procedimiento de aplicación de las medidas de seguridad respecto al monitoreo de operaciones, pues el comportamiento habitual de consumo, previamente determinado por la entidad bancaria de acuerdo a los factores fijados, se integrará al sistema de monitoreo y alerta. Cabe señalar que, si bien se generará más falsos positivos, también se detectará un mayor número de operaciones fraudulentas.

3. Además, respecto a los servicios adicionales asociados a las tarjetas, se recomienda que la autorización para realizar operaciones a través de internet, se realice a través del uso de biométrico, sea al momento de adquirir la tarjeta o después, con la finalidad que el consumidor manifieste su voluntad inequívoca de realizar compras a través de tiendas virtuales, y como consecuencia, se garantice su seguridad en el comercio electrónico.

4. Finalmente, otra forma de reducir los riesgos inherentes a las tarjetas de crédito o débito, tales como el fraude u operaciones no reconocidas, es la educación financiera, por lo que se recomienda a la SBS realizar campañas informativas. Por tanto, la educación financiera aunada a las reformas legislativas, garantizara la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en el comercio electrónico.

Referencias

Ayala, M. (2017) L*a protección al consumidor frente al desarrollo del comercio electrónico en el Perú* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Piura]. http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1325

Barbosa, V. (2014) *Generando confianza en el comercio electrónico: análisis de la conveniencia de reconocer el derecho de retracto a favor de los consumidores que celebran contratos de consumo por internet* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/5557

Balcazar, W. (2017) *Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito* [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://hdl.handle.net/20.500.12759/3314

Bellido, Y. (2018) *La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://hdl.handle.net/20.500.12672/9681

Berry, J., Contreras, L., Montalvo, J., Rodríguez, M. y Caballero, J. (2017) *Herramienta de evaluación de la seguridad de comercio electrónico* [Tesina de Licenciatura, Instituto Politécnico Nacional]. http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/21041

Cabrejos, G. y Guerrero, T. (2018) *Perfeccionamiento del contrato electrónico en el Perú como medida de protección jurídica del consumidor* [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán]. https://hdl.handle.net/20.500.12802/4431

Comercio electrónico: Trujillo se ubica entre las provincias líderes. (28 de abril de 2022). Enfoques Perú. https://enfoquesperu.com/comercio-electronico-trujillo-se-ubica-entre-las-provincias-lideres

Comercio electrónico en Perú sigue en aumento y alcanzaría los US$5.000M en 2024. (30 de mayo de 2019). América Economía. https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/comercio/comercio-electronico-en-peru-sigue-en-aumento-y-alcanzaria-los-us5000m-en

Denuncias por delitos informáticos se incrementaron en más del 90% en el Perú. (4 de setiembre de 2022). *El Peruano*. https://www.elperuano.pe/noticia/188048-denuncias-por-delitos-informaticos-se-incrementaron-en-mas-del-90-en-el-peru

De Souza, I. (28 de octubre de 2019). Guía de la tienda virtual: qué es exactamente, cómo crear una y de qué manera funciona. *Rockcontent.* https://rockcontent.com/es/blog/tienda-virtual/

Fernández, J. (2007). Respuesta penal frente a fraudes cometidos en internet: estafa, estafa informática y los nudos de la red. *Revista de Derecho Penal y Criminología, 2* (19), 217-243. https://revistas.uned.es/index.php/RDPC/article/view/24951/19807

Flores, E., Pilco, M. y Haro, P. (2015). El uso de las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual. *Revista Caribeña de ciencias sociales*¸ 6 https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/08/tarjetas-credito.html

Galarreta, A. (2015). Medidas de seguridad en las tarjetas de crédito. *Revista moneda, Banco Central de Reserva del Perú, 164,* 15-18. https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/revista-moneda/revista-moneda-164.html

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación Sexta Edición*. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Infografías IPSOS. (2 de diciembre de 2022). *Compras por internet 2022.* https://www.ipsos.com/es-pe/compras-por-internet-2022

Lázaro, D. y Ramírez, S. (2019) *Causas de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del deber de idoneidad y publicidad engañosa* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo]. https://hdl.handle.net/20.500.14414/12432

Linares, L. (2020) *El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región La Libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito* [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]. http://hdl.handle.net/11537/25849

Masías, L. (2008). Consumos no reconocidos en tarjetas de crédito ¿fraude, robo o clonación? *Revista peruana de derecho a la empresa. tutela al consumidor: lo que todo empresario debería saber, 67,* 218.

Machuca, J. (2021) *Manual del consumidor financiero peruano. Aspectos legales y procedimentales.* Editorial UPC. http://dx.doi.org/10.19083/978-612-318-323-3

Meza, P. (2012) *El estándar de consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/1668

Moliní, F. (2002). Ventajas, inconvenientes e impactos territoriales del comercio electrónico. *Investigaciones Geográficas, 27.* 131-150. https://doi.org/10.14198/INGEO2002.27.04

Mora, C. (2020) *Criterios para resolver casos de operaciones no reconocidas efectuadas mediante el uso de tarjetas de crédito o débito* [Tesis de Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/19164

Morales, M. y Prieto, L. (2021) *Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito* [Tesis de Grado, Universidad Santo Tomás]. http://hdl.handle.net/11634/42995

Moya, F. (29 de marzo de 2022). *¿Cuáles son las formas de pago más utilizadas en los negocios online?*. Clavei. https://www.clavei.es/blog/cuales-son-las-formas-de-pago-mas-utilizadas-en-los-negocios-online/

Muchaypiña, M., Palomino, C., Riera, E. y Velásquez, A. (2018) *Análisis de los derechos del consumidor dentro del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. http://hdl.handle.net/10757/625071

OCDE. (2019). *Panorama del comercio electrónico Políticas, Tendencias y Modelos de Negocio*. https://doi.org/10.1787/23561431-en

Pareja, J. (2022) *Algunas críticas a las medidas de seguridad en materia de patrón de consumo en el empleo de tarjetas de pago* [Tesis de Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/24583

Rodríguez, A. (2014). Análisis económico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos: el riesgo provecho, el riesgo creado y el riesgo profesional. *Vniversitas, 128*, 285-314. https://doi.org/10.11144/Javeriana.VJ128.aerb

Rojas, P. (21 de marzo de 2023). E-commerce: cuatro de cada 10 peruanos ya gastan más de S/1,000 al mes en compras online. *Gestión. https://gestion.pe/economia/e-commerce-cuatro-de-cada-10-peruanos-ya-gasta-mas-de-s-1000-al-mes-en-compras-online-compras-online-cyber-days-camara-de-comercio-de-lima-noticia/*

Sifuentes, R. (2022) *La predictibilidad del comportamiento habitual de consumo en el marco del análisis de operaciones no reconocidas realizadas con tarjetas de crédito y/o débito* [Tesis de Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/24567

Silvestre, J. (2021) *La aplicación de medidas de seguridad para casos de operaciones inusuales en tarjetas crédito y débito en materia de protección al consumidor* [Tesis de Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/21054

Soto, V. (7 de octubre de 2022). *Lineamiento de seguridad bancaria para detectar y prevenir las operaciones bancarias no reconocidas o fraudulentas de las tarjetas de crédito o débito.* https://lpderecho.pe/lineamiento-seguridad-bancaria-detectar-prevenir-operaciones-bancarias-reconocidas-fraudulentas-tarjetas-credito-debito/

Torres, H. (2005) *El sistema de seguridad jurídica en el comercio electrónico*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005. https://doi.org/10.18800/9972426777

Vásquez, A. (2018) *El contrato electrónico y los derechos del consumidor en el distrito de Los Olivos 2018* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/38435

Anexos

ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSITENCIA

TÍTULO: **"LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR EL FRAUDE U OPERACIONES NO RECONOCIDAS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICACIA DE LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO"**					
PROBLEMA	**HIPOTESIS**	**OBJETIVOS**	**VARIABLES**	**METODOLOGÍA**	**POBLACIÓN Y MUESTRA**
¿De qué manera las medidas de	Las medidas de seguridad puestas a	**OBJETIVO GENERAL** Determinar de qué manera las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias	**VARIABLE 1** Las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias	**TIPO DE INVESTIGACIÓN** Básica Cualitativa	**POBLACIÓN** ▪ Abogados nacionales especializados en Derecho Civil sub especializados en Derecho Contractual, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado.

seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico en la ciudad de Trujillo	disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden negativamente en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico puesto que se encuentran reguladas de manera deficiente pues no se	para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal inciden en la eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores en las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico en la ciudad de Trujillo en el periodo 2018-2022 **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** • **Objetivo específico Nº 1:**	**VARIABLE 2** El fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal	**DISEÑO** No experimental de corte transversal **MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS** Exegético Histórico Dogmático	▪ Abogados nacionales especializados en Derecho Comercial sub especializados en Derecho Bancario, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado. ▪ Abogados nacionales especializados en Derecho del Consumidor sub especializados en Protección al Consumidor, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado. ▪ Consumidores de la ciudad de Trujillo, de 23 a 50 años de edad que realicen operaciones empleando tarjeta de crédito y/o débito a través de tiendas

en el periodo 2018-2022?	establece el procedimiento de aplicación de dichas medidas generando que no se detectan oportunamente las operaciones fraudulentas y que las entidades bancarias no las apliquen correctamente, ocasionando desprotección y perjuicio al consumidor.	Determinar el deber de idoneidad de las tarjetas de crédito o débito y su relación con las medidas de seguridad. • **Objetivo específico Nº 2**: Determinar la regulación de las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas dentro del marco legal. • **Objetivo específico Nº 3:** Examinar expedientes sobre	**VARIABLE 3** La eficacia de la seguridad jurídica de los consumidores **VARIABLE 4** Las operaciones realizadas a través de tiendas virtuales	Sociológico Análisis Económico del Derecho **TÉCNICAS** Análisis legislativo Análisis de expedientes Entrevista	virtuales en el comercio electrónico. ▪ Expedientes sobre operaciones no reconocidas a casusa del fraude con tarjetas de crédito o débito emitidos por el INDECOPI, de la ciudad de Trujillo, periodo 2018-2022. **MUESTRA** ▪ Cinco abogados nacionales especializados en Derecho Civil sub especializados en Derecho Contractual, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado. ▪ Cinco abogados nacionales

		operaciones no reconocidas realizadas a través de comercio electrónico en la ciudad de Trujillo, durante el periodo 2018-2022. • **<u>Objetivo específico Nº 4:</u>** Analizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones empleando tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico.	en el comercio electrónico	Encuesta **<u>INSTRUMENTOS</u>** Ficha de análisis legislativo Ficha de análisis de expedientes Guía de entrevista Guía de encuesta	especializados en Derecho Comercial sub especializados en Derecho Bancario, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado. ▪ Dos abogados nacionales especializados en Derecho del Consumidor sub especializados en Protección al Consumidor, con 5 o más años de experiencia en el sector público y/o privado. ▪ Quince consumidores de la ciudad de Trujillo, de 23 a 50 años de edad, que realicen operaciones empleando tarjeta de crédito y/o débito a través de tiendas

					virtuales en el comercio electrónico. ▪ Cinco expedientes sobre operaciones no reconocidas a casusa del fraude con tarjetas de crédito o débito emitidos por el INDECOPI, de la ciudad de Trujillo, periodo 2018-2022.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO Nº 2: INSTRUMENTO Nº 1: FICHA DE ANÁLISIS LEGISLATIVO

NORMAS LEGALES	ARTÍCULOS	ANÁLISIS

Fuente: Elaboración propia

ANEXO Nº 3: INSTRUMENTO Nº 2: FICHA DE ANÁLISIS DE EXPEDIENTES

EXPEDIENTE	PARTES DEL PROCESO	IMPUTACIÓN DE CARGOS	FUNDAMENTOS DE LA COMISIÓN	DECISIÓN

Fuente: Elaboración propia

ANEXO Nº 4: INSTRUMENTO Nº 3: GUÍA DE ENTREVISTA

NOMBRES Y APELLIDOS DEL ESPECIALISTA **LUGAR DE TRABAJO** **AÑOS DE EXPERIENCIA**	
Pregunta Nº 1: El comercio electrónico es una innovación en materia de contratos pues a diferencia del comercio tradicional este se realiza a través de un soporte electrónico y en nuestro país se han expedido diversas leyes para su implementación, llegando incluso a modificarse el Código Civil para lograr una adecuación, siendo así ¿Considera usted que la legislación vigente regula eficientemente el comercio electrónico en el Perú? Fundamente su respuesta.	
Pregunta Nº 2: El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, ajeno al tarjetahabiente, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, en ese marco, ¿Considera eficaces las medidas jurídicas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas? Fundamente su respuesta.	
Pregunta Nº 3: Al no ser eficaces las medidas de seguridad puestas a disposición del usuario por las entidades bancarias para evitar el fraude u operaciones no reconocidas ¿Se estaría vulnerando el deber de idoneidad? Fundamente su respuesta	
Pregunta Nº 4: En ese sentido, ¿Cuáles considera que son las alternativas más eficaces para garantizar la seguridad jurídica de los consumidores que realizan operaciones con una tarjeta de crédito o débito a través de tiendas virtuales en el comercio electrónico?	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO Nº 5: INSTRUMENTO Nº 4: GUÍA DE ENCUESTA

1. ¿Qué tipo de tarjeta emplea con más habitualidad?

TARJETA DE CRÈDITO ☐

TARJETA DE DÉBITO ☐

AMBAS ☐

2. El comercio electrónico consiste en contratar a través de Internet, antes de emplear su tarjeta de crédito y/o débito ¿La entidad bancaria le consultó sobre la autorización para realizar operaciones por internet?

SI ☐ **NO** ☐

3. El fraude electrónico es una conducta realizada por un tercero, a través de comercio electrónico y que le causa perjuicio, bajo ese contexto, ¿Ha sido usted víctima de fraude electrónico u operaciones no reconocidas empleando su tarjeta de crédito o débito en tiendas virtuales?

SI ☐ **NO** ☐

4. Bajo su criterio, ¿La entidad bancaria adopta alguna medida de seguridad para evitar el fraude electrónico u operaciones no reconocidas?

SI ☐ **NO** ☐

5. ¿Considera eficaces las medidas de seguridad a disposición del usuario por las entidades bancarias?

SI ☐ **NO** ☐

Fuente: Elaboración propia

ANEXO Nº 6: EXPEDIENTE Nº 0312-2020

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA

Para poder atenderlo correctamente necesitamos que nos indique los siguientes datos, en caso de duda solicite orientación al personal del Indecopi

1. DATOS DEL DENUNCIANTE[1]

Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica FLOR MARÍA AVILA ZANINI		
DNI o Número de RUC: 17891882	Teléfono: 044 729325	Teléfono Celular: 947833534 Correo electrónico: fmazanini@hotmail.com
Representante del Denunciante[2] (obligatorio para las personas jurídicas[3])		
Persona Natural ☒	Persona Jurídica ☐	DNI y/o RUC:
Nombre o Razón Social completos:		
Dirección donde desea recibir las notificaciones		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote	Urbanización
Distrito	Provincia	Departamento
Referencias para llegar (Opcional)		
Actividad empresarial o profesional del Denunciante		
¿Realizaba actividad empresarial o profesional cuando se produjeron los hechos que motivaron la denuncia? Sí ☒ No ☐		
¿Qué actividad empresarial o profesional realizaba?		
¿Era microempresario cuando se suscitaron los hechos que motivaron la denuncia (adjuntar los documentos que acreditan dicha condición[4] Sí ☐ No ☐		

2. DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO[5]

Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica (Opcional) BANCO RIPLEY		
DNI o Número de RUC del proveedor denunciado 20259702411		
DOMICILIO DEL PROVEEDOR DENUNCIADO (Opcional)		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón Jirón Gamarra	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote 574	Urbanización Centro Histórico
Distrito Trujillo	Provincia Trujillo	Departamento La Libertad

[1] En caso de existir más de un (1) denunciante, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.
[2] Se puede realizar mediante carta poder simple.
[3] La representación legal de las personas jurídicas puede acreditarse mediante una declaración jurada.Ello sin perjuicio de presentar los poderes de representación si así lo desea el denunciante.
[4] Algunos ejemplos de documentos que permiten acreditar la calidad de micro empresario son los Estados Financieros Auditados o la Declaración de Impuesto a la renta del ejercicio correspondiente.
[5] En caso de existir más de un (1) denunciado, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.

F-CPC-04/01

Escaneado con CamScanner

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.TRÁMITES REALIZADOS CON ANTERIORIDAD A LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA?(opcional)

¿Reclamó directamente al proveedor?	Sí ☒ No ☐
¿A través de qué medio? Libro de Reclamaciones ☒ Verbal ☐ Correo Electrónico ☐ Redes Sociales Otro ☐	
¿Reclamó ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi?	Sí ☒ No ☐ De corresponder, señale el número del reclamo: 00003125-2020-SAC-LAL/RC

4. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO MATERIA DEL PROBLEMA

Descripción del producto o servicio Indique cuál es el producto o servicio que motiva su denuncia (por ejemplo: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte, encomienda, etc.): **Tarjeta de crédito**	
Monto en dinero del producto o servicio	
Monto: 14.858 Moneda: Soles	No se puede calcular en dinero ☐

5. HECHOS QUE MOTIVARON LA DENUNCIA CONTRA PROVEEDOR

Indique de manera resumida y precisa cuáles son los defectos en el producto o servicio por los que denuncia al proveedor.

Se adjunta escrito de denuncia: SI X NO ___

Si es que usted adjunta un escrito de denuncia señalando los inconvenientes frente al uso del producto o servicio así como las fechas; omita la siguiente sección.

6. MEDIOS PROBATORIOS QUE ADJUNTA

Son necesarios para respaldar los hechos que originaron la denuncia. Ejemplos: documentos, grabaciones, fotos, videos, facturas, boletas, etc., que acreditarían lo que usted denuncia.

F-CPC-04/01

Escaneado con CamScanner

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

7. MEDIDAS CORRECTIVAS QUE SOLICITA

Solución que espera recibir por parte del proveedor. Ejemplos: reparación/cambio del producto; devolución del dinero pagado por el producto o servicio; entrega de la información solicitada; entrega del producto; devolución del dinero cobrado en exceso; anulación de deuda, atención del reclamo, etc.

Reparación ☐	Cambio ☐	Entrega de producto o servicio ☐	Entrega de información ☐
Atención de reclamo ☒	Devolución de contraprestación pagada ☐	Devolución del dinero cobrado en exceso ☐	
Otras ☒	ANULACIÓN DE LOS MONTOS NO RECONOCIDOS POR MI PERSONA		

8. ASESORÍA LEGAL Y REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS*

No es necesario que usted sea asesorado o representado por un abogado para presentar este formulario ante el Indecopi. Sin embargo, si usted decide ejercer el derecho de contar con un abogado y se comprueba que el proveedor denunciado cometió una infracción administrativa en materia de consumo, el órgano resolutivo competente puede ordenar que el infractor asuma el reembolso de las costas (que son las tasas, gastos de peritajes u otros similares) y costos (honorario del abogado) del procedimiento.

Indique si usted es o será asesorado(a) por un abogado en el presente procedimiento:	Sí ☐ No ☐
Indique si usted solicita el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento:	Sí ☐ No ☐

9. PAGO DE TASA POR TRAMITACIÓN DE DENUNCIA

Usted puede adjuntar copia del comprobante por el pago de la tasa o indicar los siguientes datos de dicho documento:

N° de constancia:	Fecha de pago:

10. USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), para el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección al consumidor; actividades de supervisión, fiscalización, y prevención vinculadas a la protección del consumidor, así como para la generación de reportes y seguimiento de expedientes de uso interno y externo, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir su información a terceras personas, estrictamente con el objetivo de realizar las actividades antes mencionadas.

Usted podrá ejercer, cuando corresponda, sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

* **COSTAS.-** Constituye la tasa pagada (conforme al TUPA) cuando corresponda. Las costas también incluye los conceptos de pericias e inspecciones.
COSTOS.- Se refiere al pago de los honorarios profesionales del abogado.
En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

F-CPC-04/01

Escaneado con CamScanner

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

11. ÓRGANO COMPETENTE ***(a ser llenado por el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi)***

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo_____ Comisión de Protección al Consumidor _____

Firma del interesado o su representante

DNI:.....17891882.....

Fecha: 17 de Diciembre del 2020

SOLO PARA DENUNCIAS REFERIDAS A PRODUCTOS PASIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO (CUENTAS DE AHORROS, HABERES, CTS, DEPÓSITOS A PLAZO FIJO, ETC). (opcional)

CONSENTIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL SECRETO BANCARIO[7]

El denunciante autoriza a través de su firma (o la de su representante, siempre que cuente con facultades expresas y suficientes) el levantamiento de su secreto bancario, para que el proveedor pueda presentar ante el Indecopi información referida al producto materia de denuncia. Dicha información será utilizada por el Órgano Resolutivo para el análisis de los hechos indicados por el denunciante y sobre los cuales tomará la decisión final correspondiente.

Esta autorización es opcional y no constituye un requisito para la presentación de la denuncia.

Firma del interesado o su representante
DNI:.....
Fecha:

[7] Dicha autorización se solicita en la medida que el artículo 140 de la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros , prohíbe a las empresas del sistema financiero suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas de sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos.

F-CPC-04/01

Escaneado con CamScanner

HECHOS DENUNCIADOS

Por intermedio del presente, quiero dar a conocer que el día 17 de agosto me llegaron unos mensaje de texto informando sobre transacciones en la tienda virtual RIPLEY (compras por internet), Por lo que llamé al Banco RIPLEY (01 6115757) **para informar que YO no realicé esas compras y que por favor anule las transacciones**, incluso procedieron a anular la tarjeta. Es más, nunca he solicitado autorización para hacer compras por Internet, o sino que me muestren el documento firmado por mí solicitándolo, tenían que mandarme un código de autorización a mi celular o a mi correo, para que yo acepte esas transacciones, pero nunca lo hicieron.

El día 2 de septiembre me apersoné al banco Ripley, donde me informaron que no habían anulado dichas compras, y que habían dado un número de DNI que no era el mío, se procedió nuevamente hacer el reclamo, y que demoraría 30 días. Incluso desde allí, con el número que me brindaron, llamé a la tienda de Ripley para hacer el reclamo por compras no reconocidas. Ese día entregué mi tarjeta de crédito al asesor, quien procedió a cortarla. Luego, llegó a mi correo un mensaje que les tomaría 60 días más. El 5 de octubre, volví al banco Ripley, informando que me estaban cobrando por las compras que no hice, me pidieron que pague, pero no tenía el dinero suficiente, con esta situación por la que estamos pasando, a las justas reúno para pagar mis cuentas y no quedar mal con el banco, por lo que me sugirieron que pague lo que me corresponde, y eso hice, hasta la fecha de hoy.

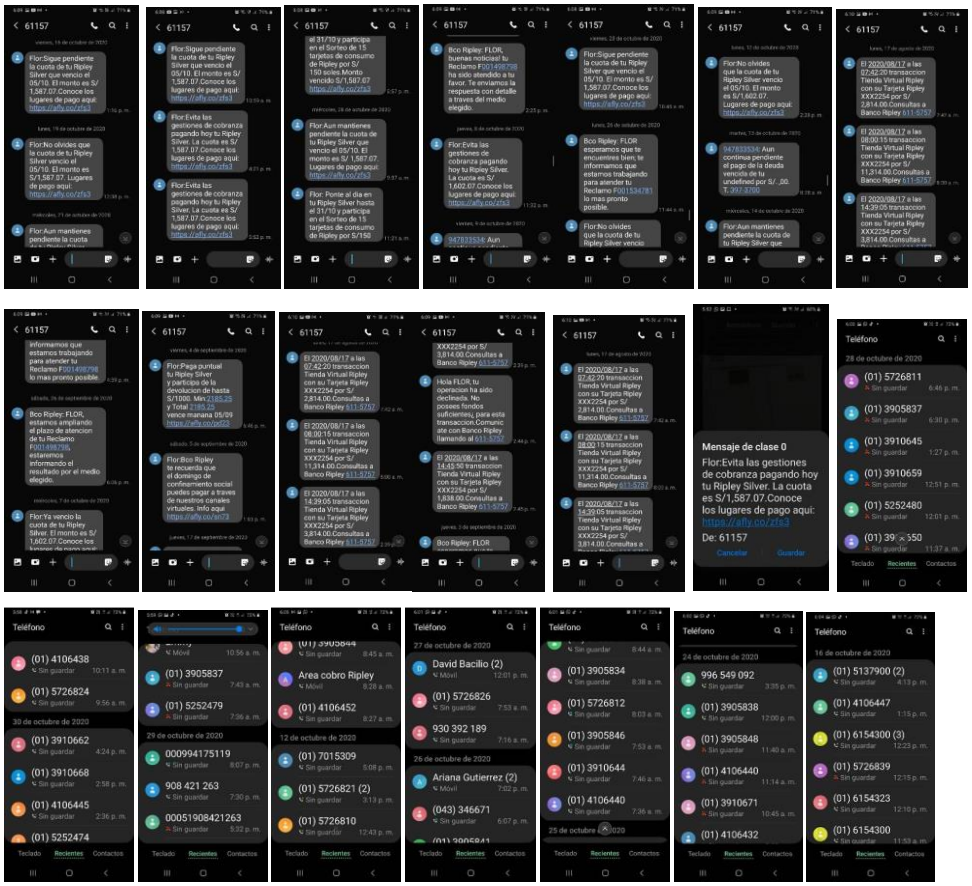
He realizado varios reclamos tanto al Banco como a la Tienda RIPLEY, el 11 de noviembre llamé al Banco RIPLEY por el acoso de la que estoy siendo víctima, la persona que me atendió me proporcionó los datos de la persona que realizó la compra y a la que entregaron los productos, una persona de nombre María Ulca Contreras con DNI. Nro. 08119966, la cual según la RENIEC esa persona no existe y el Nro. de DNI. le pertenece a un señor de la ciudad de Lima.

Esta situación está afectando mi salud emocional y física, estoy en un estado de depresión y estrés que ha hecho que la Fibromialgia que padezco empeore, así como la rosácea, ya que no paran de llamarme, mandar mensajes reiteradas veces para que pague, estoy cansada de explicar a la mayoría de los que llaman, la situación y que por favor dejen de acosarme con tantas llamadas.

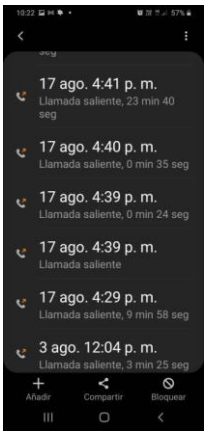
Solicito que se eliminen los montos de: 11,314.00; 2,814.00 y 730.00, de compras que no realicé y los gastos por moras e intereses que esto ocasionó. Lo cual está afectando mi historial crediticio.

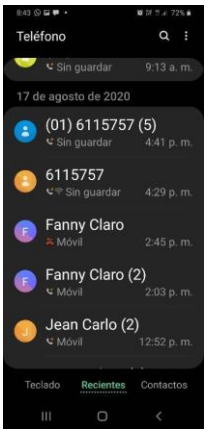
MEDIOS PROBATORIOS

1. **IMÁGENES DE LAS REITERADAS LLAMADAS Y MENSAJES DE TEXTO PARA COBRAR COMPRAS POR INTERNET NO REALIZADAS POR MI PERSONA.**



2. **REGISTRO DE LAS LLAMADA REALIZADAS AL BANCO EL 17 DE AGOSTO, EN LA QUE INFORMO NO SER YÓ QUIEN REALIZÓ DICHAS TRANSACCIONES Y QUE POR FAVOR LAS ANULEN.**





3. ESTADOS DE CUENTA DONDE HACEN COBROS NO REALIZADOS POR MI PERSONA

banco ripley

FLOR MARIA, AVILA ZANINI
CALLE JOSE GALVEZ 460 URB CHICAGOA MEDIA CUADRA DEL MERCADO MAYORISTA
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTA

PAG. 1 de 1

En resumen

Número de Tarjeta Ripley: 5254740021982254 — Moneda: Soles

Línea de crédito(I)	Disponible Efectivo Express	Disponible compras(6)
S/ 27,500.00	S/ 0.00	S/ 9,179.25

Crédito Utilizado S/ 24,716.02 + Cargos S/ 7.90 = Deuda Total(*) S/ 24,725.16 — Monto atrasado

(*) Último Día de Pago(7)	(*)Pago Mínimo del Mes(3)
05/OCT/2020	S/ 3,848.16
Periodo de Facturación 12/AGO/2020-10/SET/2020	(*) Pago Total del Mes(4) S/ 4,590.08

(*)Incluye (1)

¡Sin salir de casa! Paga tu Tarjeta Ripley desde nuestra App Banco Ripley Perú o desde la web www.bancoripley.com.pe. Recuerda que pagando puntual mantendrás una calificación crediticia óptima y evitarás el cobro de penalidades que aplican desde el primer día de atraso.

Tus movimientos del mes

Fecha de consumo	Fecha de proceso	N° Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor cuota Capital	Valor cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							2185.14
02/NOV/2019	02/NOV/2019	727454	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY TRUJILLO	T	6000.00	41.09%	11/20	302.43	100.25	402.68
11/ABR/2020	11/ABR/2020		CAMBIO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN POR COMPRAS EN CUOTAS	T	3118.08		05/06	519.68		519.68
10/MAY/2020	02/NOV/2019	727453	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY TRUJILLO	T	3181.43	41.09%	05/10	348.06	54.62	402.68
12/MAY/2020	13/MAY/2020		CAMBIO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN POR COMPRAS EN CUOTAS	T	3193.31		04/06	532.22		532.22
20/JUL/2020	21/JUL/2020	480658	VD+*COMERCIAL ACDELL	T	1130.00	96.00%	02/04	283.32	51.83	335.15
12/AGO/2020	13/AGO/2020	414658	PAYULAT*NETFLIX 2	T	44.90	96.00%	01/01			44.90
17/AGO/2020	18/AGO/2020	303254	FPCLA.QI*ATIO STORE	T	730.00	96.00%	01/01			730.00
17/AGO/2020	17/AGO/2020	178155	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	2814.00	42.41%	01/06	391.02	136.72	528.74
17/AGO/2020	17/AGO/2020	134658	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	11314.00	42.41%	01/13	527.91	557.75	1085.66
05/SET/2020	05/SET/2020	060369	PAGO DE EECC EN CAJERO CORRESPONSAL TIENDAS RIPLEY	T						-2186.00
05/SET/2020	05/SET/2020		RET.ITF PAGO	T						0.10
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-3809.93
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						4625.83
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	LIQUIDACIÓN DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-715.90
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-1884.23
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						2423.52
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	LIQUIDACIÓN DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-539.20
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACIÓN EN CUOTAS CANCELADAS	T	3814.00					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACIÓN	T	95.93					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACIÓN EN CUOTAS CANCELADAS	T	1838.00					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACIÓN	T	46.23					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
Total	S/ 2,185.14	S/ 774.90	S/ 9,601.97		S/ 7.90	S/ 7,980.06	S/ 4,590.08

	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
Mínimo	S/ 0.00		S/ 3,807.81	S/ 32.26		S/ 7.90	S/ 3,848.16

Datos de renovación de membresía

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
al		

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

NOV/2020	DIC/2020	ENE/2021
S/ 3,864.86	S/ 3,288.12	S/ 2,420.76

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Canados (5)	31-08-2020
16132	
Puntos Utilizados	31-08-2020
0	
Puntos por Vencer al	31-10-2020
0	
Puntos Disponibles al	10-09-2020
25876	

ESTIMADO CLIENTE:

banco ripley

FLOR MARIA, AVILA ZANINI
CALLE JOSE GALVEZ 460 URB CHICAGOA MEDIA CUADRA DEL MERCADO MAYORISTA TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTA

PAG. 1 de 1

En resumen

Número de Tarjeta Ripley: **5254740021982254** — Moneda: **Soles**

Línea de crédito(1)	Disponible Efectivo Express	Disponible compras(6)
S/ 27,500.00	S/ 0.00	S/ 9,179.25

Crédito Utilizado	+	Cargos	=	Deuda Total(*)	Monto atrasado
S/ 24,716.02	+	S/ 7.90	=	S/ 24,725.16	

(*) Último Día de Pago(2)	(*)Pago Mínimo del Mes(3)
05/OCT/2020	S/ 3,848.16
Periodo de Facturación	**(*) Pago Total del Mes(4)**
12/AGO/2020-10/SET/2020	S/ 4,590.08

(*)Incluye ITF

¡Sin salir de casa! Paga tu Tarjeta Ripley desde nuestra App Banco Ripley Perú o desde la web www.bancoripley.com.pe. Recuerda que pagando puntual mantendrás una calificación crediticia óptima y evitarás el cobro de penalidades que aplican desde el primer día de atraso.

Tus movimientos del mes

Fecha de consumo	Fecha de proceso	N° Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor cuota Capital	Valor cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							2185.14
02/NOV/2019	02/NOV/2019	727454	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY TRUJILLO	T	6000.00	41.09%	11/20	302.43	100.25	402.68
11/ABR/2020	11/ABR/2020		CAMBIO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN POR COMPRAS EN CUOTAS	T	3118.08		05/06	519.68		519.68
10/MAY/2020	02/NOV/2019	727453	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY TRUJILLO	T	3181.43	41.09%	05/10	348.06	54.62	402.68
12/MAY/2020	13/MAY/2020		CAMBIO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN POR COMPRAS EN CUOTAS	T	3193.31		04/06	532.22		532.22
20/JUL/2020	21/JUL/2020	488655	VD*"COMERCIAL ACCELL	T	1130.00	96.00%	02/04	283.32	51.83	335.15
12/AGO/2020	13/AGO/2020	414856	PAYULATNETFLIX 2	T	44.90	96.00%	01/01			44.90
17/AGO/2020	19/AGO/2020	303254	FPCULQI*ATIQ STORE	T	730.00	96.00%	01/01			730.00
17/AGO/2020	17/AGO/2020	178155	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	2814.00	42.41%	01/06	391.02	138.72	529.74
17/AGO/2020	17/AGO/2020	134856	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	11314.00	42.41%	01/13	527.91	557.75	1085.66
05/SET/2020	05/SET/2020	066399	PAGO DE EECC EN CAJERO CORRESPONSAL TIENDAS RIPLEY	T						-2186.00
05/SET/2020	05/SET/2020		RET.ITF PAGO	T						0.10
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-3900.93
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						4625.83
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	LIQUIDACIÓN DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-715.90
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-1884.23
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						2423.52
10/SET/2020	10/SET/2020	477155	LIQUIDACIÓN DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-539.29
10/SET/2020	10/SET/2020	049455	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACION EN CUOTAS CANCELADAS	T	3814.00					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020	049456	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACION	T	95.93					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020	477156	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACION EN CUOTAS CANCELADAS	T	1838.00					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020	477156	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACION	T	46.23					0.00
10/SET/2020	10/SET/2020		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	-	Pagos	=	(*) Pago Total del Mes
	S/ 2,185.14		S/ 774.90		S/ 9,601.97				S/ 7.90		S/ 7,980.06		S/ 4,590.08
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+	Cargos	=	(*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00				S/ 3,807.81		S/ 32.26				S/ 7.90		S/ 3,848.16

Datos de renovación de membresía

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
al		

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

NOV/2020	DIC/2020	ENE/2021
S/ 3,864.86	S/ 3,288.12	S/ 2,420.76

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5) 16132	31-08-2020
Puntos Utilizados 0	31-08-2020
Puntos por Vencer al 0	31-10-2020
Puntos Disponibles al 25876	10-09-2020

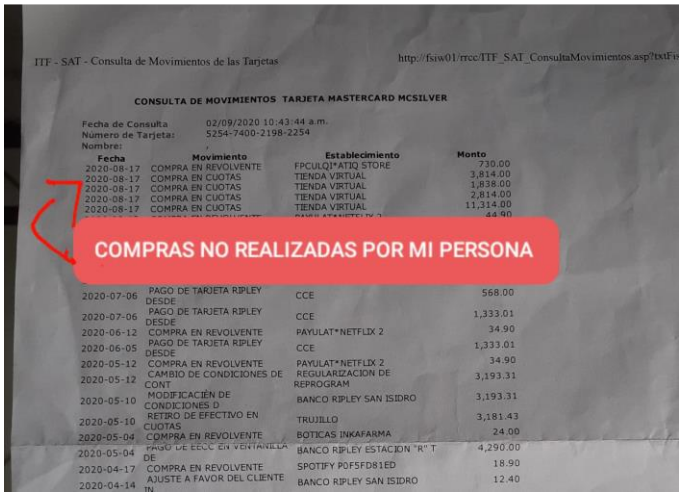
ESTIMADO CLIENTE:

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará S/50 al día siguiente del vencimiento de la fecha de pago. Este cargo aplicará mensualmente hasta el 3er mes de incumplimiento. A partir del 4to mes de incumplimiento se cobrará un interés moratorio anual del 99.90% que se calculará de manera diaria sobre el capital vencido. Para mayor información ingresa a www.bancoripley.com.pe

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

4. DOCUMENTO ENTREGADO POR EL BANCO RIPLEY DE LOS MOVIMIENTOS REALIZADOS EL 17 DE AGOSTO



ITF - SAT - Consulta de Movimientos de las Tarjetas

http://fsiw01/rrce/ITF_SAT_ConsultaMovimientos.asp?txtF

CONSULTA DE MOVIMIENTOS TARJETA MASTERCARD MCSILVER

Fecha de Consulta 02/09/2020 10:43:44 a.m.
Número de Tarjeta: 5254-7400-2198-2254
Nombre:

Fecha	Movimiento	Establecimiento	Monto
2020-08-17	COMPRA EN REVOLVENTE	FPCULQ1*ATIQ STORE	730.00
2020-08-17	COMPRA EN CUOTAS	TIENDA VIRTUAL	3,814.00
2020-08-17	COMPRA EN CUOTAS	TIENDA VIRTUAL	1,838.00
2020-08-17	COMPRA EN CUOTAS	TIENDA VIRTUAL	2,814.00
2020-08-17	COMPRA EN CUOTAS	TIENDA VIRTUAL	11,314.00
2020-07-06	PAGO DE TARJETA RIPLEY DESDE	CCE	568.00
2020-07-06	PAGO DE TARJETA RIPLEY DESDE	CCE	1,333.01
2020-06-12	COMPRA EN REVOLVENTE	PAYULAT*NETFLIX 2	34.90
2020-06-05	PAGO DE TARJETA RIPLEY DESDE	CCE	1,333.01
2020-05-12	COMPRA EN REVOLVENTE	PAYULAT*NETFLIX 2	34.90
2020-05-12	CAMBIO DE CONDICIONES DE CONT	REGULARIZACION DE REPROGRAM	3,193.31
2020-05-10	MODIFICACIÉN DE CONDICIONES D	BANCO RIPLEY SAN ISIDRO	3,193.31
2020-05-10	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS	TRUJILLO	3,181.43
2020-05-04	COMPRA EN REVOLVENTE	BOTICAS INKAFARMA	24.00
2020-05-04	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY ESTACION "R" T	4,290.00
2020-04-17	COMPRA EN REVOLVENTE	SPOTIFY P0F5FD81ED	18.90
2020-04-14	AJUSTE A FAVOR DEL CLIENTE IN	BANCO RIPLEY SAN ISIDRO	12.40

COMPRAS NO REALIZADAS POR MI PERSONA

5. **SOLICITÉ LA GRABACIÓN DE LA LLAMADA QUE REALIZÉ EL 17 DE AGOSTO, EN LA QUE ADVERTÍ QUE NO HABÍA REALIZADO NINGUNA TRANSACCIÓN CON MI TARJETA, QUE NUNCA HICE COMPRAS POR INTERNET CON ESTA TARJETA. QUE POR FAVOR ANULEN TODAS LAS TRANSACCIONES.**

16/12/2020 F001562811-2.html

HOJA DE RECLAMO/REQUERIMIENTO

Banco Ripley Peru S.A. RUC 20259702411

NÚMERO RQ	:	F001562811
TIPO RQ	:	Reclamo
TIPO DOCUMENTO	:	DNI
NÚMERO DOCUMENTO	:	17891882
NOMBRE DEL USUARIO	:	AVILA ZANINI FLOR MARIA
TIPO / NRO. DE DOCUMENTO TUTOR	:	
REPRESENTANTE / TUTOR	:	
DIRECCIÓN	:	CALLE JOSE GALVEZ 460 URB CHICAGOA MEDIA CUADRA DE TRUJILLO
DISTRITO	:	TRUJILLO
PROVINCIA	:	TRUJILLO
DEPARTAMENTO	:	LA LIBERTAD
CORREO ELECTRÓNICO	:	FMAZANINI@HOTMAIL.COM
TELÉFONO 1	:	947833534
TELÉFONO 2	:	0000
FECHA INGRESO	:	14/12/2020 16:38:57
PRODUCTO	:	TARJETA DE CREDITO
SUB PRODUCTO	:	TARJETA DE CREDITO
NÚMERO DE PRODUCTO	:	5254740021982254
NÚMERO DE CUENTA	:	00010001000002429517
MOTIVO	:	CONSUMOS NO RECONOCIDOS
SUBMOTIVO	:	APELACIÓN CONSUMOS NO RECONOCIDOS OTROS
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	:	13/01/2021
PLAZO ESTIMADO DE RESPUESTA (*)	:	30
MEDIO DE RESPUESTA	:	Email
CANAL DE INGRESO	:	RIPLEYFONO (VIA TELEFONICA-CALL CENTER)
UBICACIÓN CANAL DE INGRESO	:	SEDE ATENTO PERU
NOMBRE DEL RECEPTOR	:	YUMIKO SOLANGEL CRUZ YWAMOTO (EXT)

DETALLE / USUARIO INDICA :

CLIENTE MUESTRA DISCONFORMIDAD A ULTIMO RECLAMO F001558178 , CLIENTA INDICA QUE EL 17-08-2020 QUE RECIBIO MENSAJE DE TEXTO POR AREA DE SEGURIDAD DE BANCO RIPLEY ALERTANDO SOBRE MOVIMIENTOS, CLIENTA LLAMO A RIPLEY FONO MENCIONO QUE NO RECONOCIA NINGUNO QUE SE ESTABA EFECTUANDO Y BLOQUEARAN LA TC, CLIENTA TAMBIEN INDICA QUE LA UNICA MANERA DE DAR A CONOCER INFORMACION DE LA TC ES DE LA VEZ QUE SE ACERCO A AGENCIA A CANCELAR UNA CUOTA Y SOSPECHA DE ASESOR DE PLATAFORMA EN AGENCIA DE RIPLEY TRUJILLO-GAMARRA

MONTO : 0.00
S/

PEDIDO :

SOLICITA LA ESCUCHA DE LA LLAMADA DE LA ESCUCHA DEL DIA 17-08-2020

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA POR CLIENTE : :

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (1)

(1) Usted tendrá un plazo de dos 2 días hábiles contados desde la fecha ingreso para presentar la documentación/información requerida arriba mencionada. Caso contrario, el Banco podrá desestimar su requerimiento o reclamo.

COMENTARIOS DEL PROVEEDOR

El plazo estimado de respuesta (*) indicado en el presente documento es el tiempo estimado por EL BANCO desde la fecha de presentación hasta el envío de su respuesta. Sin perjuicio de lo señalado, le informamos que de conformidad con la Circular de Atención al Usuario SBS N° G-184-2015 y el Reglamento del Libro de Reclamaciones, el plazo máximo de atención de todo reclamo o requerimiento (solicitud) es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse de acuerdo a la complejidad del mismo, de darse el caso, le será informado oportunamente. Mediante la entrega y/o firma de la presente Hoja de Reclamo/Requerimiento EL USUARIO valida la información consignada y declara haber sido debidamente informado por EL BANCO sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta. Asimismo autoriza al BANCO el envío de mensaje de texto al teléfono

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Firmado digitalmente por ANGULO GAMARRA Sarita Alicia FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.01.2021 18:31:54 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 27 de Enero del 2021

RESOLUCION N° 000098-2021-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº : 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTE : FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI[1]
DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.[2]
MATERIA : REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA SUBSANAR DENUNCIA

VISTO: el escrito de denuncia del 28 de diciembre de 2020, presentado por la señora Flor María Ávila Zanini (en adelante, señora Ávila) contra Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, BANCO RIPLEY); y, **CONSIDERANDO**, que:

I. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

1. El artículo 124° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), preceptúa los requisitos para la presentación de los escritos, entre los que se encuentra la relación de los documentos y anexos indicados en el Texto Único de Procedimiento Administrativo[3].

2. De acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi (en adelante, TUPA), a la presentación del escrito de denuncia se debe tener los fundamentos claros y precisos de los hechos que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia al hecho infractor denunciado y sus medios probatorios que acrediten sus afirmaciones.

De los hechos denunciados

3. El artículo 4.2 de la Directiva N°006-2017/DIR-COD-INDECOPI[4], Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el

---

1 D.N.I. N° 17891882
2 R.U.C N° 20259702411
3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS.**
Artículo 124.- Requisitos de los escritos
Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:
1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.
(Texto según el Artículo 113 de la Ley N° 27444).
4 **DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI**
IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE
(…)
4.2. **Requisitos de la denuncia en materia de protección al consumidor por iniciativa de parte**

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Código de Protección y Defensa del Consumidor[5] (en adelante, Directiva) dispone, entre otros, los siguientes requisitos para la presentación de la denuncia:

(i) Nombre (persona natural) o denominación o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante se apersone mediante un representante, copia simple legible de la documentación que acredite a este último como tal.
(ii) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor.
(iii) Enumeración de cada una de las infracciones por las cuales se denuncia al proveedor, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá enumerar los defectos en el producto o servicio, además de indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.
(iv) Los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho.
(v) La expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.
(vi) Los medios probatorios que sustenten cada alegación.
(vii) La firma del denunciante o de su representante.
(viii) Nombre (persona natural) o denominación o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado.

4. De la denuncia presentada por la señora Rodríguez se evidencia que:

- No ha precisado los presuntos hechos infractores que denuncia contra el Banco Ripley. Cabe precisar que, si bien ha relatado los hechos que sustentan su denuncia no ha detallado en forma ordenada, clara y concreta las presuntas infracciones en las que incurrió el proveedor.

4.2.1. La denuncia del procedimiento ordinario por infracción a las normas de protección al consumidor, conforme con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI deberá contener:
a) Nombre (persona natural) o denominación o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante se apersone mediante un representante, copia simple legible de la documentación que acredite a este último como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, bastará la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.
En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, adicionalmente a lo antes indicado deberá presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos.
En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de interés colectivos y/o difusos de los consumidores, bastará presentar los requisitos indicados en el primer párrafo de este literal y observar los requisitos que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
b) Nombre (persona natural) o denominación o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y aceptando que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI.
c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros indebidos, no autorizados o en exceso, u operaciones no reconocidas, se deberá precisar el monto reclamado por el denunciante.
d) Enumeración de cada una de las infracciones por las cuales se denuncia al proveedor, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá enumerar los defectos en el producto o servicio, además de indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.
e) Los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho.
f) De ser el caso, la expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.
g) Los medios probatorios que sustenten cada alegación.
h) La firma del denunciante o de su representante.
Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
El denunciante podrá adjuntar el comprobante de pago de la tasa administrativa o, señalar el número o código de operación que figura en el comprobante e indicar la fecha en que realizó el pago.

5 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 02 de mayo de 2017 y vigente desde el 15 de mayo de 2017

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

- El escrito presentado no contiene la firma de la denunciante.
- No ha precisado si solicita una medida correctiva.

5. Por los motivos previamente expuesto, se requiere a la señora Aroni cumpla con:

- **Enumerar** cada una de las infracciones denunciadas, expuestas de manera ordenada, clara y concreta.

  Para ello deberá consignar la fecha de ocurrencia de cada infracción y detallar los defectos de forma clara y concisa. Asimismo, detalle los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho. Para ello, de considerarlo pertinente, puede completar el siguiente cuadro, siguiendo los parámetros del requerimiento ante efectuado:

Denunciado	Infracción	Fecha en la que ocurrió los hechos	Hecho	Medio Probatorio
Ejemplo: *"Banco Xxxx"*	*El banco no le habría informado la variación de su cronograma de pagos.*	*xx/xx/20xx*	*El xx/xx/xx suscribí un contrato que estuve pagando regularmente hasta el xx/xx/xxx, fecha en la que tomé conocimiento de la variación del cronograma (…)*	*Cronograma de pagos, contrato de crédito. (…)*

- Presentar el escrito de denuncia debidamente firmado o ratificar el contenido de este mediante escrito debidamente suscrito.
- Precisar cual o cuales son las medidas correctivas que solicita.
- Presentar las constancias de pago o estados de cuenta en los que se visualice los abonos que se realizaron al Banco Ripley por los consumos que no reconoce.

6. Los requerimientos se realizan de conformidad con el artículo 4.3[6] de la Directiva, que prescribe que en caso se verifique el incumplimiento de los requisitos de la denuncia precisados en el numeral 4.2, se concederá un plazo improrrogable al denunciante de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de declararse inadmisible su denuncia.

7. Por tanto, corresponde requerir a la señora Ávila que subsane la denuncia en el **plazo improrrogable de dos (02) días hábiles**, conforme a lo expuesto en esta resolución, bajo apercibimiento de declarar inadmisible su denuncia.

II. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

8. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[7] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios,

[6] **DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI**
4.3. **Calificación de la denuncia**
4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia señalados en el numeral 4.2 de la presente Directiva, se otorgará al denunciante un pBardales improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisible.
(…)

[7] Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020 y modificado por última vez mediante Decreto Supremo N° 031-2020-SA, vigente a partir del 07 de diciembre de 2020.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

9. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[8].

10. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

- El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
- El lavado frecuente de manos.
- El uso de mascarilla.
- El uso de espacios abiertos y ventilados.
- Evitar aglomeraciones.
- La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
- La promoción de la salud mental.
- La continuidad del tamizaje de la población.
- La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
- El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
- El uso de datos abiertos y registro de información.
- La lucha contra la desinformación y la corrupción.
- La gestión adecuada de residuos sólidos.
- La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

11. El artículo 18[9] del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

12. Asimismo, el artículo 20° del citado TUO10 que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación

[8] **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**
2.1.5 Centros laborales
En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.
2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.
2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

[9] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

[10] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.

mediante correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

13. La Sexta Disposición Complementaria Final[11] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

14. El artículo 4° de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[12].

20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica. (*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

[11] **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

[12] **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

15. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

16. En el referido formulado, se solicita se consigne un correo electrónico y se advierte:

> *"(*) NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA*
> *Recibirás las notificaciones electrónicas a esta dirección electrónica (correo), siendo tu responsabilidad asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511. Al registrar tu dirección electrónica (correo) otorgas tu autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al artículo 20.4 de la Ley N° 27444."*
> (énfasis agregado)

17. En este orden de ideas, a partir de octubre de 2020, si administrado consigne el correo electrónico en el formulario de la mesa de partes de Indecopi, brinda la autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y emergencia nacional, conforme a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 y el artículo 20.4 del TUO de la LPAG, salvo que expresamente señale otro correo electrónico de notificaciones.

18. De la revisión del escrito de denuncia se verifica que tanto en el correo de ingreso de Mesa de Partes Virtual como en el escrito de denuncia consignó el siguiente correo electrónico fmazanini@hotmail.com y celular N° 947833534.

19. En ese sentido, considerando que el ingreso de Mesa de Partes Virtual constituye una declaración jurada sobre los datos, corresponde notificar al correo electrónico fmazanini@hotmail.com.

III. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

20. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte13, se ha previsto

4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

[13] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(…)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

mecanismos de consulta con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente —Servicio de Atención al Cliente—.

21. Los mecanismos de consulta son:

    a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
    b. Call Center del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
    c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
    d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
    e. Whatsapp de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
    f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

22. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

23. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a tres (3) días hábiles se enviará una invitación vía la plataforma Microsoft Teams en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

IV. DEL ACCESO AL EXPEDIENTE

24. El artículo 171° del TUO de la LPAG regula el acceso del expediente por parte de los administrados, abogados o sus representantes[14].

25. Debido al estado de emergencia dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y a las medidas de distanciamiento social y prevención de las aglomeraciones regulada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, corresponde disponer un mecanismo de acceso al expediente sin que el administrado deba apersonarse a las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de La Libertad.

26. Para ello, el interesado deberá solicitar la lectura del expediente por correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre completo del administrado. Si el que realiza la consulta es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

---

[14] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171.- Acceso al expediente
171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

27. En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Requerir a la señora Flor María Ávila Zanini que en el plazo **improrrogable de dos (02) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificado con esta resolución, cumpla con:

- **Enumerar** cada una de las infracciones denunciadas, expuestas de manera ordenada, clara y concreta.

  Para ello deberá consignar la fecha de ocurrencia de cada infracción y detallar los defectos de forma clara y concisa. Asimismo, detalle los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho. Para ello, de considerarlo pertinente, puede completar el siguiente cuadro, siguiendo los parámetros del requerimiento ante efectuado:

Denunciado	Infracción	Fecha en la que ocurrió los hechos	Hecho	Medio Probatorio
Ejemplo: *"Banco Xxxx"*	*El banco no le habría informado la variación de su cronograma de pagos.*	*xx/xx/20xx*	*El xx/xx/xx suscribí un contrato que estuve pagando regularmente hasta el xx/xx/xxx, fecha en la que tomé conocimiento de la variación del cronograma (…)*	*Cronograma de pagos, contrato de crédito. (…)*

- **Presentar** el escrito de denuncia debidamente firmado o ratificar el contenido de este mediante escrito debidamente suscrito.
- **Precisar** cual o cuales son las medidas correctivas que solicita.
- **Presentar** las constancias de pago o estados de cuenta en los que se visualice los abonos que se realizaron al Banco Ripley por los consumos que no reconoce.

Dichos requerimientos deberán ser atendidos de manera íntegra, bajo apercibimiento de tener por **no presentado el escrito de denuncia y la medida cautelar siendo declarado inadmisible**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Tener por fijado el correo electrónico fmazanini@hotmail.com y celular N° 947833534 para las notificaciones a la señora Flor María Ávila Zanini.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

TERCERO: Informar a las partes que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los únicos **mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
b. Call Center del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Celular de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
d. Whatsapp de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
e. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma Microsoft Teams en el que se indicará la fecha y hora

CUARTO: Informar a las partes que podrán solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

SARITA ALICIA ANGULO GAMARRA
Coordinadora
Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad

SAG

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

DENUNCIA

Expediente Nº 0312 - 2020/CPC - INDECOPI -LAL

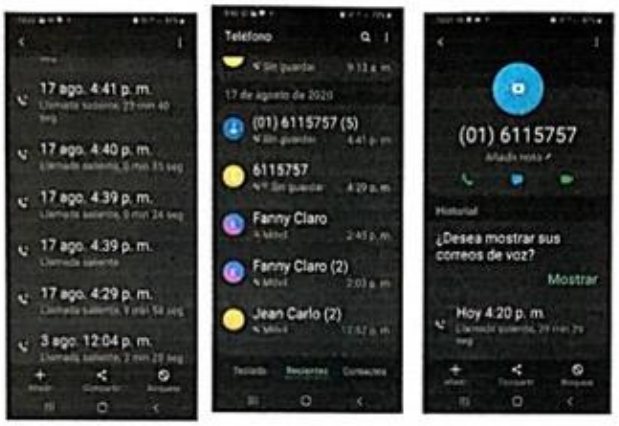
Denunciado	Infracción	Fecha en la que ocurrió los hechos	Hecho	Medio Probatorio
BANCO RIPLEY	El banco RIPLEY me está realizando cobros por compras no reconocidas	17 de Agosto del 2020	El 17 de agosto me llegó mensajes del Banco RIPLEY sobre transacciones de la Tienda Virtual RIPLEY realizadas con mi tarjeta de crédito RIPLEY y un número al que podía comunicarme (6115757), por lo que procedí a llamar, luego de varios intentos, logré comunicarme con una Asesora del Banco, a quien le informé que yo no había realizado ninguna compra por Internet ni en esta fecha ni anteriormente y que por favor anule todas las transacciones, tanto así que procedieron también a bloquear mi tarjeta. El Banco Ripley, desde esa fecha hasta el día de hoy continua acosándome, amenazándome con reportarme a INFOCORP, insistiendo en que pague esa cuentas, cosa que no he hecho, por lo que no me tienen que devolver nada, sólo que dejen de cobrarme esas cuentas y que limpien mi historial crediticio.	- Registro de llamadas al Banco RIPLEY el 17-09-20 (Solicité el audio de la llamada al Banco, pero no me han respondido) - Estados de cuenta con los cobros de las compras no reconocidas por mi persona.

FLOR MARÍA AVILA ZANINI

DNI. N° 17891882

Escaneado con CamScanner

1. **REGISTRO DE LAS LLAMADA REALIZADAS AL BANCO EL 17 DE AGOSTO, EN LA QUE INFORMO NO SER YÓ QUIEN REALIZÓ DICHAS TRANSACCIONES Y QUE POR FAVOR LAS ANULEN.**



Escaneado con CamScanner

banco ripley

FLOR MARIA.
AVILA ZANINI

CALLE JOSE GALVEZ 460 URB CHICAGO A MEDIA CUADRA DEL MERCADO MAYORISTA
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTA

PAG 2 de 2

En resumen

Número de Tarjeta Ripley: 5254740021982254

Moneda: Soles	(*) Último Día de Pago(2): 05/OCT/2020
Línea de Crédito(1): S/ 27,500.00	Disponible Efectivo Express: S/ 0.00
Disponible compras(4): S/ 8,179.25	Periodo de Facturación: 12/AGO/2020-10/SET/2020
Cupo Utilizado: S/ 24,716.02	(*) Pago Mínimo del Mes: S/ 3,848.16
Cargos: S/ 7.90	(*) Pago Total del Mes: S/ 4,590.08
Deuda Total(*): S/ 24,725.16	Monto atrasado:
(*) Ver Item (1)	

¡Sin salir de casa! Paga tu Tarjeta Ripley desde nuestra App Banco Ripley Perú o desde la web www.bancoripley.com.pe. Recuerda que pagando puntual mantendrás una calificación crediticia óptima y evitarás el cobro de penalidades que aplican desde el primer día de atraso.

Tus movimientos del mes

Fecha de consumo	Fecha de proceso	N° Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor cuota Capital	Valor cuota Interes	Total
			SALDO INICIAL							2165.14
[illegible]	[illegible]	[illegible]	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY TRUJILLO	T	6000.00	41.09%	11/09	527.43	100.75	402.69
[illegible]	[illegible]		CAMBIO DE CONDICIONES DE CONTRATACION POR COMPRAS EN CUOTAS	T	3118.08		09/06	519.68		519.68
[illegible]	[illegible]	[illegible]	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY TRUJILLO	T	3181.43	41.09%	05/10	348.06	54.62	402.68
[illegible]	[illegible]		CAMBIO DE CONDICIONES DE CONTRATACION POR COMPRAS EN CUOTAS	T	3753.31		04/06	532.22		532.22
[illegible]	[illegible]	[illegible]	VON COMERCIAL ACUELL	T	1130.00	96.00%	03/04	283.32	51.83	335.15
[illegible]	[illegible]	[illegible]	PAYULATTMTTUA 2	T	44.90	96.00%	01/01			44.90
[illegible]	[illegible]	[illegible]	PAYULATTMTTUA 2	T	730.00	[illegible]	01/01			730.00
[illegible]	[illegible]	[illegible]	COMPRA EN CUOTAS TDA VIRTUAL RIPLEY EXPRESS	T	2814.00	42.41%	[illegible]	391.02	138.72	529.74
[illegible]	[illegible]	[illegible]	COMPRA EN CUOTAS TDA VIRTUAL RIPLEY EXPRESS	T	1154.00	42.41%	[illegible]	579.31	557.75	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	PAGO DE FECC EN CAJERO CORRESPONSAL TIENDAS RIPLEY	T						[illegible]
[illegible]	[illegible]		RETTTP PAGO	T						2.10
[illegible]	[illegible]	[illegible]	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-3905.93
[illegible]	[illegible]	[illegible]	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						4625.83
[illegible]	[illegible]	[illegible]	LIQUIDACION DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-715.90
[illegible]	[illegible]	[illegible]	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-1804.23
[illegible]	[illegible]	[illegible]	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						2423.52
[illegible]	[illegible]	[illegible]	LIQUIDACION DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-538.25
[illegible]	[illegible]	[illegible]	TDA VIRTUAL RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACION EN CUOTAS CANCELADAS	T	3814.00					0.00
[illegible]	[illegible]	[illegible]	TDA VIRTUAL RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACION	T	95.53					0.00
[illegible]	[illegible]	[illegible]	TDA VIRTUAL RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACION EN CUOTAS CANCELADAS	T	1838.00					0.00
[illegible]	[illegible]	[illegible]	TDA VIRTUAL RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACION	T	46.23					0.00
[illegible]	[illegible]		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total: (-) Saldo anterior S/ 2,165.14 + Consumo Devengado S/ 774.90 + Cuota S/ 9,601.87 + Intereses Devengado + Cargos S/ 7.90 - Pagos S/ 7,980.08 = (*) Pago Total del Mes S/ 4,590.08

Mínimo: Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota S/ 3,807.81 + Amortización Devengada S/ 32.26 + Intereses Devengado + Cargos S/ 7.90 = (*) Pago Mínimo del Mes (1) S/ 3,848.16

Datos de renovación de membresía

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
al		

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

NOV/2020	DIC/2020	ENE/2021
S/ 3,864.86	S/ 3,298.12	S/ 2,420.76

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611 5757

Puntos Canjeados (6): 16132	31-08-2020
Puntos Utilizados: 0	31-08-2020
Puntos por vencer al: 0	31-10-2020
Puntos Disponibles al: 25876	10-09-2020

ESTIMADO CLIENTE:

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará S/40 al día siguiente del vencimiento de la fecha de pago. Este cargo aplicará mensualmente hasta el 3er mes de incumplimiento. A partir del 4to mes de incumplimiento se cobrará un interés moratorio anual del 99.90% que se calculará de manera diaria sobre el capital vencido. Para mayor información ingresa a www.bancoripley.com.pe

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará.

Escaneado con CamScanner

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.03.2021 18:00:14 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 02 de Marzo del 2021

RESOLUCION N° 000398-2021-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	**:**	**0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	**:**	**FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI**[1]
DENUNCIADO	**:**	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**[2]
MATERIA	**:**	**ADMISIÓN A TRÁMITE** **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

I. HECHOS

1. El 28 de diciembre de 2020, con escrito de subsanación del 08 de febrero de 2021, la señora Flor María Ávila Zanini (en adelante, señora Ávila) denunció al Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - Es titular de la tarjeta de crédito N° 5254 7400 2198 2254, producto financiero adquirido del Banco.
   - El 17 de agosto de 2020, el Banco le envió mensajes de texto informándole que mediante su tarjeta de crédito se habrían efectuado tres operaciones por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 en la tienda virtual de Ripley; no obstante, no habría brindado autorización para la realización de consumos vía internet.
   - El mismo día se comunicó con el centro de atención telefónica del Banco, a fin de informar que no realizó las operaciones cuestionadas y se proceda con la anulación de su tarjeta de crédito.
   - El 2 de setiembre concurrió a las instalaciones del Banco e interpuso un reclamo dejando constancia de los hechos acontecidos.

2. Por estos motivos, la señora Ávila solicitó como medida correctiva reparadora que el Banco cumpla con anular los consumos no reconocidos materia de denuncia.

II. CUESTIÓN PREVIA:

<u>De los hechos denunciados:</u>

3. El artículo 86 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), regula los deberes de las autoridades en los procedimientos y, en el apartado 3 establece lo siguiente: "*Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos*".

4. El artículo 156 del mismo cuerpo normativo prescribe que la autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora

[1] DNI N° 17891882
[2] RUC N° 20259702411

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

5. En el presente caso, de la revisión del escrito de denuncia de la señora Ávila, se advirtió que no detalló las presuntas infracciones cometidas por el Banco, además de la falta de claridad de los hechos narrados, pues se evidenciaba más de una conducta posible de ser denunciada.

6. Por Resolución N° 000098-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de enero de 2021, esta Secretaría Técnica adscrita a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi – La Libertad (en adelante, Secretaría Técnica) efectuó un requerimiento de información a fin de subsanar la denuncia, solicitando a la señora Ávila, la enumeración de infracciones denunciadas, fecha en que habría ocurrido cada infracción y los hechos que sustentan cada una de ellas, entre otros.

7. El 08 de febrero de 2021, la interesada presentó su escrito de subsanación detallando como única infracción que el Banco habría cargado a su tarjeta de crédito consumos que no reconoce como suyos.

8. Por consiguiente, aun cuando esta Secretaría Técnica advirtió otras conductas posibles de ser denunciadas y requirió a la señora Ávila la aclaración de las infracciones atribuidas a la entidad bancaria, en virtud de lo manifestado expresamente por la denunciante, corresponde únicamente imputar en contra del Banco, la presunta comisión de la infracción consistente en la adopción de medidas de seguridad respecto a la realización de los consumos del 17 de agosto de 2020 por los importes de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00.

III. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

9. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades[3], considera que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones realizadas el 17 de agosto de 2020, al efectuarse tres (3) consumos por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 con cargo a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la señora Ávila; por lo que corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19

[3] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.- Autoridad competente.
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.
Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.
(La Comisión de Protección al Consumidor ha delegado su competencia a la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, mediante Resolución N° 102-2005-INDECOPI/DIR, publicada el 29 de octubre de 2005, otorgándole las funciones de conocer y resolver denuncias en materia de protección al consumidor en el ámbito de su competencia).
DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad. (...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

del Código[4] en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito.

IV. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

10. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere[5], conviene en requerir al Banco, lo que se detalla a continuación:

    (i) Presentar copia del contrato, hoja resumen y anexos correspondientes a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la señora Ávila.
    (ii) Presentar el reporte del sistema debidamente visado por un funcionario, con facultades para emitir dicho reporte y acreditar la veracidad de la información, en el cual se acredite que las operaciones materia de denuncia fueron realizadas con el uso de la tarjeta, respectiva clave y el CVV; asimismo, dicha documentación deberá contener una explicación detallada de los procedimientos, códigos y siglas que la contengan, caso contrario se restará valor probatorio.
    (iii) Indicar los mecanismos de seguridad que se adoptan para la realización de las operaciones materia de denuncia, y su aplicación en el presente caso, adjuntando la información y documentación que acredite lo afirmado.
    (iv) De ser el caso, presentar el cargo de la solicitud y/o sustento del bloqueo o solicitud de anulación de la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la señora Ávila.
    (v) Presentar los movimientos de la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254, correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la realización de las operaciones no reconocidas.
    (vi) Indicar el canal en que se realizaron las operaciones denunciadas, es decir, si estas se realizaron de manera presencial o por internet u otro medio electrónico.
    (vii) De haberse realizado los consumos no reconocidos en establecimiento físico, indicar el lugar, fecha y hora exacta en que se realizaron, debiendo adjuntar copia legible de los *voucher* u órdenes de pago correspondiente.
    (viii) De haberse realizado los consumos en establecimiento físico, indicar el nombre, razón social, número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) o

---

4 **LEY N° 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.

5 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 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.
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.
(...)
DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 24º.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)

número de Documento Nacional de Identidad (DNI) y, domicilio del establecimiento(s) en donde se realizaron los consumos denunciados.

(ix) De haberse realizado los consumos cuestionados vía internet, presentar el documento en el cual conste de manera indubitable la autorización de la señora Ávila de realizar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito n.° 5254 7400 2198 2254.

11. El requerimiento deberá ser presentado en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[6].

V. DE LA MEDIACIÓN

12. El inciso 6 del artículo VI del Código establece como una política pública el garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre ellos la mediación, tal como se transcribe a continuación:

> "***Artículo VI. - Políticas públicas***
> *(…)*
> *6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos*".

13. El artículo 30 del Decreto Legislativo N° 807[8], establece que, en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a la mediación.

14. En esa línea el artículo 107-A[7] del Código determina que el procedimiento concluye cuando las partes lleguen a una mediación que soluciones la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

15. El inciso b) del artículo 44[8] del Decreto Legislativo N° 1033 prescribe que el Secretario Técnico tiene facultades para instruir los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones.

---

6 **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

7 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
(…)
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

8 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.**
Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. –
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

VI. DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO

16. El numeral 3 del artículo 112 del Código, prescribe como circunstancia atenuante especial en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente[9]. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria[10].

17. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria

18. Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En este caso, se podrá imponer una amonestación, se dictarán las medidas correctivas, de corresponder, y se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. Por

---

b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;

9 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(…)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(…)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

10 **DIRECTIVA Nª 006-2017-DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**
4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción
4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
a) Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.
b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.
c) Sin perjuicio del allanamiento o reconocimiento formulado, el órgano resolutivo podrá evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos, según corresponda.
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.
f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

último, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi[11].

VII. DEL PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

19. El inciso 3 del artículo 255 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) dispone que el plazo para que el administrado presente descargos no podrá ser menor a cinco (5) días hábiles.

20. El artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, contempla que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado para que presente su descargo, otorgándole el plazo de cinco (5) días contados desde la notificación.

21. El artículo 41 del mismo cuerpo normativo, determina que el plazo para presentar descargos puede ser prorrogado excepcionalmente hasta por tres veces del plazo original, sea a solicitud de parte o de oficio, siempre que la complejidad del caso lo amerite.

22. De la revisión de la denuncia, se evidencia que la(s) imputación(es) materia de este procedimiento son complejas, situación que ocasiona que el denunciado a efectos de ejercer su defensa, requiera gestionar y presentar diversos documentos.

23. En ese sentido, en virtud del principio de celeridad y el derecho de defensa del denunciado; corresponde, ampliar de oficio el plazo para la presentación de descargos y conceder el plazo máximo legal, de conformidad con el citado artículo 41 del Decreto Legislativo 807, el cual, bajo ningún supuesto, podrá ser prorrogado.

VIII. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

24. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[12] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

25. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[13].

26. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

    - El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.

---

11 Según la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE MODIFICA LAS DIRECTIVAS N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI Y N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI.

12 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

13 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**
2.1.5 Centros laborales
En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.
2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.
2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

- El lavado frecuente de manos.
- El uso de mascarilla.
- El uso de espacios abiertos y ventilados.
- Evitar aglomeraciones.
- La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
- La promoción de la salud mental.
- La continuidad del tamizaje de la población.
- La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
- El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
- El uso de datos abiertos y registro de información.
- La lucha contra la desinformación y la corrupción.
- La gestión adecuada de residuos sólidos.
- La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

27. El artículo 18[14] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

28. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[15] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante

---

14 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

15 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

29. La Sexta Disposición Complementaria Final[16] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

30. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[17].

31. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

De la notificación al Banco. –

32. Ante lo expuesto, el 19 de junio de 2020, el Banco presentó un escrito dirigido a la Comisión de Protección al Consumidor de esta Oficina Regional del Indecopi, solicitando que las notificaciones en los nuevos procedimientos iniciados en su contra sean realizadas al correo electrónico notificaciones@bancoripley.com.pe.

Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica. (*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

16 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

17 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

33. Por tanto, corresponde agregar al expediente el escrito referido y fijar como su domicilio electrónico del Banco en la dirección precitada.

De la notificación a la señora Ávila. –

34. El 27 de enero de 2021, la denunciante presentó un escrito autorizando expresamente la notificación de los actos administrativos que se emitan en el presente procedimiento, a través del correo electrónico fmazanini@hotmail.com.

35. En consecuencia, corresponde agregar al expediente el escrito referido y, fijar el domicilio electrónico de la señora Ávila en la dirección indicada precedentemente.

IX. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

36. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[18], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

    Los mecanismos de consulta son:

    a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
    b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
    c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
    d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
    e. *Whatsapp* de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
    f. Citas virtuales a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

37. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

38. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

---

18 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(…)
1.19. Principio de acceso permanente. - La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

X. DEL ACCESO AL EXPEDIENTE

39. El artículo 171 del TUO de la LPAG regula el acceso del expediente por parte de los administrados, abogados o sus representantes[19].

40. Debido al estado de emergencia dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y a las medidas de distanciamiento social y prevención de las aglomeraciones regulada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, corresponde disponer un mecanismo de acceso al expediente sin que el administrado deba apersonarse a las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de La Libertad.

41. Para ello, el interesado deberá solicitar la lectura del expediente por correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "*Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL"* y en el contenido el nombre completo del administrado. Si el que realiza la consulta es el abogado o *representante* legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

42. En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 28 de diciembre de 2020, presentada por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones realizadas el 17 de agosto de 2020, al efectuarse tres (3) consumos por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 con cargo a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la denunciante.

SEGUNDO: Tener por ofrecidos los medios probatorios documentales presentados con la denuncia y escrito de subsanación de denuncia obrantes en el expediente.

TERCERO: Correr traslado de la denuncia y escrito de subsanación de denuncia a Banco Ripley Perú S.A., para que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 y 41 del Decreto Legislativo Nº 807, presenten sus descargos en un plazo máximo legal de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificado con la

[19] **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171.- Acceso al expediente
171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

presente resolución, vencido el cual, no se otorgará prórroga alguna conforme lo expuesto en la parte considerativa.

Debe precisarse que se declarará en rebeldía al denunciado que no presente descargos dentro del plazo otorgado; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 233.1º del Decreto Legislativo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado De La Ley N° 27444 – Ley Del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, podrán tenerse por aceptadas o merituadas como ciertas.

CUARTO: Requerir a Banco Ripley Perú S.A. que al momento de apersonarse cumpla con:

(i) En caso corresponda, presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento; o declaración jurada donde conste esta información precisando el número de partida registral.
(ii) Fijar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)[20];
(iii) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,
(iv) Señalar su domicilio procesal para el presente procedimiento[21], dentro de la circunscripción de la competencia territorial de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, determinada mediante Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI[22], esto de conformidad con el numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI[23], concordante con el inciso 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil. En caso contrario, se tendrá por no presentado su escrito de descargo y en consecuencia será declarado en rebeldía. El domicilio procesal a señalar puede ser el domicilio real u otro, siempre que se encuentre dentro de la circunscripción territorial indicada.
(v) Presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a sus actividades económicas, realizadas en el establecimiento donde sucedieron los hechos materia de denuncia.
(vi) En caso califique como microempresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas. Ello, a fin de que

20 **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**
Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.
La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.
La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

21 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 442.- Requisitos y contenido de la contestación a la demanda. –
Al contestar el demandado debe:
1. Observar los requisitos previstos para la demanda, en lo que corresponda; (…).

22 Aprobada por Resolución N° 0178-2010- INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 28 de noviembre de 2010. A dicha resolución se puede acceder visitando el sitio web del INDECOPI: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/15/jer/legislagob/Directiva005-2010.pdf

23 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 34.- Desconcentración de competencias
34.3. En los procedimientos que se tramiten ante las Comisiones de las Oficinas Regionales, las partes o los terceros interesados deberán señalar, al momento de su apersonamiento, domicilio procesal dentro de la respectiva circunscripción de competencia territorial de la Oficina Regional; competencia ésta que será determinada por el Consejo Directivo mediante directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

la Comisión pueda valorar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[24].

QUINTO: Requerir a Banco Ripley Perú S.A. que en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, cumpla con:

(i) Presentar copia del contrato, hoja resumen y anexos correspondientes a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la señora Flor María Ávila Zanini.
(ii) Presentar el reporte del sistema debidamente visado por un funcionario, con facultades para emitir dicho reporte y acreditar la veracidad de la información, en el cual se acredite que las operaciones materia de denuncia fueron realizadas con el uso de la tarjeta, respectiva clave y el CVV; asimismo, dicha documentación deberá contener una explicación detallada de los procedimientos, códigos y siglas que la contengan, caso contrario se restará valor probatorio.
(iii) Indicar los mecanismos de seguridad que se adoptan para la realización de las operaciones materia de denuncia, y su aplicación en el presente caso, adjuntando la información y documentación que acredite lo afirmado.
(iv) De ser el caso, presentar el cargo de la solicitud y/o sustento del bloqueo o solicitud de anulación de la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la señora Flor María Ávila Zanini.
(v) Presentar los movimientos de la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254, correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la realización de las operaciones no reconocidas.
(vi) Indicar el canal en que se realizaron las operaciones denunciadas, es decir, si estas se realizaron de manera presencial o por internet u otro medio electrónico.
(vii) De haberse realizado los consumos no reconocidos en establecimiento físico, indicar el lugar, fecha y hora exacta en que se realizaron, debiendo adjuntar copia legible de los *voucher* u órdenes de pago correspondiente.
(viii) De haberse realizado los consumos en establecimiento físico, indicar el nombre, razón social, número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) o número de Documento Nacional de Identidad (DNI) y, domicilio del establecimiento(s) en donde se realizaron los consumos denunciados.
(ix) De haberse realizado los consumos cuestionados vía internet, presentar el documento en el cual conste de manera indubitable la autorización de la señora Ávila de realizar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254.

El requerimiento deberá presentarse bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807.

---

24 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110º.- Sanciones Administrativas
[...]
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

SEXTO: Informar a las partes que, en las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión podrá imponer sanción de amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[25]. Esto, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan ordenarse, conforme a los artículos 114, 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[26].

---

25 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(…)
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

26 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.
Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

SÉTIMO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 807[27], los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

OCTAVO: Comunicar a las partes que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 29 del Decreto Legislativo N° 807[28], hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar poder con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Esto bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

NOVENO: Requerir a Banco Ripley Perú S.A. que en el plazo de **veinte (20) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificada esta resolución cumpla **con informar por escrito si cuenta con propuesta para dar solución a los hechos denunciados e imputados en este procedimiento.**

Se precisa que el ofrecimiento conciliatorio realizado por las partes **no tiene la naturaleza de prueba ni implican una "confesión" de responsabilidad** a no ser que los ofrecimientos mencionados contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula[24].

DÉCIMO: Informar a las partes que hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la instancia, **tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

27 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 39.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

28 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

Asimismo, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se podrá imponer una amonestación; y se dispondrá la exoneración de los costos del procedimiento, únicamente si el allanamiento o reconocimiento alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

DÉCIMO SEGUNDO: Incorporar al expediente, el escrito del 19 de junio de 2020 presentado por Banco Ripley Perú S.A.

DÉCIMO TERCERO: Fijar el domicilio electrónico de Banco Ripley Perú S.A. en la dirección notificaciones@bancoripley.com.pe.

DÉCIMO CUARTO: Incorporar al expediente, el escrito del 27 de enero de 2021 presentado por la señora Flor María Ávila Zanini.

DÉCIMO QUINTO: Fijar el domicilio electrónico de la señora Flor María Ávila Zanini en la dirección fmazanini@hotmail.com.

DÉCIMO SEXTO: Informar a las partes que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los únicos **mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
b. Centro de atención telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Celular de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
d. *Whatsapp* de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
e. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
f. Citas virtuales a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma Microsoft Teams en el que se indicará la fecha y hora

DÉCIMO SÉTIMO: Informar a las partes que podrán solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:

SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico

SOM/sag/tbz.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente N° : **0312-2020/ CPC-INDECOPI-LAL**

Sumilla : **Presentamos Descargos**

SECRETARIA TÉCNICA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, "Banco Ripley") con RUC Nº 20259702411, debidamente representada por Karina Olano Rodríguez, identificada con Documento Nacional de Identidad Nº 41296069, según poderes inscritos en Partida Nº 03021251 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, fijamos como nuevo domicilio el correo electrónico denuncias.ripley@sacovertiz.com (al cual solicitamos se nos notifique con copia a asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe), así como los números de contacto: 971 143 461, 947 585 300, 947 160 554, 983 476 093 o 947 584 574; ante ustedes atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 1 (en adelante, "la Resolución"), mediante la cual LA Comisión resolvió admitir a trámite la denuncia presentada por **FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI** contra Banco Ripley, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el "Código").

En relación a ello, cumplimos formalmente con la presentación de nuestros descargos, contestando y rechazando la denuncia en virtud de los argumentos que a continuación expondremos:

FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 28 de diciembre de 2020, presentada por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones realizadas el 17 de agosto de 2020, al efectuarse tres (3) consumos por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 con cargo a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la denunciante.

1

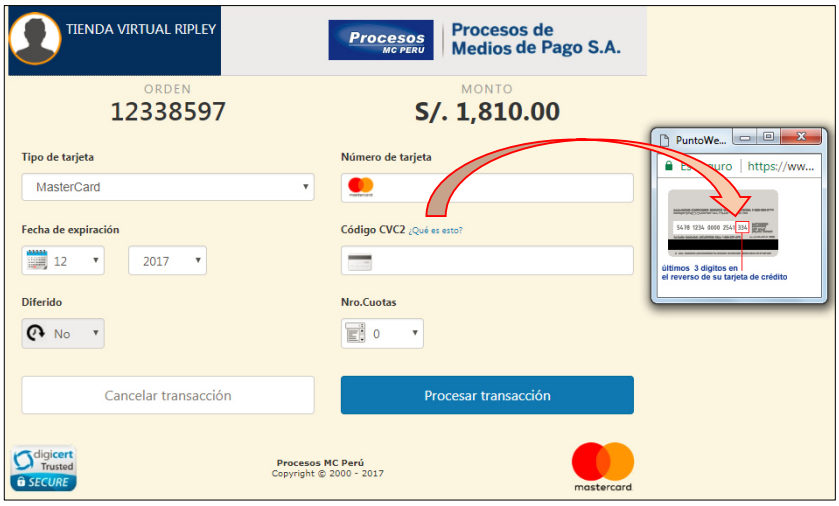
1. Sobre el particular, se debe tener en consideración que las operaciones a través de la página web, cuentan con las medidas de seguridad necesarias y suficientes para salvaguardar al titular de la tarjeta de crédito, esto es, la validación de la transacción mediante el código de seguridad de la tarjeta de crédito o CVV2[1], definido de la siguiente manera:

   *"Las tarjetas de crédito y débito son una de las **formas más seguras para realizar pagos online**, y esto es en parte gracias al código CVV. Este acrónimo, que viene del inglés (Card Verification Value), sirve para **verificar** que el poseedor de la tarjeta es quién está realizando la compra, ya que el código únicamente viene impreso en el plástico de la tarjeta.*
   Es muy habitual que en las compras online o por otras vías telemáticas –por ejemplo, por teléfono-, se le pida al cliente que ingrese este código. Es una medida de seguridad más que se suma al propio número de la tarjeta o la fecha de caducidad."
   (Subrayado agregado)

2. Es importante señalar que, las tarjetas de crédito y débito son una de las formas más seguras para realizar pagos online, y esto es en parte gracias al código CVV. Este acrónimo, que viene del inglés (Card Verification Value), el cual **sirve para verificar que el poseedor de la tarjeta es quién está realizando la compra**, ya que el código únicamente viene impreso en el plástico de la tarjeta. Es muy habitual que en las compras online o por otras vías telemáticas –por ejemplo, por teléfono-, se le pida al cliente que ingrese este código (botón de pagos en tiendas virtuales), en tanto es una medida de seguridad más que se suma al propio número de la tarjeta, el nombre de su titular o la fecha de caducidad.

[1] Véase: https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/tarjetas/codigo-cvv/index.jsp

2



3. En este sentido, es necesario que la operación se haya realizado con el uso del código CVV2, este dato sensible es prueba indubitable que la tarjeta de crédito (el plástico) se encuentra en posesión de la persona que realiza la transacción en una tienda virtual (en este caso, se presume que es el denunciante), debido que esta se encuentra únicamente al reverso de la tarjeta, siendo un dato sensible que no puede ser conocido por un tercero ni por el propio Banco emisor de la tarjeta de crédito.

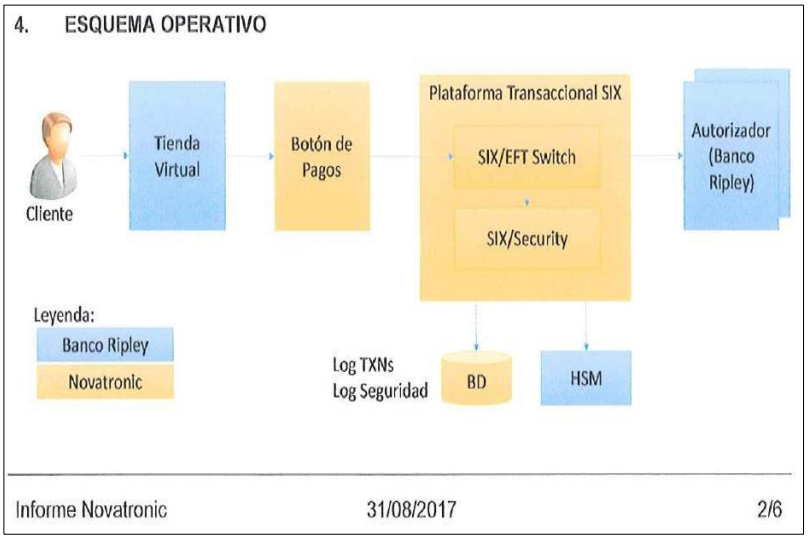
4. En esa línea, para el caso de operaciones "con tarjeta presente", es necesario que, para poder realizar una transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la cual es pasada por un terminal POS, requiriéndose, según el caso, la firma electrónica (clave secreta) o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal POS, pero sí el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones de efectivo a través de cajero automático.

5. Asimismo, con relación a las operaciones "con tarjeta **no** presente"[2], la autorización de una transacción se realiza a través de medios electrónicos, como el internet en el que

[2] Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-no-presente/>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta no presente de la siguiente manera: *"Las compras con tarjeta no presente tienen lugar a distancia – a través de Internet, por teléfono o*

3

se requiere el ingreso de datos impresos en el medio de pago (tarjeta de crédito), tales como fecha de vencimiento, nombre de titular, fecha de caducidad y el código CVV que obra únicamente en el reverso del plástico, con lo cual una vez se validen estos datos a través del botón de pagos que cada tienda virtual establece y se validen datos como tarjeta de crédito activa, sin restricciones, línea de crédito disponible (que pueden definirse como reglas de negocio), la transacción en la plataforma virtual es autorizada.



por correo postal. Las tarjetas (...) son especialmente adecuadas para este tipo de transacciones, al hacer más eficiente el proceso de compra, sustituyendo otros más engorrosos como el pago contra reembolso o mediante factura. (...).
Código de Seguridad de la tarjeta.

El código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de cada tarjeta Visa. Su denominación técnica en inglés es Card Verification Code 2 (CVV2) o Código de Verificación de la Tarjeta 2. Visa Europe estima que verificar el código de seguridad de las tarjetas puede ayudar a recortar la tasa de fraude hasta en un 70%".

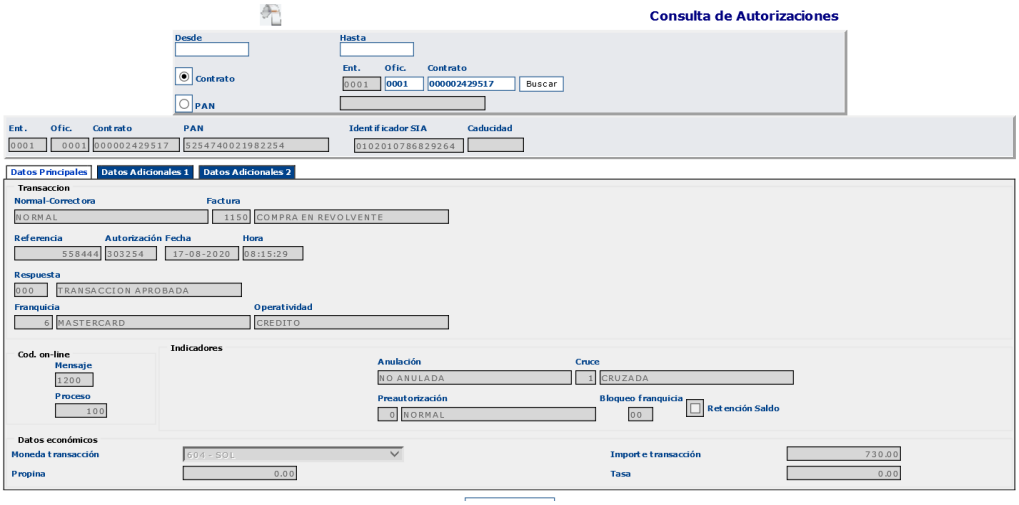
4

Banco Ripley adquirió de Novatronic las soluciones indicadas a continuación y que participan en una transacción de pago:

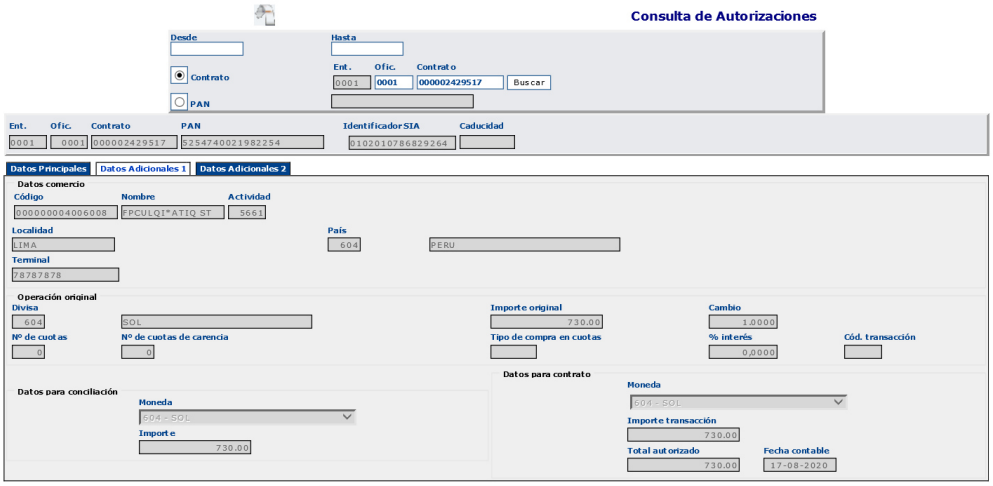
- **Sistema SIX/EFT Switch:** Brinda una plataforma para soportar aplicaciones de servicios de pago y banca electrónica bajo la norma internacional ISO 8583 y otras de la industria. Establece un grupo de funciones que son requeridas para brindar los servicios de banca electrónica y de otras aplicaciones propietarias.
- **Sistema SIX/Security:** Sistema de Seguridad especializado que combina los estándares de seguridad de la Banca (DES/3DES) con los sistemas de seguridad del mundo internet (RSA). Asimismo brinda el soporte para dispositivos de seguridad físico (security box), con los que cuente la Institución.
- **Sistema de Botón de Pagos:** Es un sistema que brinda soporte para realizar pagos vía Internet de las transacciones de compra, realizadas desde diferentes canales de la Institución, así como el mantenimiento de usuarios (Back Office)

6. En este sentido, se puede verificar el correcto ingreso del código de seguridad CVV2, iniciando porque el número de tarjeta corresponde a la denunciante. (ver imágenes):

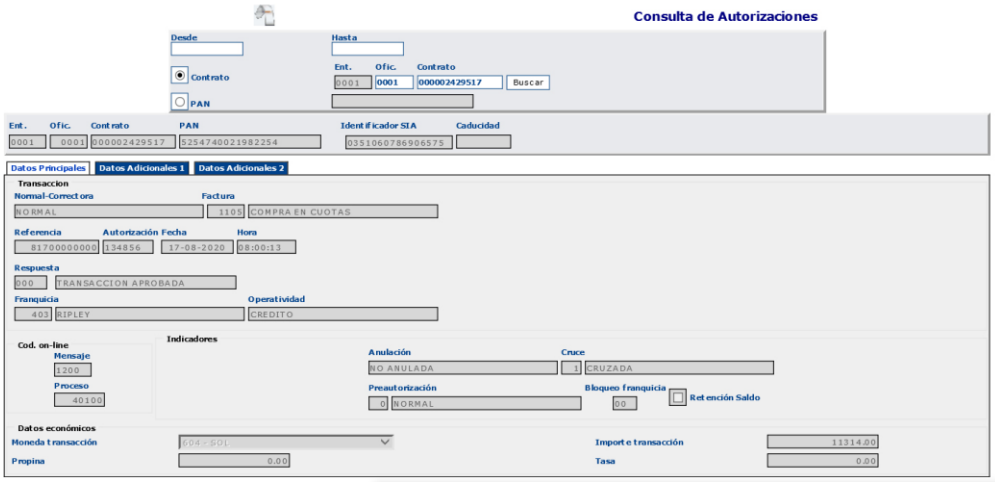
<u>AUTORIZACIÓN CONSUMO S/ 730,00</u>



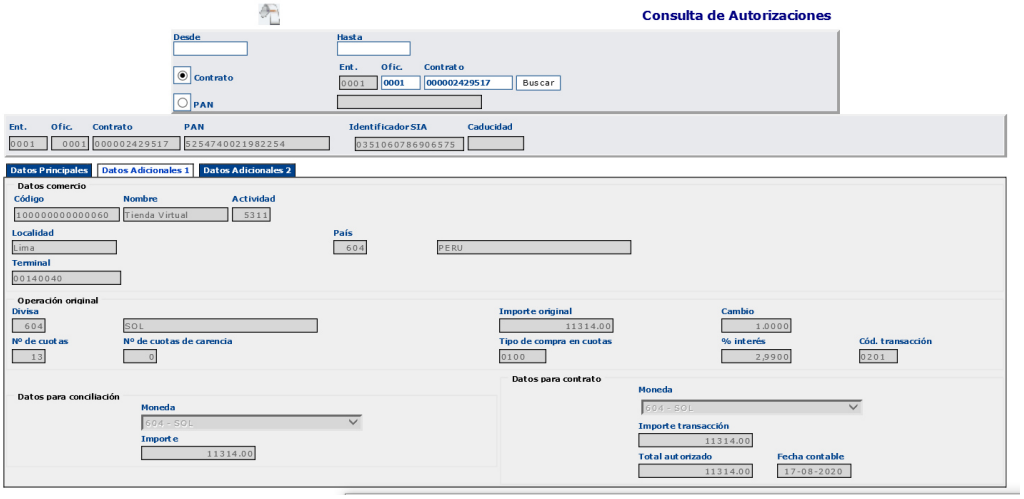
5



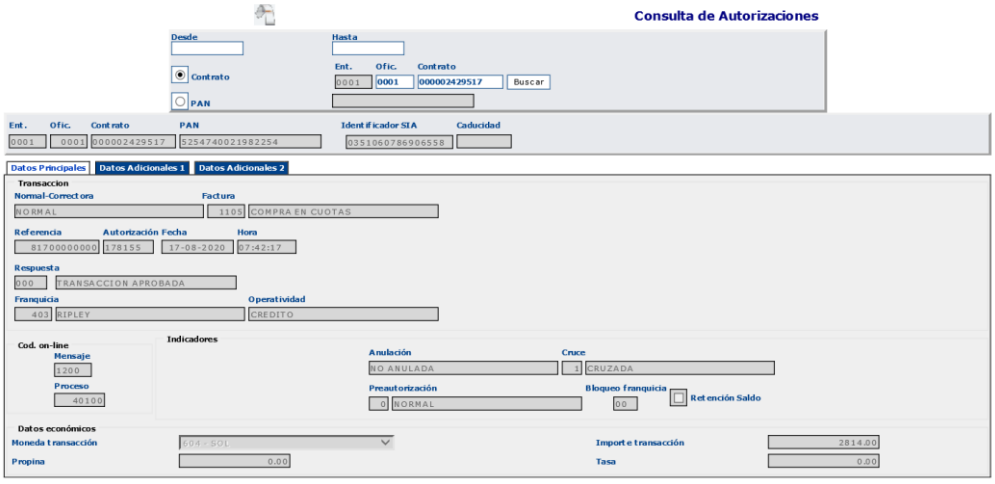
AUTORIZACIÓN CONSUMO S/ 11 314.00



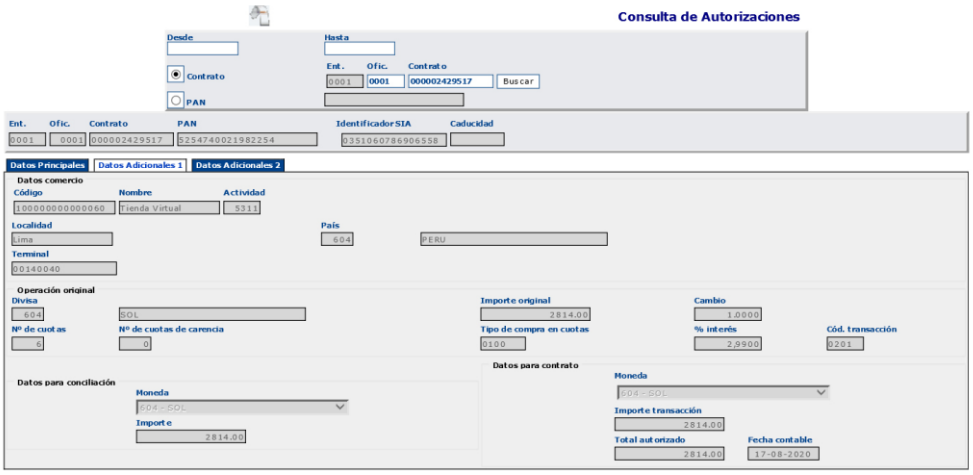
6



AUTORIZACIÓN CONSUMO S/ 2 814.00



7

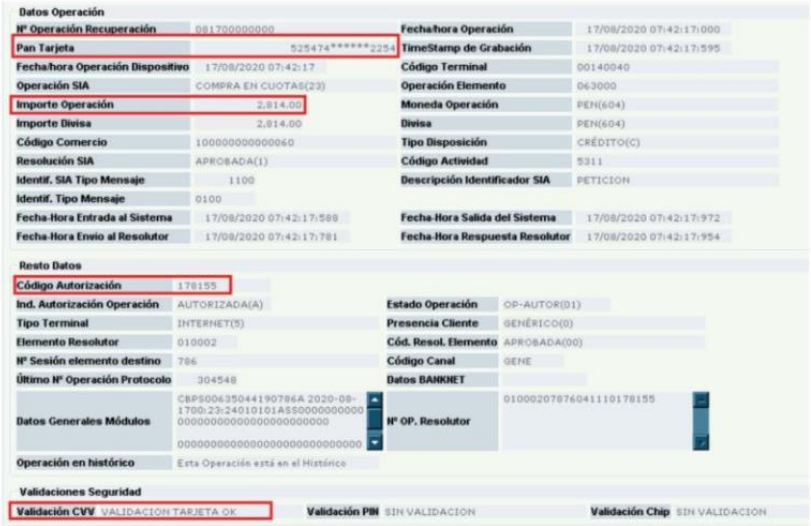


VALIDACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO:

CONSUMO S/ 11,314.00

8

CONSUMO S/ 2 814.00



Datos Operación

Nº Operación Recuperación	081700000000	Fecha/hora Operación	17/08/2020 07:42:17:000
Pan Tarjeta	525474******2254	TimeStamp de Grabación	17/08/2020 07:42:17:595
Fecha/hora Operación Dispositivo	17/08/2020 07:42:17	Código Terminal	00140040
Operación SIA	COMPRA EN CUOTAS(23)	Operación Elemento	063000
Importe Operación	2,814.00	Moneda Operación	PEN(604)
Importe Divisa	2,814.00	Divisa	PEN(604)
Código Comercio	100000000000060	Tipo Disposición	CRÉDITO(C)
Resolución SIA	APROBADA(1)	Código Actividad	5311
Identif. SIA Tipo Mensaje	1100	Descripción Identificador SIA	PETICION
Identif. Tipo Mensaje	0100		
Fecha-Hora Entrada al Sistema	17/08/2020 07:42:17:588	Fecha-Hora Salida del Sistema	17/08/2020 07:42:17:972
Fecha-Hora Envio al Resolutor	17/08/2020 07:42:17:781	Fecha-Hora Respuesta Resolutor	17/08/2020 07:42:17:954

Resto Datos

Código Autorización	178155		
Ind. Autorización Operación	AUTORIZADA(A)	Estado Operación	OP-AUTOR(01)
Tipo Terminal	INTERNET(5)	Presencia Cliente	GENÉRICO(0)
Elemento Resolutor	010002	Cód. Resol. Elemento	APROBADA(00)
Nº Sesión elemento destino	786	Código Canal	GENE
Último Nº Operación Protocolo	304548	Datos BANKNET	
Datos Generales Módulos	CBPS0063504419078 6A 2020-08-1700:23:24010101AS000000000000 00000000000000000000000 00000000000000000000000000000	Nº OP. Resolutor	01000207876041110178155
Operación en histórico	Esta Operación está en el Histórico		

Validaciones Seguridad

Validación CVV	VALIDACION TARJETA OK	Validación PIN	SIN VALIDACION	Validación Chip	SIN VALIDACION

CONSUMO S/ 730.00

Datos Operación

Nº Operación Recuperación	000000558444	Fecha/hora Operación	17/08/2020 13:15:29:000
Pan Tarjeta	525474******2254	imeStamp de Grabación	17/08/2020 08:15:30:307
Fecha/hora Operación Dispositivo	17/08/2020 08:15:29	Código Terminal	78787878
Operación SIA	VENTA(1)	Operación Elemento	003000
Importe Operación	730.00	Moneda Operación	PEN(604)
Importe Divisa	730.00	Divisa	PEN(604)
Comercio	4006008 -	Tipo Disposición	CRÉDITO(C)
Resolución SIA	APROBADA(1)	Código Actividad	5661
Identif. SIA Tipo Mensaje	1100	Descripción Identificador SIA	PETICION
Identif. Tipo Mensaje	0100		
Fecha-Hora Entrada al Sistema	17/08/2020 08:15:30:300	Fecha-Hora Salida del Sistema	17/08/2020 08:15:30:378
Fecha-Hora Envio al Resolutor	17/08/2020 08:15:30:324	Fecha-Hora Respuesta Resolutor	17/08/2020 08:15:30:368

Resto Datos

Código Autorización	303254		
Ind. Autorización Operación	AUTORIZADA(A)	Estado Operación	OP-AUTOR(01)
Tipo Terminal	INTERNET(5)	Presencia Cliente	SIN-VER-CL(1)
Elemento Resolutor	010002	Cód. Resol. Elemento	APROBADA(00)
Nº Sesión elemento destino	786	Código Canal	MT-EM2
Último Nº Operación Protocolo	558444	Datos BANKNET	MCS10L80U
Datos Generales Módulos	CVS201 0786A 2020-08-1700:16:47010101AS000000000000 00000000000000000000000 00000000000000000000000000000	Nº OP. Resolutor	01000207876041110303254

Validaciones Seguridad

Validación CVV	VALIDACION TARJETA OK	Validación PIN	SIN VALIDACION	Validación Chip	SIN VALIDACION

9

7. De otra parte, se debe resaltar las obligaciones que le corresponde al denunciante conforme lo suscrito en el Contrato de Tarjeta de Crédito celebrado con Banco Ripley, como verifica a continuación:

   "DÉCIMO PRIMERA: Extravío o destrucción de la Tarjeta
   A efectos de evitar el uso no autorizado de la Tarjeta por terceros, el CLIENTE se obliga a conservar diligentemente su Tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el CLIENTE deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el BANCO, los cuales podrán ser entregados por el BANCO al CLIENTE en forma física o electrónica, siendo el CLIENTE responsable de su utilización incorrecta en caso sean terceras personas las que utilicen la Tarjeta, a las cuales les proporcionó su clave, infringiendo lo dispuesto en la presente cláusula."
   (Subrayado agregado)

8. En este sentido, la protección de datos sensibles y secretos de la tarjeta de crédito le corresponden únicamente al denunciante, entendiéndose que este es el único que debe tener el conocimiento de estos datos, en la medida que debe actuar como un consumidor diligente, de lo contrario, no podría alegar que la presunta infracción le es imputable al Banco, por el contrario, es responsabilidad del denunciante, por el incumplimiento de lo establecido en el contrato de tarjeta de crédito, que debe ser leído de forma suficiente por el usuario, asumiendo las responsabilidades que este contenga.

9. Ahora bien, es preciso señalar, que nuestra área de prevención de fraudes al momento de detectar las operaciones cuestionadas, comunico a la denunciante sobre los consumos materia de denuncia a través de mensajes (SMS); sin embargo, recién a las 16:51 hrs, la denunciante se comunico con el Banco para solicitar el bloqueo de su tarjeta de crédito (bloqueo definitivo 16:58 hrs.) Adjuntamos como anexo al presente escrito el informe elaborado por nuestra área de prevención de fraudes y el print de pantalla donde se visualiza el bloqueo

10

Resultados

Exportar a:

Constancia	Cuenta	Tipo	Número	Tipo de Tarjeta	Tipo de Cliente	Cliente	Estado	Motivo	Fecha de Bloqueo	Usuario Bloqueo	Canal	Sucursal	Fecha Desbloqueo	Usuario Desbloqueo	Comentario
BT-0010233571	00010001000002321312	TARJETA	5254740021982254	TARJETA CLASICA SAT	TI	AVILA ZANINI FLOR MARIA	BLOQUEADA	FRAUDE	2020-08-17 04:56:29 PM	47313989	SYSONLINE				Bloqueo: NO RECONOCE Tienda Virtual Ripley Desbloqueo:
BT-0009782586	00010001000002429517	TARJETA	5254740021982254	TARJETA CLASICA SAT	TI	AVILA ZANINI FLOR MARIA	BLOQUEADA	TEMPORAL MONITOR	2019-06-18 02:37:05 PM	43372411	SYSONLINE		2019-06-19 09:18:39 PM		Bloqueo: BKS 7 VUELA YA -C / CELD:NO/ MAIL VAÐIDA TXN Desbloqueo: dxt VUELA YA -C UNICA ALERTA DEL DIA / SIONPOSTTXSN RIGOSAS EN OTRS PAGINAS PESE AL SLADO
BT-0007828948	00010001000002321312	TARJETA	5254740021982254	TARJETA CLASICA SAT	TI	AVILA ZANINI FLOR MARIA	BLOQUEADA	TEMPORAL MONITOR	2018-03-09 10:47:32 AM	43372411	SYSONLINE		2018-03-17 08:47:55 AM		Bloqueo: BKS // UNIVERSIDAD PRIVADA AN // CEL:NO Desbloqueo: TIT CONF TX/UNIVERSIDAD PRIVADA AN/CEL

Informe de Fraudes:

3. Si generó alerta SMS; sin embargo, fue por esa alerta SMS que el cliente se comunica con el banco indicando que no reconoce dichos consumos. De acuerdo al procedimiento se solicitó la anulación de los productos a tienda virtual.

Celular	Mensaje	FechaRegistro	FechaEnvio	FechaEntrega
51947833534	El 2020/08/17 a las 14:45:50 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/1,838.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 14:45:54	20200817 14:45:55	20200817 14:45:55
51947833534	Hola FLOR, tu operacion ha sido declinada. No posees fondos suficientesÃ para esta transaccion.Comunicate con Banco Ripley llamando al 611-5757	20200817 14:44:44	20200817 14:44:45	20200817 14:44:45
51947833534	El 2020/08/17 a las 14:39:05 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/3,814.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 14:39:11	20200817 14:39:12	20200817 14:39:12
51947833534	El 2020/08/17 a las 08:00:15 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/11,314.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 08:00:18	20200817 08:00:18	20200817 08:00:18
51947833534	El 2020/08/17 a las 07:42:20 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/2,814.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 07:42:24	20200817 07:42:25	20200817 07:42:25

10. En ese sentido, es preciso mencionar que de acuerdo al artículo 21° del Reglamento de Tarjetas de crédito aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013, impone a los emisores de tarjetas de crédito la obligación de poner a disposición de los titulares y usuarios, sistemas que les permitan comunicar su inmediato extravío o sustracción. Producida dicha comunicación la entidad financiera deberá anular a tarjeta y dar aviso a los establecimientos afiliados para impedir que se realicen consumo con cargo a éstas. Asimismo, la norma dispone que **LAS TRANSACCIONES QUE SE REALICEN ANTES DEL BLOQUEO SERÁN RESPONSABILIDAD DE LOS TITULARES O USUARIOS**,

mientras que ya no tendrán que asumir responsabilidad alguna por las transacciones que se produzcan con posterioridad al bloqueo (el énfasis es nuestro).

11. En esa línea, debe aplicarse también el criterio establecido por la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI, al señalar que "(…) mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, perdida o extraviada, **SE REPUTARÁ QUE LOS CONSUMOS EFECTUADOS CON DICHA TARJETA FUERON REALIZADOS POR EL TITULAR DE LA MISMA**, pues el Banco no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder" (el énfasis es nuestro).

12. De acuerdo a lo mencionado, vuestro despacho deberá de tener en consideración que la tarjeta de titularidad del denunciante fue bloqueada con posterioridad a la realización de los consumos no reconocidos.

13. Asimismo, debemos mencionar que de acuerdo a la cláusula trigésima se menciona que el cliente autoriza a Banco a cargar a la cuenta de la tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet. (ver anexo)

TRIGÉSIMA: Adquisición de bienes y/o servicios a través de Internet

El CLIENTE puede efectuar con la Tarjeta consumos vía internet en portales debidamente publicitados por el BANCO, los cuales corresponderán a Establecimientos Afiliados al Sistema, para lo cual el CLIENTE deberá introducir la clave secreta que le ha proporcionado el BANCO a fin de adquirir el(los) producto(s) y/o servicios. El CLIENTE reconoce que la clave secreta proporcionada por el BANCO equivale a su identificación, por lo que se obliga a conservarla bajo un marco de estricta confidencialidad, no pudiendo revelarla a terceros.

El CLIENTE autoriza al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta los consumos originados por la adquisición de productos vía internet en los portales antes señalados, salvo en aquellos casos que por dolo, culpa o negligencia del BANCO, sus representantes o personal a cargo su clave secreta haya sido vulnerada u obtenida fraudulentamente por terceros (hackers, crackers y similares) con el objetivo de efectuar consumos no autorizados o se haya producido algún delito informático con la Tarjeta.

14. Entonces, como su despacho podrá corroborar el denunciante no comunicó a nuestra representada respecto del robo y/o pérdida de su tarjeta de crédito cuando se realizó el presunto consumo no reconocido. Por ello, solicitamos a su despacho aplicar el artículo 104° del Código de protección al consumidor, en tanto la compra realizada no

presentó anomalías en el proceso y porque no existió una comunicación previa por parte del denunciante respecto de una posible pérdida o robo de su tarjeta de crédito.

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.

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. (el énfasis es nuestro)

15. Finalmente, siendo que los consumos fueron realizados válidamente con el uso del código CVV2, es decir que la tarjeta se encontraba en posesión del denunciante; corresponde avocarnos al supuesto negado de una presunta clonación, la Resolución Final 3494-2014/SPC-INDECOPI de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, realiza el siguiente pronunciamiento sobre la carga de la prueba que le corresponde al denunciante, en casos de alegarse un presunto supuesto de clonación:

> *"57. Sobre el particular, es preciso indicar que, contrariamente a lo señalado por el consumidor, no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite, ni siquiera de manera indiciaria, la existencia de un supuesto de clonación; ello tomando en cuenta que al ser operaciones realizadas por internet no era necesario la presencia física de las tarjetas, siendo que tampoco se evidencia que las operaciones cuestionadas hayan sido realizadas de manera simultánea, lo cual, de acuerdo las circunstancias de cada caso en particular, podría advertir la imposibilidad de que las mismas hayan sido realizadas por la misma persona. Por lo tanto, corresponde desestimar el argumento del denunciante en este extremo."*

13

(Subrayado agregado)

16. Finalmente, debemos mencionar a su despacho que los datos que se encuentran impresos en la tarjeta de crédito (CVV2) son datos que únicamente los conoce el denunciante, por lo que su despacho NO PUEDE exigir a nuestra representada el deber de cuidado de la tarjeta de crédito cuando esta se encuentra en poder del denunciante, puesto que dicho deber de cuidado no se encuentra dentro de nuestra esfera de dominio por lo que el denunciante es el único que se encuentra con la obligación de proteger los datos de su tarjeta de crédito para evitar que personas ajenas a él realicen consumos con su tarjeta de crédito.

    Por ello, ha quedado debidamente acreditado que, respecto:

    i) **no verificó la identidad del titular:** Nuestra representada no verifica la identidad del titular, ya que de ello se encargan los establecimientos afiliados, además, los consumos materia de denuncia se efectuaron vía consumos por internet, por lo que correspondía verificar la existencia del ingreso del CVV2, conforme ya se acredito.
    ii) **las operaciones fueron autorizadas con su tarjeta y clave CVV:** Lo antes mencionado ha sido debidamente acreditado, sí hubo ingreso de clave CVV2 y la tarjeta fue validada correctamente.

17. Por lo expuesto, solicitamos a su despacho ordenar el **ARCHIVO** del presente extremo de la denuncia.

POR TANTO:

Solicitamos a su despacho tener presente lo antes expuesto, tramitarlo conforme a su naturaleza y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: En calidad de medios probatorios, adjuntamos al presente escrito los siguientes documentos:

1. Copia del Poder y DNI de nuestra representante.
2. Informe de Fraudes.

14

3. Audio de bloqueo de tarjeta de crédito y Estados de cuenta: https://drive.google.com/drive/folders/1Ox8v2L3LPUaRblXm5qGFwN7Hfx6YrmiV?usp=sharing

Lima, 24 de marzo de 2021.

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

15

Datos Operación

Nº Operación Recuperación	081700000000	Fecha/hora Operación	17/08/2020 08:00:13:000
Pan Tarjeta	525474******2254	TimeStamp de Grabación	17/08/2020 08:00:13:377
Fecha/hora Operación Dispositivo	17/08/2020 08:00:13	Código Terminal	00140040
Operación SIA	COMPRA EN CUOTAS(23)	Operación Elemento	063000
Importe Operación	11,314.00	Moneda Operación	PEN(604)
Importe Divisa	11,314.00	Divisa	PEN(604)
Código Comercio	100000000000060	Tipo Disposición	CRÉDITO(C)
Resolución SIA	APROBADA(1)	Código Actividad	5311
Identif. SIA Tipo Mensaje	1100	Descripción Identificador SIA	PETICION
Identif. Tipo Mensaje	0100		
Fecha-Hora Entrada al Sistema	17/08/2020 08:00:13:370	Fecha-Hora Salida del Sistema	17/08/2020 08:00:13:657
Fecha-Hora Envio al Resolutor	17/08/2020 08:00:13:482	Fecha-Hora Respuesta Resolutor	17/08/2020 08:00:13:648

Resto Datos

Código Autorización	134856		
Ind. Autorización Operación	AUTORIZADA(A)	Estado Operación	OP-AUTOR(01)
Tipo Terminal	INTERNET(5)	Presencia Cliente	GENÉRICO(0)
Elemento Resolutor	010002	Cód. Resol. Elemento	APROBADA(00)
Nº Sesión elemento destino	786	Código Canal	GENE
Último Nº Operación Protocolo	304559	Datos BANKNET	
Datos Generales Módulos	CBP50059638003078 6A 2020-08-1700:23:24010101AS500000000000 00000000000000000000000 00000000000000000000000000000000	Nº OP. Resolutor	01000207876041110134856
Operación en histórico	Esta Operación está en el Histórico		

Validaciones Seguridad

Validación CVV	VALIDACION TARJETA OK	Validación PIN	SIN VALIDACION	Validación Chip	SIN VALIDACION

Datos Operación

Nº Operación Recuperación	081700000000	Fecha/hora Operación	17/08/2020 07:42:17:000
Pan Tarjeta	525474******2254	TimeStamp de Grabación	17/08/2020 07:42:17:595
Fecha/hora Operación Dispositivo	17/08/2020 07:42:17	Código Terminal	00140040
Operación SIA	COMPRA EN CUOTAS(23)	Operación Elemento	063000
Importe Operación	2,814.00	Moneda Operación	PEN(604)
Importe Divisa	2,814.00	Divisa	PEN(604)
Código Comercio	100000000000060	Tipo Disposición	CRÉDITO(C)
Resolución SIA	APROBADA(1)	Código Actividad	5311
Identif. SIA Tipo Mensaje	1100	Descripción Identificador SIA	PETICION
Identif. Tipo Mensaje	0100		
Fecha-Hora Entrada al Sistema	17/08/2020 07:42:17:588	Fecha-Hora Salida del Sistema	17/08/2020 07:42:17:972
Fecha-Hora Envio al Resolutor	17/08/2020 07:42:17:781	Fecha-Hora Respuesta Resolutor	17/08/2020 07:42:17:954

Resto Datos

Código Autorización	178155		
Ind. Autorización Operación	AUTORIZADA(A)	Estado Operación	OP-AUTOR(01)
Tipo Terminal	INTERNET(5)	Presencia Cliente	GENÉRICO(0)
Elemento Resolutor	010002	Cód. Resol. Elemento	APROBADA(00)
Nº Sesión elemento destino	786	Código Canal	GENE
Último Nº Operación Protocolo	304548	Datos BANKNET	
Datos Generales Módulos	CBP50063504419078 6A 2020-08-1700:23:24010101AS500000000000 00000000000000000000000 00000000000000000000000000000000	Nº OP. Resolutor	01000207876041110178155
Operación en histórico	Esta Operación está en el Histórico		

Validaciones Seguridad

Validación CVV	VALIDACION TARJETA OK	Validación PIN	SIN VALIDACION	Validación Chip	SIN VALIDACION

Datos Operación

Nº Operación Recuperación	000000558444	Fecha/hora Operación	17/08/2020 13:15:29:000
Pan Tarjeta	525474******2254	TimeStamp de Grabación	17/08/2020 08:15:30:307
Fecha/hora Operación Dispositivo	17/08/2020 08:15:29	Código Terminal	78787878
Operación SIA	VENTA(1)	Operación Elemento	003000
Importe Operación	730.00	Moneda Operación	PEN(604)
Importe Divisa	730.00	Divisa	PEN(604)
Comercio	4006008 -	Tipo Disposición	CRÉDITO(C)
Resolución SIA	APROBADA(1)	Código Actividad	5661
Identif. SIA Tipo Mensaje	1100	Descripción Identificador SIA	PETICION
Identif. Tipo Mensaje	0100		
Fecha-Hora Entrada al Sistema	17/08/2020 08:15:30:300	Fecha-Hora Salida del Sistema	17/08/2020 08:15:30:378
Fecha-Hora Envio al Resolutor	17/08/2020 08:15:30:324	Fecha-Hora Respuesta Resolutor	17/08/2020 08:15:30:368

Resto Datos

Código Autorización	303254		
Ind. Autorización Operación	AUTORIZADA(A)	Estado Operación	OP-AUTOR(01)
Tipo Terminal	INTERNET(5)	Presencia Cliente	SIN-VER-CL(1)
Elemento Resolutor	010002	Cód. Resol. Elemento	APROBADA(00)
Nº Sesión elemento destino	786	Código Canal	MT-EM2
Último Nº Operación Protocolo	558444	Datos BANKNET	MC518L8GU
Datos Generales Módulos	CV5201 0786A 2020-08-1700:16:47010101AS500000000000 00000000000000000000000 00000000000000000000000000000000	Nº OP. Resolutor	01000207876041110303254

Validaciones Seguridad

Validación CVV	VALIDACION TARJETA OK	Validación PIN	SIN VALIDACION	Validación Chip	SIN VALIDACION

NATALY GRIMALDO IPARRAGUIRRE
Sub-Gerente de Atención al Cliente y Post Venta
BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

Paseo de la República 3118, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central: (511) 611 - 5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

San Isidro, 02 de Diciembre del 2020

Señor(a):

AVILA ZANINI FLOR MARIA
Presente.- **Ref. Reclamo/Requerimiento N° F001550085**
De nuestra consideración:

Por medio de la presente, tenemos el agrado de saludarle y a la vez dar respuesta a su reclamo presentado de la referencia, mediante el cual manifiesta no encontrarse de acuerdo con la respuesta brindada al reclamo N° F001534781.

N°	Fecha	Importe S/	Establecimiento	Autorización
1	15/08/2020	11,314.00	Tienda Virtual Ripley	134856
2	17/08/2020	2,814.00	Tienda Virtual Ripley	178155
3	17/08/2020	730.00	FPCULQI-ATIQ STORE	303254

Al respecto, le informamos que en referencia los tickets N°134856 - 178155 - 303254, la referida transacción de compra se realizó sin existir anomalía en el proceso, a través de la página web de TIENDA VIRTUAL RIPLEY y FPCULQI-ATIQ STORE, mediante el registro del número de su tarjeta de crédito, así como del código de seguridad (CVV2), el cual se encuentra impreso al reverso de la misma.

Asimismo, dejamos constancia que la responsabilidad y el cuidado de la tarjeta de crédito es exclusivo del Cliente, lo que exime de responsabilidad al Banco, puesto que el usuario asume la obligación de establecer los mecanismos de seguridad mínimos que eviten que terceros tengan acceso y/o utilicen su tarjeta de crédito. Adjuntamos las boletas electrónicas de las transacciones cuestionadas (*Tienda Virtual Ripley)*.

Al respecto debemos precisar que la responsabilidad de brindar la información indicada sobre el consumo materia del reclamo que tiene como ticket original N° 520165134856 – 178155 realizada el 15/08/2020 y 17/08/2020 de los productos adquiridos en **Tienda Virtual Ripley** corresponde a la empresa **TIENDAS POR DEPARTAMENTOS RIPLEY S.A**. En tal sentido cualquier disconformidad, anulación y/o gastos en los que pudiera haber incurrido por tal incumplimiento deberán ser canalizados directamente con la **Tienda por Departamento Ripley**.

N°	Fecha	Importe S/	Establecimiento	Autorización
1	17/08/2020	3,814.00	Tienda Virtual Ripley	049455
2	17/08/2020	1,838.00	Tienda Virtual Ripley	477155

Por otro lado, el establecimiento comercial Tiendas por Departamentos Ripley realizó la devolución mediante nota de crédito por los importes de S/1884.20, referente al ticket N°477155 y de S/ 3909.90, referente al ticket N°049455, los cuales se encuentran procesados con fecha 10/09/2020 en su cuenta; lo cual podrá verificar en su estado de cuenta. Del mismo modo, en referencia a los cargos visualizados por S/15.00 con ticket N°049455 y S/39.00 ticket N°477155, del 10/09/2020, corresponde al CARGO DIFERENCIAL DE LA NOTA DE CREDITO DE TIENDA VIRTUAL.

Según lo expuesto, le indicamos que en esta oportunidad su reclamo ha sido declarado improcedente.

Atentamente,

ADRIAN ARIZAGA MAURI
Analista de Atención al Cliente

(1) "A efectos de evitar el uso no autorizado de la tarjeta por terceros, el cliente se obliga a conservar diligentemente su tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el Cliente deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el Banco (…)"

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o INDECOPI. AMCL

Paseo de la República 3118, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central: (511) 611 - 5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A
CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

BTV1-3400058

FECHA DE EMISION: 17/08/2020 HORA: 08:03:28
TIENDA: ONLINE CAJA: 124 TRX: 271
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -SAN ISIDRO-LIMA

BOLETA NRO: 271
CLUB RIPLEY:
DOC CLIENTE: DNI: 8119966
NOMBRE CLIENTE: Maria
EMAIL CLIENTE: miguel@tours-wadalot.com
TELEFONO: 953901563
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2004253010654	IMAC MRR12E A CORE I5 8GB RETINA 5K 06000500008045139700001 1.00 x 11,299.00	11299.00
2095164474451	COSTO DE ENVIO 1.00 x 15.00	15.00

SUBTOTAL	S/	11,314.00
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	9,588.14
I.G.V.	S/	1,725.86
Total a Pagar	S/	11,314.00

SON: ONCE MIL TRESCIENTOS CATORCE Y 00/100 SOLES

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : 525474******2254
MONTO : 11314.00
COD.AUTORIZACION : 134856
PRIMER VENCIMIENTO : 05/10/2020
VALOR CUOTA S/ : 1085.66
CUOTAS : 13
DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
ORDEN DE COMPRA: 28682195
FECHA: 17/08/2020
DIRECCION DESPACHO:
Dirección: CA enrique russell 207 urbanizacion el pacif
DISTRITO: LOS OLIVOS
PROVINCIA: LIMA
DEPARTAMENTO: LIMA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A
UD. GANO 11314 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

(1) "A efectos de evitar el uso no autorizado de la tarjeta por terceros, el cliente se obliga a conservar diligentemente su tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el Cliente deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el Banco (…)"

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o INDECOPI. AMCL

Paseo de la República 3118, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central: (511) 611 - 5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

RIPLEY

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A
CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

BTV1-3399987

FECHA DE EMISION: 17/08/2020 HORA: 07:48:14
TIENDA: ONLINE CAJA: 124 TRX: 242
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -SAN ISIDRO-LIMA

BOLETA NRO: 242
CLUB RIPLEY:
DOC CLIENTE: DNI: 8119966
NOMBRE CLIENTE: Maria
EMAIL CLIENTE: miguel@tours-wadalot.com
TELEFONO: 953901563
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2004252238981	LENOVO LAPTOP IDEAPAD S340 15.6 CO 06000500008045071000 01 1.00 x 2,799.00	2799.00
2095164474451	COSTO DE ENVIO 1.00 x 15.00	15.00

SUBTOTAL	S/	2,814.00
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	2,384.75
I.G.V.	S/	429.25
Total a Pagar	S/	2,814.00

SON: DOS MIL OCHOCIENTOS CATORCE Y 00/100 SOLES

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : 525474******2254
MONTO : 2814.00
COD.AUTORIZACION : 178155
PRIMER VENCIMIENTO : 05/10/2020
VALOR CUOTA S/ : 529.74
CUOTAS : 6

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
ORDEN DE COMPRA: 28681887
FECHA: 17/08/2020
DIRECCION DESPACHO:
Dirección: CA enrique russell 207 urbanizacion el pacif
DISTRITO: LOS OLIVOS
PROVINCIA: LIMA
DEPARTAMENTO: LIMA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A
UD. GANO 2814 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

(1) "A efectos de evitar el uso no autorizado de la tarjeta por terceros, el cliente se obliga a conservar diligentemente su tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el Cliente deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el Banco (…)"

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o INDECOPI. AMCL

FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI - 17891882

BANCO RIPLEY

09/03/2021

ANALISIS DE FIRMAS

NO FUE SOLICITADO	

ANALISIS DE LA GESTION

Lima, 09 de Marzo de 2021

Indecopi

Señores

Atención de Reclamos Regulatorios

En referencia a la información solicitada por la denuncia impuesta a Banco Ripley, se emite la siguiente respuesta:

I. Las medidas de seguridad que Banco Ripley ofrece a sus clientes para compras por internet con su tarjeta son las validaciones del PAN (número de tarjeta), fecha de vencimiento, CVC2 / CVV2 y reglas adaptivas en las herramientas online de las marcas Visa y Mastercard.
Para realizar compras por internet, no existe límite de operaciones salvo lo que su línea de compras le permita; sin embargo, existen reglas como medidas de prevención de fraude del banco que evalúan el patrón del cliente por transacciones inusuales, generando alertas las cuales son confirmadas con el cliente. Adicionalmente, el banco le otorga al cliente la opción de restringir las compras por este canal
Adicionalmente, el área de Prevención de Fraude de Banco Ripley, cuenta con la herramienta **Monitor Plus** la cual es una solución de monitoreo y reacción multipropósito, muy poderosa e inteligente que utiliza estrategias múltiples en tiempo real, cercano real o por lotes. También puede utilizarse para la detección de patrones de conducta, la generación de alertas y mensajes informativos, la automatización de controles, la administración orientada a eventos, la automatización del conocimiento, la supervisión y el monitoreo, aplicando mecanismos de inteligencia artificial sobre las operaciones financieras y no financieras de su organización y permitiendo implementar políticas organizacionales de conozca a su cliente (KYC) y conozca a su empleado (KYE).

II. Cuando el sistema de monitoreo genera alerta por alguna transacción la gestión realizada por la unidad de monitoreo, se desar rolla de la siguiente manera:
   a) Se debe monitorear todas las alertas Monitor en tiempo real "ON LINE", bajo un servicio de atención de 24 horas al día durante los 7 dias de la semana, incluyendo los dias festivos.
   b) El monitoreo transaccional se debe efectuar sobre la totalidad de transacciones (aprobadas, rechazadas e intentos) de los diferentes canales de atención presentes en Banco Ripley y en las empresas del grupo.
   c) En caso de ocurrir alguna transacción inusual, el cliente recibirá un mensaje de texto comunicándole el hecho
   d) Solo se deben cerrar las alertas como buenas o fraude cuando exista de por medio una confirmación telefónica con el cliente o cuando existe un ataque inminente a un punto de compromiso relacionada a una confirmación dada por uno de los clientes involucrados en el ataque o por ASBANC.
   e) En caso el cliente llame a reportar el robo/perdida de su tarjeta, se verifica el status del plástico y, de identificar, que la tarjeta se encuentra bloqueada por temporal monitor, el analista de Monitor valida las transacciones con el cliente y califica la alerta. Si el cliente reconoce la transacción se califica como buena, de no reconocerla se califica como fraude la alerta y se incluye dentro del reporte de fraudes.
   f) En caso de alertas por transacciones en el extranjero, el analista de Monitor es responsable de validar si el cliente dio aviso de viaje, en ese caso, se debe descartar la alerta, prevaleciendo la información brindada por el cliente.

ELABORADOR POR PREVENCION DE FRAUDES ILC 1

BANCO RIPLEY

g) Alertas Ripley recibirá todos los avisos de viajes al exterior con el fin de realizar el monitoreo de la tarjeta de crédito (MasterCard/VISA) y evitar el bloqueo de las tarjetas de clientes viajeros. Las alertas son analizadas en forma independiente y de acuerdo a la condición que genera la alerta. Todas las alertas deben tener información de acción, es decir análisis, gestión de llamada o bloqueo de tarjeta en temporal si el caso lo requiere.

III. Del análisis realizado, por Prevención de Fraude, frente a la transacción no reconocida por el cliente; se pudo observar que:

1. La trx realizada el 17.08.20 a las 07:42 hrs. en el comercio Tienda Virtual Ripley por el importe de S/. 2814.00 no generó alerta.
   La trx realizada el 17.08.20 a las 08:00 hrs. en el comercio Tienda Virtual Ripley por el importe de S/. 11,314.00 no generó alerta.
   La trx realizada el 17.08.20 a las 08:15 hrs. en el comercio FPCULQI*ATIQ STORE por el importe de S/. 730.00 no generó alerta.
   La trx realizada el 17.08.20 a las 14:39 hrs. en el comercio Tienda Virtual Ripley por el importe de S/. 3814.00 no generó alerta.
   La trx realizada el 17.08.20 a las 14:45 hrs. en el comercio Tienda Virtual Ripley por el importe de S/. 1838.00 no generó alerta.

Las transacciones en mención no cumplieron con los parámetros establecidos para generar una alerta de contactibilidad; sin embargo, generaron alertas informativas por SMS.

2. Si registra patrón de consumos vía internet; sin embargo; no tiene relación con las transacciones cuestionadas.

3. Si generó alerta SMS; sin embargo, fue por esa alerta SMS que el cliente se comunica con el banco indicando que no reconoce dichos consumos. De acuerdo al procedimiento se solicitó la anulación de los productos a tienda virtual.

Celular	Mensaje	FechaRegistro	FechaEnvio	FechaEntrega
51947833534	El 2020/08/17 a las 14:45:50 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/1,838.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 14:45:54	20200817 14:45:55	20200817 14:45:55
51947833534	Hola FLOR, tu operacion ha sido declinada. No posees fondos suficientesA para esta transaccion.Comunicate con Banco Ripley llamando al 611-5757	20200817 14:44:44	20200817 14:44:45	20200817 14:44:45
51947833534	El 2020/08/17 a las 14:39:05 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/3,814.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 14:39:11	20200817 14:39:12	20200817 14:39:12
51947833534	El 2020/08/17 a las 08:00:15 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/11,314.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 08:00:18	20200817 08:00:18	20200817 08:00:18
51947833534	El 2020/08/17 a las 07:42:20 transaccion Tienda Virtual Ripley con su Tarjeta Ripley XXX2254 por S/2,814.00.Consultas a Banco Ripley 611-5757	20200817 07:42:24	20200817 07:42:25	20200817 07:42:25

4. El cliente se comunica con el Banco el día 17.08.20 a las 16:51 hrs. para solicitar el bloqueo de su tarjeta por consumos que no reconoce indicando que recibió SMS alertando de los consumos, se procede al bloqueo definitivo.

5. Se visualiza el bloqueo definitivo de tarjeta con fecha 17.08.20 a las 16:58 hrs.

Tipo	Número	Tipo de Tarjeta	Tipo de Cliente	Cliente	Estado	Motivo	Fecha de Bloqueo	Usuario Bloqueo	Canal	Sucursal	Fecha Desbloqueo	Usuario Desbloqueo	Com
TARJETA	52547400279852254	TARJETA CLASICA SAT	TI	AVILA ZAMM FLOR MARIA	BLOQUEADA	FRAUDE	2020-08-17 04:58:29 PM	47313889	SYSONLINE				Bloqueo RECONI Tienda Ripley Desde

6. Se envió mail de anulación a alertas ripley el día 17.08.20 a las 17:18 hrs por lo cual no se entregaron 2 productos por el monto de S/1,838.00 y S/3,814.00.

TARJETA	ACF- Fecha Local	ACF-Hora Local	Monto	Autorización	Nombre del Comercio
525474XXXXXX2254	2020/08/17	14:45:50	1,838.00	477155	Tienda Virtual Ripley
525474XXXXXX2254	2020/08/17	14:39:05	3,814.00	049455	Tienda Virtual Ripley
525474XXXXXX2254	2020/08/17	08:00:15	11,314.00	134856	Tienda Virtual Ripley
525474XXXXXX2254	2020/08/17	07:42:20	2,814.00	178155	Tienda Virtual Ripley

Indecopi Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.05.2021 11:15:37 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 28 de Mayo del 2021

INFORME N° 000059-2021-CPC-LAL/INDECOPI

A	**:**	**Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
De	**:**	**Sergio Miguel Obregón Matos** **Secretario Técnico** **Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
CC	**:**	**Flor María Ávila Zanini** **Banco Ripley Perú S.A.**
Asunto	**:**	**Informe Final de Instrucción del procedimiento seguido por la señora Flor María Ávila Zanini.**
Expediente	**:**	**0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL**
Materia	**:**	**Deber de idoneidad**

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia

1. Mediante denuncia del 28 de diciembre de 2020 y escrito de subsanación del 08 de febrero de 2021, la señora Flor María Ávila Zanini (en adelante, señora Ávila) denunció al Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - Es titular de la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254, producto financiero adquirido del Banco.
   - El 17 de agosto de 2020, el Banco le envió mensajes de texto informándole que mediante su tarjeta de crédito se habrían efectuado tres operaciones por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 en la tienda virtual de Ripley; no obstante, no habría brindado autorización para la realización de consumos vía internet.
   - El 17 de agosto de 2020, se comunicó con el centro de atención telefónica del Banco, a fin de informar que no realizó las operaciones cuestionadas y se proceda con el bloqueo de su tarjeta de crédito.
   - El 2 de setiembre de 2020 concurrió a las instalaciones del Banco e interpuso un reclamo dejando constancia de los hechos acontecidos.

2. Por estos motivos, la señora Ávila solicitó como medida correctiva reparadora que el Banco cumpla con anular los consumos no reconocidos denunciados.

I.2 De la admisión a trámite

3. Por Resolución N° 000398-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 02 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad dispuso:

> ***"PRIMERO:*** *Admitir a trámite la denuncia del 28 de diciembre de 2020, presentada por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones realizadas el 17 de agosto de 2020, al efectuarse tres (3) consumos por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 con cargo a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la denunciante".*

I.3 <u>Descargos</u>

4. El 24 de marzo de 2021, el Banco presentó sus descargos en los siguientes términos:

- Las tarjetas de crédito y débito son una de las formas más seguras para realizar pagos online en virtud del código CVV, el cual sirve para verificar que el tarjetahabiente es quien realiza la compra, ya que dicho código únicamente aparece impreso en el plástico de la tarjeta.
- De las operaciones denunciadas se ha verificado el correcto ingreso del número de tarjeta de la señora Ávila y el código de seguridad CVV.
- La protección de datos sensibles y secretos de la tarjeta de crédito le corresponden únicamente a la denunciante, en la medida que debe actuar como un consumidor diligente, de lo contrario, no podría alegarse que la presunta infracción es imputable al Banco.
- Su Área de Prevención de Fraudes informó a la denunciante sobre las operaciones cuestionadas mediante mensajes de texto a su número de celular; por lo que, a las 16:51 horas solicitó el bloqueo de su tarjeta.
- El Reglamento de Tarjetas de Crédito dispone que las transacciones realizadas antes del bloqueo serán responsabilidad de los titulares.
- Debe aplicarse el criterio establecido por la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI, al señalar que: *"(…) mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, perdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con dicha tarjeta fueron realizados por el titular de la misma, pues el Banco no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder".*
- De acuerdo con la cláusula trigésima del contrato, se menciona que el cliente autoriza al Banco a cargar a la cuenta de la tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet.
- Los consumos fueron válidamente realizados con el uso de CVV, por lo que corresponde avocarse al supuesto negado de una presunta clonación, situación prevista en la Resolución Final N.º 3494-2014/ISPC-INDECOPI con relación a la carga de la prueba que le concierne.
- La denunciante no comunicó a su representada el robo o pérdida de su tarjeta de crédito cuando se realizaron los consumos denunciados, por lo que, solicita se aplique el artículo 104 del Código a su favor, al haber demostrado que las operaciones no presentaron anomalías en su proceso.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

5. Determinar si el Banco habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de los consumos ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2814,00 y S/ 730,00 cargados a la Tarjeta de Crédito N.° 5254-****-****-2254 de titularidad de la señora Ávila.

III. ANÁLISIS

III.1 Marco legal del Informe Final de Instrucción

6. El artículo 255.5 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[1].

7. El artículo 18.5 de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, "*De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles*".

8. En ese sentido, al contarse con todos los medios probatorios aportados por las partes, corresponde que se emita el citado informe final de instrucción el cual determinará:

   (i) Las conductas constitutivas de infracción o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
   (ii) La norma que prevé la imposición de la sanción.
   (iii) La sanción propuesta.

III.2 De las resoluciones citadas por las partes

9. El Banco amparó sus alegaciones en diversos criterios emitidos por otros Órganos Resolutivos del Indecopi, a modo de ejemplo, hizo referencia a la Resolución Final N.º 1494-2014/SPC-INDECOPI, la cual versa sobre un caso similar al presente.

10. Ante ello, es menester preciar que, respecto a las resoluciones citadas por los administrados, estas no constituyen precedentes de observancia obligatoria vigentes que resulten vinculantes; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutivo, corresponde desestimar estos extremos alegados por la parte denunciada; y, emitir pronunciamiento valorando con criterios de razonabilidad e imparcialidad los medios probatorios presentados por las partes.

---

[1] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(…)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

III.3 Del deber de idoneidad

11. El artículo 18[2] del Código define a la idoneidad de productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normativa que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19 del Código[3] prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual, los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

12. El artículo 104 del citado Código[4] establece que el proveedor es administrativamente responsable por 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 afectado.

13. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

14. En el presente caso, la señora Ávila afirmó que el Banco habría permitido que el 17 de agosto de 2020 se realicen tres (3) consumos con cargo a su Tarjeta de Crédito N.° 5254-****-****-2254, los cuales no reconoce ni autorizó, por lo que, la entidad denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad y de alerta correspondientes.

15. De los medios probatorios adjuntos a la denuncia, obra el estado de cuenta con fecha de vencimiento 05 de octubre de 2020, en el que se advierte los consumos denunciados de acuerdo con el siguiente detalle:

---

2 **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.

3 **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.

4 **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.
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.

FECHA	DESCRIPCIÓN	N.° DE CUOTAS	MONTO
17/08/2020	FPCULQI*ATIO STORE	1	S/ 730,00
17/08/2020	TDA VIRTUAL – RIPLEY EXPRESS	6	S/ 2814,00
17/08/2020	TDA VIRTUAL – RIPLEY EXPRESS	13	S/ 11 314,00

16. En su defensa, el Banco alegó que los consumos cuestionados se efectuaron a través del ingreso correcto del número de tarjeta y su código de seguridad CVV, por lo que, fueron válidamente realizados, más aun, si previamente no hubo comunicación por parte de la señora Ávila informando el robo o pérdida de su tarjeta y el bloqueo fue solicitado a las 16:58 horas del 17 de agosto de 2020, pese a que su Área de Prevención de Fraudes le informó la realización de las operaciones vía mensajes de texto a su celular a las 07:42, 08:00 y 08:15 del mismo día.

17. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito[5] (en adelante, el Reglamento) establece que, ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. En este sentido, corresponde al proveedor del servicio financiero probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

18. Asimismo, el artículo 17 del citado Reglamento dispone que:

> *"**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.*
> *4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
> *5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.*
> *6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto".*

19. En atención a ello, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores para realizar operaciones vía internet; por lo que es necesario que,

[5] **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
Artículo 23°. - Responsabilidad por operaciones no reconocidas
Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.
(...)

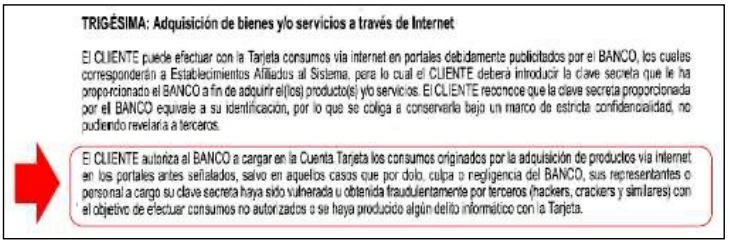
dentro de un procedimiento como este, en el que se cuestione el servicio brindado por la entidad financiera, sea esta quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente la operación en cuestión.

20. En el caso materia de análisis, con la finalidad de acreditar la validez de las operaciones denunciadas, el Banco presentó:

    (i) Impresiones de pantalla de su sistema en el que aparece la autorización de los consumos por S/ 730,00, S/ 11 314,00 y S/ 2814,00.
    (ii) Impresiones de pantalla de su sistema en el que consta la validación de la tarjeta de crédito a través del ingreso del CVV en la realización de los consumos por S/ 730,00, S/ 11 314,00 y S/ 2814,00.
    (iii) Respuesta de atención al Reclamo N° F00155085.
    (iv) Análisis de gestión sobre las acciones llevadas a cabo por el Área de Prevención de Fraude ante la realización de los consumos denunciados.
    (v) Estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito N.° 5254-****-****-2254 a partir de enero de 2020 hasta marzo de 2021.
    (vi) Audio correspondiente a la llamada realizada por la señora Ávila el 17 de agosto de 2020 a las 04:58 pm solicitando el boqueo de su tarjeta de crédito.

21. A fin de determinar la responsabilidad de la entidad bancaria, se deberá verificar en primer lugar, la autorización de la señora Ávila para efectuar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito, esto, de manera previa a la realización de los consumos cuestionados. En segundo lugar, se evaluará la validez de las operaciones y finalmente, que se hayan cumplido con los parámetros de seguridad implementados por el proveedor.

22. Ante ello, el Banco alegó que en la cláusula trigésima del contrato se precisó que el cliente autoriza a la entidad a cargar a la cuenta de su tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet, agregando el siguiente apartado:


TRIGÉSIMA: Adquisición de bienes y/o servicios a través de Internet

El CLIENTE puede efectuar con la Tarjeta consumos vía internet en portales debidamente publicitados por el BANCO, los cuales corresponderán a Establecimientos Afiliados al Sistema, para lo cual el CLIENTE deberá introducir la clave secreta que le ha proporcionado el BANCO a fin de adquirir el(los) producto(s) y/o servicios. El CLIENTE reconoce que la clave secreta proporcionada por el BANCO equivale a su identificación, por lo que se obliga a conservarla bajo un marco de estricta confidencialidad, no pudiendo revelarla a terceros.

El CLIENTE autoriza al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta los consumos originados por la adquisición de productos vía Internet en los portales antes señalados, salvo en aquellos casos que por dolo, culpa o negligencia del BANCO, sus representantes o personal a cargo su clave secreta haya sido vulnerada u obtenida fraudulentamente por terceros (hackers, crackers y similares) con el objetivo de efectuar consumos no autorizados o se haya producido algún delito informático con la Tarjeta.

23. Si bien, el Banco habría extraído el referido apartado del contrato celebrado entre las partes, lo cierto es que, no adjuntó el documento suscrito por la señora Ávila, pese a que fue requerido por esta Secretaría Técnica mediante Resolución N° 000398-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 02 de marzo de 2021.

24. Por lo tanto, al no haberse demostrado de manera fehaciente la autorización de la denunciante respecto a las operaciones vía internet en el uso de su tarjeta de crédito de manera previa a la realización de los consumos cuestionados, estos no le pueden ser atribuidos, careciendo de objeto pronunciarse sobre los demás argumentos presentados por la entidad bancaria.

25. En consecuencia, se propone declarar fundada la denuncia de la señora Ávila contra el Banco por infracción al artículo 19 del Código, al no haberse acreditado la autorización de la denunciante para la realización de operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito.

III.4 <u>De la graduación de la sanción</u>

26. El artículo 110 del Código[6] establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

27. El artículo 112 del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

28. El Principio de Razonabilidad[7] establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

29. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del Banco, por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

    a) **Beneficio ilícito esperado u obtenido por el proveedor:** La autorización indebida de tres (3) operaciones por los montos de S/ 730,00, S/ 11 314,00 y S/ 2814,00, efectuadas a través de la Banca por Internet con cargo a la cuenta de ahorros del señor Abanto.

---

6 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

7 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 248 La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Media, al haberse detectado a través de los medios probatorios presentados.
c) **Daño resultante:** Vulneración a las expectativas de la denunciante, al no recibir una adecuada custodia de su patrimonio, el cual se vio reducido por los consumos denunciados.
d) **Daño en el mercado:** este tipo de conductas generan desconfianza en los consumidores respecto a los proveedores de servicios financieros.

30. En aplicación de los criterios expuestos, se propone sancionar al Banco con multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

IV. CONCLUSIONES

31. Estando a lo expuesto, se concluye:

PRIMERO: Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado la autorización de la señora Flor María Ávila Zanini para la realización de operaciones por internet con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254.

SEGUNDO: Proponer, declarar fundada la denuncia de la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Proponer, de conformidad con el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se sancione a Banco Ripley Perú S.A. con multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico

SOM/ tbz.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente N° : **0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL**
Sumilla : **Observaciones al IFI**

SECRETARIA TÉCNICA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, "Banco Ripley") con RUC Nº 20259702411, debidamente representada por Karina Olano Rodríguez, identificada con Documento Nacional de Identidad Nº 41296069**,** según poderes inscritos en Partida Nº 03021251 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, fijamos como nuevo domicilio el correo electrónico denuncias.ripley@sacovertiz.com (al cual solicitamos se nos notifique con copia a asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe), así como los números de contacto: 971 143 461, 947 585 300, 947 160 554, 983 476 093 o 947 584 574; ante ustedes atentamente decimos:

1. Que, la ausencia del contrato debidamente suscrito por el denunciante, no es suficiente para que sancionen a la entidad financiera, en tanto, es importante mencionar que, las empresas supervisadas están obligadas a conservar dichos documentos por el plazo de 10 años de acuerdo con el artículo 183° la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

   Artículo 183.- PLAZO DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS

   Las empresas del sistema financiero están obligadas a conservar sus libros y documentos por un plazo no menor de diez (10) años. *Si, dentro de ese plazo, se promueve acción judicial contra ellas, la obligación en referencia subsiste en tanto dure el proceso, respecto de todos los documentos que guarden relación con la materia controvertida. Para los fines de lo dispuesto en este artículo, puede hacerse uso de microfilms u otros medios análogos, con aplicación de la ley de la materia.*

2. En ese sentido, al tratarse de un contrato tan antiguo, una tarjeta de crédito que data del 2010, la entidad financiera no tenía la obligación de conservar el mismo.

3. Asimismo, es importante recordarles que, se tratan de contratos por adhesión, por lo que se utiliza la misma cláusula en todos nuestros contratos de tarjeta de crédito, es decir, la cláusula

1

trigésima menciona que el cliente autoriza a Banco a cargar a la cuenta de la tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet.

TRIGÉSIMA: Adquisición de bienes y/o servicios a través de Internet

El CLIENTE puede efectuar con la Tarjeta consumos vía internet en portales debidamente publicitados por el BANCO, los cuales corresponderán a Establecimientos Afiliados al Sistema, para lo cual el CLIENTE deberá introducir la clave secreta que le ha proporcionado el BANCO a fin de adquirir el(los) producto(s) y/o servicios. El CLIENTE reconoce que la clave secreta proporcionada por el BANCO equivale a su identificación, por lo que se obliga a conservarla bajo un marco de estricta confidencialidad, no pudiendo revelarla a terceros.

El CLIENTE autoriza al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta los consumos originados por la adquisición de productos vía internet en los portales antes señalados, salvo en aquellos casos que por dolo, culpa o negligencia del BANCO, sus representantes o personal a cargo su clave secreta haya sido vulnerada u obtenida fraudulentamente por terceros (hackers, crackers y similares) con el objetivo de efectuar consumos no autorizados o se haya producido algún delito informático con la Tarjeta.

4. Por lo expuesto, no nos encontramos de acuerdo con el Informe de Instrucción emitido por la Comisión.

POR TANTO:

Solicitamos a su despacho tener presente lo antes expuesto, tramitarlo conforme a su naturaleza y proveer conforme a ley.

Lima, 08 de junio de 2021.

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

2

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por ZEGARRA ESCALANTE Hilmer Wenceslao FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.06.2021 18:06:02 -05:00

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONALDEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

RESOLUCIÓN FINAL N° 0449-2021/INDECOPI-LAL

EXPEDIENTE N°	**:**	**0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL**
DELEGACIÓN	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
DENUNCIANTE	**:**	**FLOR MARÍA AVILA ZANINI[1]**
DENUNCIADO	**:**	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.[2]**
MATERIA	**:**	**DEBER DE IDONEIDAD**
ACTIVIDAD	**:**	**OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**

Trujillo, 10 de junio de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante denuncia del 28 de diciembre de 2020 y escrito de subsanación del 08 de febrero de 2021, la señora Flor María Ávila Zanini (en adelante, señora Ávila) denunció a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) afirmando que:

   - Es titular de la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254, producto financiero adquirido del Banco.
   - El 17 de agosto de 2020, el Banco le envió mensajes de texto informándole que mediante su tarjeta de crédito se efectuaron tres operaciones por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 en la tienda virtual de Ripley; no obstante, no habría brindado autorización para la realización de consumos vía internet.
   - El 17 de agosto de 2020, se comunicó con el centro de atención telefónica del Banco, a fin de informar que no realizó las operaciones cuestionadas y se proceda con el bloqueo de su tarjeta de crédito.
   - El 2 de setiembre de 2020 concurrió a las instalaciones del Banco e interpuso un reclamo dejando constancia de los hechos acontecidos.

2. Ante ello, señora Ávila solicitó como medida correctiva reparadora que el Banco cumpla con anular los consumos no reconocidos materia de denuncia.

3. Por Resolución N° 000398-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 02 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad (en adelante, Secretaría Técnica), dispuso:

   *"**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 28 de diciembre de 2020, presentada por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones realizadas el 17*

[1] DNI N° 17836252
[2] RUC N° 20259702411

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

de agosto de 2020, al efectuarse tres (3) consumos por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 con cargo a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la denunciante".

4. El 24 de marzo de 2021, el Banco presentó sus descargos en los siguientes términos:

   - Las tarjetas de crédito y débito son una de las formas más seguras para realizar pagos *online* en virtud del código CVV, el cual sirve para verificar que el tarjetahabiente es quien realiza la compra, ya que dicho código únicamente aparece impreso en el plástico de la tarjeta.
   - De las operaciones denunciadas se ha verificado el correcto ingreso del número de tarjeta de la señora Ávila y el código de seguridad CVV.
   - La protección de datos sensibles y secretos de la tarjeta de crédito le corresponden únicamente a la denunciante, en la medida que debe actuar como un consumidor diligente, de lo contrario, no podría alegarse que la presunta infracción es imputable al Banco.
   - Su Área de Prevención de Fraudes detectó las operaciones cuestionadas e informó el hecho a la señora Ávila mediante mensajes de texto a su número de celular, quien a las 16:51 horas solicitó el bloqueo de su tarjeta.
   - El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito dispone que las transacciones realizadas antes del bloqueo serán responsabilidad de los titulares.
   - Debe aplicarse el criterio establecido por la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI, al señalar que: *"(…) mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, perdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con dicha tarjeta fueron realizados por el titular de la misma, pues el Banco no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder".*
   - De acuerdo con la cláusula trigésima del contrato, el cliente autorizó al Banco a cargar a la cuenta de su tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet.
   - Los consumos fueron válidamente realizados con el uso de CVV, por lo que corresponde avocarse al supuesto negado de una presunta clonación, situación prevista en la Resolución Final N.º 3494-2014/ISPC-INDECOPI con relación a la carga de la prueba que le concierne.
   - La denunciante no comunicó a su representada el robo o pérdida de su tarjeta de crédito cuando se realizaron los consumos denunciados, por lo que, solicita se aplique el artículo 104 del Código a su favor, al haber demostrado que las operaciones no presentaron anomalías en su proceso.

5. El 28 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe N° 000059-2021-CPC-LAL/INDECOPI, mediante el cual se concluyó proponer: (i) Declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19 del Código y; (ii) Sancionar al Banco con multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

6. Por Resolución N.° 000949-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe N° 000059-

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2021-CPC-LAL/INDECOPI, concediéndoles el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.

7. El 08 de junio de 2021, el Banco presentó sus alegaciones con relación al Informe N° 000059-2021-CPC-LAL/INDECOPI, consistente en lo siguiente:

- La ausencia del contrato debidamente suscrito por la denunciante no es suficiente para que se le sancione, en tanto las empresas supervisadas están obligadas a conservar dichos documentos por diez (10) años de conformidad con lo previsto en el artículo 183 de la Ley N° 26702.
- El contrato solicitado es antiguo, pues data del 2010, por lo que, no estuvo en la obligación de conservarlo.
- Por ser un contrato de adhesión, la cláusula cuestionada es utilizada en todos sus contratos de tarjeta de crédito.

II. ANÁLISIS

II.1. De las resoluciones citadas

8. El Banco amparó sus alegaciones en diversos criterios emitidos por otros Órganos Resolutivos del Indecopi, a modo de ejemplo, hizo referencia a la Resolución Final N.º 1494-2014/SPC-INDECOPI, la cual versa sobre un caso similar al presente.

9. Ante ello, es menester precisar que, respecto a las resoluciones citadas por los administrados, estas no constituyen precedentes de observancia obligatoria vigentes que resulten vinculantes; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutivo, corresponde desestimar estos extremos alegados por la parte denunciada; y, emitir pronunciamiento valorando con criterios de razonabilidad e imparcialidad los medios probatorios presentados por las partes.

II.2. Del deber de idoneidad

10. El artículo 18[3] del Código define a la idoneidad de productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normativa que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19 del Código[4] prevé un supuesto de

[3] **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.

[4] **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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual, los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

11. El artículo 104 del citado Código[5] establece que el proveedor es administrativamente responsable por 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 afectado.

12. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

13. En el presente caso, la señora Ávila afirmó que el Banco habría permitido que el 17 de agosto de 2020 se realicen tres (3) consumos con cargo a su Tarjeta de Crédito N.° 5254-****-****-2254, los cuales no reconoce ni autorizó, por lo que, la entidad denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad y de alerta correspondientes.

14. De los medios probatorios adjuntos a la denuncia, obra el estado de cuenta con fecha de vencimiento 05 de octubre de 2020, en el que se advierte los consumos denunciados de acuerdo con el siguiente detalle:

FECHA	DESCRIPCIÓN	N.° DE CUOTAS	MONTO
17/08/2020	FPCULQI*ATIO STORE	1	S/ 730,00
17/08/2020	TDA VIRTUAL – RIPLEY EXPRESS	6	S/ 2814,00
17/08/2020	TDA VIRTUAL – RIPLEY EXPRESS	13	S/ 11 314,00

[5] **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.
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.

15. En su defensa, el Banco alegó que los consumos cuestionados se efectuaron a través del ingreso correcto del número de tarjeta y su código de seguridad CVV, por lo que, fueron válidamente realizados, más aun, si previamente no hubo comunicación por parte de la señora Ávila informando el robo o pérdida de su tarjeta y el bloqueo fue solicitado a las 16:58 horas del 17 de agosto de 2020, pese a que su Área de Prevención de Fraudes le informó vía mensajes de texto a su celular la realización de las operaciones a las 07:42, 08:00 y 08:15 del mismo día.

16. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito[6] (en adelante, el Reglamento) establece que ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. En este sentido, es el proveedor del servicio financiero el encargado de probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

17. Asimismo, el artículo 17 del citado Reglamento dispone que:

> *"**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.*
> *4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
> *5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.*
> *6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto".*

18. En atención a ello, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores para realizar operaciones vía internet; por lo que, es necesario que dentro de un procedimiento como este, en el que se cuestione el servicio brindado por la entidad financiera, sea esta quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar

---

6 **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
Artículo 23°. - Responsabilidad por operaciones no reconocidas
Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente la operación en cuestión.

19. En el presente caso, con la finalidad de acreditar la validez de las operaciones denunciadas, el Banco presentó:

- Impresiones de pantalla de su sistema en el que aparece la autorización de los consumos por S/ 730,00, S/ 11 314,00 y S/ 2814,00.
- Impresiones de pantalla de su sistema en el que consta la validación de la tarjeta de crédito a través del ingreso del CVV en la realización de los consumos por S/ 730,00, S/ 11 314,00 y S/ 2814,00.
- Respuesta de atención al Reclamo N° F00155085.
- Análisis de gestión sobre las acciones llevadas a cabo por el Área de Prevención de Fraude ante la realización de los consumos denunciados.
- Estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito N.° 5254-****-****-2254 a partir de enero de 2020 hasta marzo de 2021.
- Audio correspondiente a la llamada realizada por la señora Ávila el 17 de agosto de 2020 a las 04:58 pm solicitando el boqueo de su tarjeta de crédito.

20. A fin de determinar la responsabilidad de la entidad bancaria, se deberá verificar en primer lugar, la autorización de la señora Ávila de efectuar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito, esto, de manera previa a la realización de los consumos cuestionados. En segundo lugar, se evaluará la validez de las operaciones y finalmente, que se hayan cumplido con los parámetros de seguridad implementados por el proveedor.

21. Ante ello, el Banco alegó que en la cláusula trigésima del contrato suscrito por la denunciante, se precisó que autoriza a la entidad a cargar a la cuenta de su tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet, agregando el siguiente apartado:

TRIGÉSIMA: Adquisición de bienes y/o servicios a través de Internet

El CLIENTE puede efectuar con la Tarjeta consumos vía internet en portales debidamente publicitados por el BANCO, los cuales corresponderán a Establecimientos Afiliados al Sistema, para lo cual el CLIENTE deberá introducir la clave secreta que le ha proporcionado el BANCO a fin de adquirir el(los) producto(s) y/o servicios. El CLIENTE reconoce que la clave secreta proporcionada por el BANCO equivale a su identificación, por lo que se obliga a conservarla bajo un marco de estricta confidencialidad, no pudiendo revelarla a terceros.

El CLIENTE autoriza al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta los consumos originados por la adquisición de productos vía Internet en los portales antes señalados, salvo en aquellos casos que por dolo, culpa o negligencia del BANCO, sus representantes o personal a cargo su clave secreta haya sido vulnerada u obtenida fraudulentamente por terceros (hackers, crackers y similares) con el objetivo de efectuar consumos no autorizados o se haya producido algún delito informático con la Tarjeta.

22. Si bien, el Banco habría extraído el referido apartado del contrato celebrado entre las partes, lo cierto es que, no adjuntó dicho contrato suscrito por la señora Ávila, pese a que fue requerido por esta Secretaría Técnica mediante Resolución N° 000398-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 02 de marzo de 2021

23. Por su parte, la entidad bancaria alegó que el contrato suscrito con la denunciante data del 2010, por lo que, al superar los diez (10) años de antigüedad y de conformidad con el artículo 183 de la Ley N° 26702, no estuvo en la obligación de conservar dicho documento, validando la cláusula trigésima referida a las operaciones realizadas vía internet por ser parte de un contrato de adhesión.

24. Al respecto, es cierto lo afirmado por el denunciado en cuanto al plazo de conservación de documentos, cuya obligación es por un tiempo no menor de diez (10) años, conforme lo establece el artículo 183 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; asimismo, si dentro de ese plazo, se promueve acción judicial contra las empresas del sistema financiero, la obligación en referencia subsiste en tanto dure el proceso, respecto de todos los documentos que guarden relación con la materia controvertida.

25. El Banco manifestó que el contrato suscrito con la señora Ávila data del 2010, es decir, a la fecha de notificación de la Resolución de imputación de cargos realizada el 10 de marzo de 2021, habría transcurrido el plazo previsto para la conservación de documentos, tales como el contrato celebrado, por lo que no lo tendría en su poder.

26. Sin perjuicio de ello, aun cuando el Banco precisó el año en que la denunciante adquirió el producto financiero de la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254, no indicó la fecha exacta de suscripción del contrato ni presentó medio probatorio que respalde su afirmación, estando en la posibilidad de aportar medios documentales –como el registro de su sistema– en el que se visualice la fecha de celebración del contrato que dio origen a la relación de consumo y, de ese modo, corroborar sus alegaciones, al computar el plazo transcurrido.

27. Es conveniente resaltar que, al tratarse de servicios financieros, el Banco está en mejor posición respecto a la parte denunciante de desvirtuar los hechos controvertidos y, como ha ocurrido en el presente caso, correspondía al denunciado, acreditar sus afirmaciones.

28. Adicionalmente, la entidad bancaria alegó que el contrato suscrito por la señora Ávila es un contrato por adhesión, por lo que la cláusula trigésima a través de la cual la cliente brinda su autorización de cargar a su tarjeta de crédito los consumos realizados vía internet aparecen en todos sus contratos.

29. Tal y como se advierte, el producto financiero adquirido por la denunciante constituye una contratación estandarizada de contratos masivos celebrados a través de un contenido uniforme predispuesto unilateralmente por la otra parte, en este caso, la entidad bancaria. Es decir, los consumidores o usuarios se encuentran en la alternativa de adherirse o no contratar.

30. Lo anterior significa que el texto contractual no surge de una tratativa entre la empresa y el cliente, en la cual este pueda hacer valer sus razones e intereses, y

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

en relación con estos conformar el contrato; sino más bien viene elaborado por la misma empresa interesada, que presenta al cliente un contrato completamente preconfeccionado y no modificable.

31. En el sistema de protección al consumidor, el contrato de consumo se distancia de la contratación clásica, porque mientras que esta se presume paritaria, aquel presupone una relación asimétrica. En la contratación clásica las partes son libres e iguales y **en la contratación de consumo es recurrente la falta de total libertad y la asimetría de las partes.** Ambos tipos de contratación son diferentes y como tal tienen disposiciones normativas también diferentes, pero ambas buscan la eficiencia contractual para que ambas partes satisfagan sus pretensiones y tengan garantizado el cumplimiento de lo pactado[7].

32. El Código Civil, norma de aplicación supletoria al ordenamiento administrativo[8], en su artículo 1390 establece que:

> *"Artículo 1390º.- El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar".*

33. De esta manera, lo que se percibe en un contrato por adhesión, es que una de las partes goza de mejores condiciones de contratación, y resultará la que termine imponiendo el contenido de las cláusulas del contrato, todo esto a raíz de poseer una mejor información sobre lo que se contrata, en paralelo, tenemos otra parte que no goza con la información suficiente y su participación es simplemente de aceptación o rechazo[9].

34. Aunado a ello, con el objeto de alentar a los proveedores a adaptar sus prácticas de redacción contractual se forjó un criterio interpretativo, el cual sostiene que cualquier ambigüedad u obscuridad en el contrato será interpretada en contra de quien redactó el documento, esto, de conformidad con lo previsto en el artículo 1401 del Código Civil[10].

35. En atención a lo expuesto, la sola alegación del Banco referente a que la señora Ávila habría brindado su autorización para el cargo de operaciones realizadas vía internet a su tarjeta de crédito, al haber suscrito un contrato por adhesión que contemplaba ese supuesto carece de sustento, por lo que, corresponde evaluar los contratos de adhesión en el sistema financiero.

---

7 DURAND, Julio (2012). *El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado*. En: Revista: Vox Juris – Vol.24. N° 2. Lima, Perú. Fondo Editorial USMP, p. 102.

8 **CÓDIGO CIVIL**
TÍTULO PRELIMINAR
ARTÍCULO IX. – Las disposiciones del Código Civil se aplican supletoriamente a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes, siempre que no sean incompatibles con su naturaleza.

9 DURAND, Julio (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima, Perú. Fondo Editorial de USMP.

10 **CÓDIGO CIVIL**
Interpretación de las estipulaciones
Artículo 1401º.- Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes, se interpretan, en caso de duda, en favor de la otra.

36. En este orden de ideas, la redacción clausular de un contrato de adhesión elaborado por las entidades financieras pretende dar la apariencia de equilibrio y equidad en las condiciones contractuales; sin embargo, existen estipulaciones que deben ser necesariamente sometidas a aprobación administrativa previa y obligatoria de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones[11] (en adelante, la SBS).

37. En este sentido, el documento denominado: "Condiciones que no corresponden ser incluidas en cláusulas generales de contratación que regulen operaciones y servicios con usuarios financieros" emitido por la SBS, de conformidad con la Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros y el Reglamento de Transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero – Resolución SBS N° 1765-2005, se confirió a la SBS facultades para sancionar, corregir y aprobar las cláusulas generales de contratación elaboradas por las entidades financieras bajo su supervisión.

38. El documento precitado establece que los términos aceptados por el cliente, y que regirán la relación de consumo, serán únicamente los que sean expresamente recogidos en el contrato, incluido su anexo respectivo (cartilla de información u Hoja de Resumen), y firmados por el cliente y la entidad financiera, no correspondiendo en este caso, la inclusión de pactos orientados a que los consumidores acepten términos y/o condiciones -más aún si estos suponen cargas u obligaciones adicionales al cliente- ajenos al contrato que se suscribe, y que no resultan conocibles al momento de la contratación.

39. En el caso materia de análisis, los hechos denunciados versan sobre el cargo de las operaciones realizadas vía internet en la tarjeta de crédito de la señora Ávila y las cuales no reconoce, responsabilidad que no puede serle atribuida con la sola afirmación de la suscripción de un contrato por adhesión que habría contemplado una cláusula con el supuesto referido, mas aun si no ha quedado acreditado bajo ninguna forma, el contenido del contrato referido.

40. Cabe precisar que, las operaciones denunciadas constituyen un cargo a la línea de crédito de la denunciante, por lo que la cláusula que contempló su autorización debió ser aprobada por la SBS, lo cual correspondía ser acreditada por la entidad financiera, debiendo precisar a partir de qué fecha fue admitido el contrato en cuestión a fin de conocer su aplicación a la tarjetahabiente, más aun si manifestó que por el tiempo transcurrido no cuenta con el contrato celebrado con la señora

---

11 **LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS - LEY NO. 28587**
Artículo 4.- Cláusulas generales de contratación +
La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones identificará en el universo de los contratos que las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley celebran con los usuarios, aquellas estipulaciones que deban ser necesariamente sometidas a aprobación administrativa previa y obligatoria.
La aprobación administrativa tendrá por finalidad establecer el equilibrio contractual necesario entre las empresas y los usuarios, garantizar la operatividad del servicio financiero y el respeto de los derechos de los usuarios.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Ávila, estando en la posibilidad de presentar el contrato modelo por tratarse de un contrato por adhesión.

41. Es menester mencionar que al existir duda razonable sobre la autorización de la denunciante respecto a las operaciones realizadas vía internet cargadas a su tarjeta de crédito y por tratarse de un contrato por adhesión, corresponde otorgar el beneficio de la duda a favor de la señora Ávila.

42. Por lo tanto, al no haberse demostrado de manera fehaciente la autorización de la denunciante respecto al uso de su tarjeta de crédito ante operaciones vía internet de manera previa a la realización de los consumos cuestionados, estos no le pueden ser atribuidos, careciendo de objeto pronunciarse sobre los demás argumentos presentados por la entidad bancaria.

43. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Ávila contra el Banco por infracción al artículo 19 del Código, al no haber quedado acreditado que la denunciante autorizó la realización de operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito.

III. MEDIDAS CORRECTIVAS

44. El artículo 114 del Código establece que se le podrá ordenar al proveedor que incurre en infracción a las normas de protección al consumidor, medidas correctivas reparadoras y complementarias, a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando, haya sido informada expresamente al proveedor al inicio del procedimiento[12].

45. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior[13]. Por su lado, las medidas

---

12 **LEY Nª 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

13 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro[14].

46. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco infringió el artículo 19 del Código, al haberse declarado fundada la denuncia en su contra.

47. Asimismo, la señora Ávila solicitó como medida correctiva que el Banco anule los consumos no reconocidos denunciados.

48. Por lo que, se ordena al Banco en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, cumpla con anular los consumos ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2814,00 y S/ 730,00 cargados a la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254 de titularidad de la señora Ávila; y, en consecuencia, dejar sin efecto los cobros realizados en virtud de los consumos referidos.

115.2. Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3. Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

14 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

49. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código[15].

IV. SOBRE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

50. El artículo 110 del Código[16] establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

51. El artículo 112 del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

52. El Principio de Razonabilidad[17] establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

---

15 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

16 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110º.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

17 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 248 La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público

53. En ese sentido, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

a) **Beneficio ilícito esperado u obtenido por el proveedor:** La autorización indebida de tres (3) operaciones por los montos de S/ 730,00, S/ 11 314,00 y S/ 2814,00, efectuadas vía internet con cargo a la tarjeta de crédito de la señora Ávila.
b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Media, al haberse detectado a través de los medios probatorios presentados.
c) **Daño resultante:** Vulneración a las expectativas de la denunciante, al no recibir una adecuada custodia de su patrimonio, el cual se vio reducido por los consumos denunciados.
d) **Daño en el mercado:** Este tipo de conductas generan desconfianza en los consumidores respecto a los proveedores de servicios financieros, al no obtener un servicio diligente sobre su patrimonio económico.

54. En aplicación a los criterios expuestos, corresponde sancionar al Banco con multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias.

V. COSTOS Y LAS COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

55. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la autoridad administrativa, ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi[18].

56. Los artículos 410 y 411 del Código Procesal Civil define a las costas y costos de los procedimientos de la siguiente manera:

> "***Costas. -***
> ***Artículo 410.-*** *Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.*
> ***Costos. -***
> ***Artículo 411.-*** *Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito*

y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

18 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial'.

57. El artículo 412 del Código Procesal Civil dispone que el reembolso de las costas y costos del proceso no requiere ser demandado y es de cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración.

a) <u>Respecto a las costas:</u>

58. De la revisión del expediente, obra el comprobante de pago de la tasa administrativa de S/ 36,00 para iniciar el presente procedimiento; por lo que corresponde conceder este beneficio a favor de la señora Ávila.

59. El proveedor deberá cumplir en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento por el monto de S/ 36.00.

60. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de la denunciante por concepto de tasa administrativa, el Banco deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, **en el plazo de cinco (5) días hábiles**, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código[19].

61. Siendo así, de conformidad con el numeral 41.1 del artículo 41 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI "Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código", en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo a la autoridad administrativa, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.3 del citado artículo.[20]

---

19 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

20 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

b) <u>Respecto a los costos:</u>

62. De la revisión del expediente se verifica que la señora Ávila no contó con asesoría jurídica durante el trámite del procedimiento; por lo que, no corresponde ordenar el pago de costos a su favor.

VI. DE LA INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

63. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo.
64. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

65. En atención a ello, corresponde ordenar la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 del Código[21].

Por las consideraciones expuestas,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la denunciante autorizó la realización de operaciones vía internet con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254.

SEGUNDO: Sancionar a Banco Ripley Perú S.A. con multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber determinado su responsabilidad respecto a las operaciones no autorizadas cargadas a la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254 de titularidad de la señora Flor María Ávila Zanini.

TERCERO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo no mayor de <u>quince (15) días hábiles,</u> contados desde el día siguiente de quedar firme la presente resolución, anule los consumos ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2814,00 y S/ 730,00 cargados a la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254 de

21 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

titularidad de la señora Flor María Ávila Zanini; y, en consecuencia, deje sin efecto los cobros realizados en virtud de los consumos referidos.

Asimismo, Banco Ripley Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado, en el plazo no prorrogable de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de dicha medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. el pago de costas del procedimiento a favor de la señora Flor María Ávila Zanini.

QUINTO: Disponer la inscripción de Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[22] de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Hilmer Wenceslao Zegarra Escalante, Sara Ysabel del Carmen Chávez Gutiérrez, Eduardo Alonso Pacheco Yépez y Vania Lorena Vergara Lau.

Firmado digitalmente por:
HILMER WENCESLAO ZEGARRA ESCALANTE
Presidente

[22] **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

Expediente N°: 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla: Recurso de apelación

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, "Banco Ripley") con RUC Nº 20259702411, debidamente representada por Karina Olano Rodríguez, identificada con Documento Nacional de Identidad Nº 41296069, según poderes inscritos en Partida Nº 03021251 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, fijamos como nuevo domicilio el correo electrónico denuncias.ripley@sacovertiz.com, así como los números de contacto: 926 931 762, 947 585 300, 947 160 554, 983 476 093 o 947 584 574; ante ustedes atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la RESOLUCIÓN FINAL N° 0449-2021/INDECOPI-LAL, mediante la cual nos ordenaron lo siguiente:

> **PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la denunciante autorizó la realización de operaciones vía internet con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254.
>
> **SEGUNDO:** Sancionar a Banco Ripley Perú S.A. con multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber determinado su responsabilidad respecto a las operaciones no autorizadas cargadas a la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2254 de titularidad de la señora Flor María Ávila Zanini.

En atención a dicha resolución y, en tanto, no nos encontramos conformes con la misma, cumplimos formalmente con la presentación de nuestro recurso de apelación, en virtud de los argumentos que a continuación expondremos:

1

FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO:

Sobre el particular, no nos encontramos de acuerdo con la sanción impuesta, en tanto, nuestra representada, en todo momento, ha cumplido con adoptar las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones realizadas el 17 de agosto de 2020, al efectuarse tres (3) consumos por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 con cargo a la tarjeta de crédito n° 5254 7400 2198 2254 de titularidad de la denunciante.

Sin embargo, se nos ha sancionado, ya que —presuntamente— no habria demostrado de manera fehaciente la autorización de la denunciante respecto al uso de su tarjeta de crédito ante operaciones vía internet de manera previa a la realización de los consumos cuestionados.

Ante ello, conforme la Comisión lo expuso, los contratos suscritos por nuestros clientes son contratos de adhesión, por lo que las clausulas son las mismas para todos y cada uno de ellos. De igual manera, expusimos que, la ausencia del contrato se debió a que el mismo al ser un contrato del año 2010 y haber superado los 10 años de conservación, nuestra representada no se encontraban obligada a conservarlo, ello de acuerdo con el artículo 183° la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

> ***Artículo 183.- PLAZO DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS***
>
> ***Las empresas del sistema financiero están obligadas a conservar sus libros y documentos por un plazo no menor de diez (10) años.*** *Si, dentro de ese plazo, se promueve acción judicial contra ellas, la obligación en referencia subsiste en tanto dure el proceso, respecto de todos los documentos que guarden*

2

relación con la materia controvertida. Para los fines de lo dispuesto en este artículo, puede hacerse uso de microfilms u otros medios análogos, con aplicación de la ley de la materia.

Pese a lo indicado, la Comisión indicó en el párrafo 40 de la resolución materia de apelación, lo siguiente: *"(…) estando en la posibilidad de presentar el contrato modelo por tratarse de un contrato por adhesión".* En atención a ello, cumplimos con adjuntar dicho contrato, donde su despacho podrá apreciar que todos nuestros clientes conocen la cláusula trigésima, la cual menciona que el cliente autoriza a Banco a cargar a la cuenta de la tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet.

Cabe señalar que, el contrato de tarjeta de crédito del Banco Ripley ha sido aprobado por la SBS, siendo su información de conocimiento público.

TRIGÉSIMA: Adquisición de bienes y/o servicios a través de Internet

El CLIENTE puede efectuar con la Tarjeta consumos vía internet en portales debidamente publicitados por el BANCO, los cuales corresponderán a Establecimientos Afiliados al Sistema, para lo cual el CLIENTE deberá introducir la clave secreta que le ha proporcionado el BANCO a fin de adquirir el(los) producto(s) y/o servicios. El CLIENTE reconoce que la clave secreta proporcionada por el BANCO equivale a su identificación, por lo que se obliga a conservarla bajo un marco de estricta confidencialidad, no pudiendo revelarla a terceros.

El CLIENTE autoriza al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta los consumos originados por la adquisición de productos vía internet en los portales antes señalados, salvo en aquellos casos que por dolo, culpa o negligencia del BANCO, sus representantes o personal a cargo su clave secreta haya sido vulnerada u obtenida fraudulentamente por terceros (hackers, crackers y similares) con el objetivo de efectuar consumos no autorizados o se haya producido algún delito informático con la Tarjeta.

Por lo tanto, nuestra representada ha cumplido con presentar ante su despacho la evidencia del contrato suscrito por la señora Ávila, ya que se trata de contrato de adhesión y, por lo tanto, requerimos a la Sala evaluar todos los argumentos presentados por el Banco, a fin de que quede acreditado que nuestra representada no ha cometido infracción alguna, ordenando —finalmente—, revocar la sanción impuesta.

3

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión tener presente lo expuesto y **ELEVE** el presente expediente al Superior Jerárquico para que en su oportunidad **REVOQUE** la RESOLUCIÓN FINAL N° 0449-2021/INDECOPI-LAL.

Lima, 13 de julio de 2021.

BANCO RI PLEY PERU S.A.

4

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Nº

Conste por el presente documento privado, el Contrato de Tarjeta de Crédito (en adelante el "Contrato") que celebran de una parte, el BANCO RIPLEY S.A. (en adelante el "BANCO"), con RUC 20259702411, con domicilio en Avenida Paseo de la República 3118, piso 11, San Isidro, y de la otra parte el CLIENTE, cuya identificación aparece en la solicitud de afiliación al Sistema de Tarjeta de Crédito del BANCO (en adelante el "Sistema"), conforme a los siguientes términos y condiciones:

PRIMERA: Antecedentes

El BANCO administra actualmente las tarjetas de crédito que se describen a continuación, sin perjuicio de otras tarjetas de crédito que en el futuro pueda administrar (en adelante, la "Tarjeta"), según su conveniencia y a su sola discreción, y que se regularán por los términos y condiciones del presente Contrato:

1.1 Tarjeta de Crédito Ripley Clásica: Tarjeta de Crédito propiedad del BANCO, con validez en los Establecimientos Afiliados al Sistema.

1.2 Tarjeta de Crédito Ripley Gold MasterCard: Tarjeta de Crédito propiedad del BANCO, bajo la licencia de MasterCard International Inc., de validez local e internacional en los establecimientos afiliados a MasterCard.

1.3 Tarjeta de Crédito Ripley Silver MasterCard: Tarjeta de Crédito propiedad del BANCO, bajo la licencia de MasterCard International Inc., de validez local e internacional en los establecimientos afiliados a MasterCard.

1.4 Tarjeta de Crédito Max: Tarjeta de Crédito propiedad del BANCO, de validez local en los Establecimientos Afiliados al Sistema.

1.5 Tarjeta de Crédito Ripley Gold Visa: Tarjeta de propiedad del Banco, bajo licencia de Visa Inc., de validez local e internacional en los establecimientos afiliados Visa.

1.6 Tarjeta de Crédito Ripley Silver Visa: Tarjeta de propiedad del Banco, bajo licencia de Visa Inc., de validez local e internacional en los establecimientos afiliados Visa.

SEGUNDA: Otorgamiento de Línea de Crédito

El BANCO otorga una línea de crédito al CLIENTE, en moneda nacional y/o extranjera, debiendo realizar sus pagos por los consumos originados por la línea de crédito según se indica en la Cláusula Octava del presente Contrato. El monto mínimo de la línea de crédito de acuerdo al tipo de Tarjeta solicitada y sus demás características constan en la Hoja Resumen, que como "Anexo" debidamente suscrito por las partes, forma parte de este Contrato.

Asimismo, el BANCO otorga al CLIENTE la facultad de disposición de dinero en efectivo con cargo a la línea de crédito otorgada; sin embargo, el BANCO declara que el CLIENTE podrá renunciar expresamente y en cualquier momento a dicho derecho, previo envío de una comunicación escrita al BANCO, la cual será procesada dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de presentación de la comunicación. De la misma manera, el CLIENTE podrá solicitar al BANCO disponer nuevamente del referido derecho cuando lo crea necesario, previo cumplimiento de las mismas condiciones previstas para la renuncia. Se deja constancia el BANCO no será responsable por las disposiciones de dinero en efectivo que pudiesen haberse realizado con la Tarjeta o las tarjetas adicionales, con anterioridad al plazo de setenta y dos (72) horas antes indicado.

El BANCO se reserva la potestad de ampliar, modificar y/o suprimir la línea de crédito, así como la facultad de otorgar, modificar y/o suprimir líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas, en moneda nacional y/o extranjera, en cualquier momento, las mismas que pueden generar un estado de cuenta adicional y que serán informadas al CLIENTE con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario. No obstante ello, en caso transcurriese el plazo a que hace referencia este párrafo, sin que el CLIENTE hubiese declarado su aceptación ni objeción a la comunicación efectuada por el BANCO, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a considerar su silencio como señal de aceptación.Asimismo, el BANCO podrá fijar frecuencias de pago, montos mínimos y máximos, así como otras condiciones para el uso de la línea de crédito por parte del CLIENTE. En caso el CLIENTE sobregire su línea de crédito, éste deberá pagar las comisiones, gastos y tasas de interés que el BANCO determine, las cuales le fueron debidamente informadas con anterioridad a la suscripción del Contrato y se encuentran detalladas en la Hoja Resumen anexa al presente Contrato.

El BANCO podrá cursar las comunicaciones en relación con los hechos descritos en el párrafo precedente por una cualesquiera de las siguientes vías: correo, fax, correo electrónico, publicación en las oficinas o cualquier otro medio idóneo para los fines descritos.

El CLIENTE y los usuarios de las tarjetas de crédito adicionales deberán limitar las operaciones que realicen con la Tarjeta al monto de la línea de crédito otorgada, salvo que cuente(n) con una autorización expresa del BANCO para exceder la referida línea de crédito, en cuyo caso el BANCO establecerá las condiciones correspondientes. Sin perjuicio de la autorización concedida, el CLIENTE deberá observar lo dispuesto en la Cláusula Vigésimo Segunda del presente Contrato.

TERCERA: Cuenta Corriente Especial

El CLIENTE solicita al BANCO la apertura de una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito, que para efectos del presente Contrato se denominará "Cuenta Tarjeta", en moneda nacional o extranjera, sin uso de chequera y para el uso y control de la línea de crédito y de la Tarjeta.

BR-TC002-03 BANCO RIPLEY 1

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

El BANCO debitará en la Cuenta Tarjeta los importes de los consumos por el uso de la Tarjeta que el CLIENTE haya efectuado en los Establecimientos Afiliados al Sistema y en los lugares autorizados. Del mismo modo, en la Cuenta Tarjeta se cargarán los costos de los demás servicios que el BANCO presta al CLIENTE y que se encuentran detallados en los tarifarios, página web y Hoja Resumen anexa al presente documento.

CUARTA: Entrega de la Tarjeta

El BANCO hará entrega al CLIENTE de una de las Tarjetas descritas en la Cláusula Primera del presente Contrato, una vez aprobada la solicitud presentada por éste último. El CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO en forma previa a la suscripción de este Contrato acerca de las condiciones para el uso de la Tarjeta en cajeros automáticos, puntos de venta, medios electrónicos, Internet y otros medios que el mismo tenga establecidos, así como de los riesgos asociados al uso de las Tarjetas en estos medios y las medidas que pueden tomar para reducirlos. La Tarjeta es de carácter personal e intransferible y será empleada por el CLIENTE para el uso de la línea de crédito otorgada. Asimismo, su entrega al CLIENTE lo individualizará como cliente preferencial, lo cual le permitirá acceder a los distintos programas de crédito y/o de fidelización ofrecidos por el BANCO, inclusive aquellos que pudiera ofrecer con posterioridad a la suscripción del presente Contrato.

La Tarjeta tendrá una vigencia de cinco (5) años contados desde la fecha de su entrega al CLIENTE. La fecha de vencimiento o caducidad de la Tarjeta (mes y año) aparecerá reflejada en la misma, a fin de que el CLIENTE pueda conocer en qué momento solicitar al BANCO la emisión de una nueva Tarjeta, la cual será emitida previo acuerdo con el BANCO.

El CLIENTE deberá entregar su Tarjeta y suscribir los vouchers de consumo correspondientes en cada operación que realice con la misma en los Establecimientos Afiliados al Sistema, de forma gráfica o electrónica mediante el uso de su clave secreta. Asimismo, deberá mostrar su documento de identidad, con la finalidad de poder corroborar sus datos.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito o por los medios que establezca el BANCO, la emisión de tarjetas de crédito adicionales a favor de terceros, para que éstos puedan utilizarlas para los consumos realizados en los Establecimientos Afiliados al Sistema con cargo a su crédito. Una vez aprobada la solicitud, el BANCO hará entrega de la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada(s) al CLIENTE o en su caso al usuario de las mismas, salvo lo dispuesto en el párrafo siguiente. El BANCO se reserva la potestad de rechazar a su entera discreción y sin expresión de causa las solicitudes de emisión de tarjetas de crédito adicionales.

El CLIENTE podrá autorizar por escrito al BANCO para que entregue su Tarjeta o la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada(s) por éste a una tercera persona, asumiendo el CLIENTE íntegramente la responsabilidad por dicha entrega.

QUINTA: Adquisición de bienes y/o servicios y/o obligaciones

El CLIENTE gozará del beneficio de pagar al BANCO a plazos - durante un periodo máximo de tres años - o la totalidad al final del mes, los consumos realizados en los Establecimientos Afiliados al Sistema bajo las modalidades indicadas en la Cláusula Segunda y Octava del presente Contrato.

La adquisición de bienes y/o servicios y/o obligaciones en los Establecimientos Afiliados al Sistema por parte del CLIENTE da origen, a voluntad del CLIENTE, a un plazo para el pago del crédito al que se le aplicará una tasa de interés, dentro de los límites permitidos por ley, la misma que será fijada e informada por el BANCO de acuerdo a los bienes y/o servicios y/o obligaciones adquiridos en los Establecimientos Afiliados el Sistema y/o a la modalidad de pago de la deuda, ya sea mediante crédito en cuotas fijas o mediante crédito revolvente definidos en la Cláusula Octava del presente Contrato. En caso de que una empresa bancaria o financiera ocupe la posición contractual del BANCO, las tasas de interés se fijarán dentro de los límites permitidos por la ley para las empresas de esta naturaleza, a partir del momento en que se hace efectiva la cesión.

Las tasas de interés moratorios y compensatorios, comisiones por disposición en efectivo, comisiones específicas, portes y otros gastos directos por los servicios prestados aplicables al presente Contrato son debidamente publicados por el BANCO en sus oficinas y/o en su página web con la finalidad que el CLIENTE tome conocimiento de ellos. El CLIENTE declara haber sido informado previamente acerca de los mencionados conceptos, los mismos que constan en la Hoja Resumen anexa al presente Contrato.

El CLIENTE no podrá excederse de las limitaciones pactadas o fijadas de tiempo en tiempo por el BANCO en cuanto a los plazos generales para el pago, en función de los productos y/o servicios y que sean de general aplicación, los que oportunamente serán dados a conocer. La contravención a lo expresado anteriormente dará derecho al BANCO a dar por vencidas las cuotas pendientes de pago y exigir el total del saldo adeudado por el CLIENTE, como si la deuda pendiente fuera de plazo vencido, además de los intereses compensatorios y/o moratorios que fueren procedentes, y sin perjuicio de las acciones legales que el BANCO pueda emprender contra el CLIENTE, ejecutando la garantía descrita en la Cláusula Décimo Quinta del presente Contrato.

Asimismo, este retraso faculta al BANCO a solicitar el pago de los cargos por mora, así como por todos los costos y gastos en que el BANCO deba incurrir, como consecuencia del retraso en el pago de las sumas adeudadas, tales como, pero sin limitarlos a, portes, honorarios de abogados (incluyendo estudios de abogados de cobranza), gastos notariales, y en general, cualquier gasto propio o de terceros vinculados al pago de la deuda. En cualquier caso de retraso en el pago, el BANCO queda facultado para exigir al CLIENTE, sin perjuicio de los intereses compensatorios, el pago de intereses moratorios correspondientes.

BR-TC002 2

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

SEXTA: Programa de Fidelización

El CLIENTE declara conocer que el BANCO se encuentra facultado a administrar uno o más programas de fidelización que otorguen premios por la utilización de algunas de las Tarjetas, bajo ciertas condiciones. En ese sentido, en caso el CLIENTE hubiese solicitado alguna de las Tarjetas afiliadas a dicho(s) programa(s) de fidelización reconoce que ha sido informado en forma previa a la suscripción del presente Contrato de las características y beneficios del mismo. Adicionalmente, se deja constancia que el CLIENTE podrá consultar en cualquier momento el reglamento del(los) programa(s) de fidelización a través de la página web del BANCO. En caso el BANCO decida incluir nuevas condiciones en el(los) programa(s) de fidelización, las mismas serán informadas al CLIENTE con la anticipación señalada en dicho(s) reglamentos.

Para el caso de los futuros programas de fidelización que pudiera implementar el BANCO, el CLIENTE será informado con anticipación a fin de que manifieste expresamente su adhesión a los mismos. En caso el CLIENTE utilice los beneficios de los referidos programas de fidelización, se entenderá que éste acepta los términos y condiciones de los mismos.

A su discrecionalidad, el BANCO podrá modificar, sustituir, desactivar, suspender, limitar la aplicación de dichos programas, en forma temporal o permanente, debiendo comunicar tal hecho al Cliente respetando los plazos señalados en el artículo 12 de la Resolución SBS 1765-2005, o en su caso, de la norma que la modifique o sustituya.

No obstante ello, en caso transcurriese el plazo a que hace referencia el párrafo precedente, sin que el CLIENTE hubiese declarado su aceptación ni objeción a la comunicación efectuada por el BANCO, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a considerar su silencio como señal de aceptación de acuerdo a lo previsto en la Cláusula Vigésimo Octava de este Contrato.

SÉTIMA: Estados de Cuenta

El BANCO se compromete a enviar mensualmente al CLIENTE un estado de cuenta, expresado en nuevos soles o en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, al domicilio señalado por el CLIENTE en la solicitud de afiliación al Sistema, sin perjuicio del envío mediante correo electrónico, fax y/o cualquier otro medio acordado por las partes. Si el CLIENTE no recibiera el estado de cuenta oportunamente de acuerdo a las fechas establecidas, deberá reclamarlo en las oficinas del BANCO, donde le informarán el saldo total de su deuda y el monto de su cuota, y le entregarán una copia impresa de su estado de cuenta. La falta de recepción del estado de cuenta por el CLIENTE no exime a éste de la obligación del pago oportuno de las cuotas o sumas adeudadas al BANCO.

El estado de cuenta indicará: (i) nombre del CLIENTE y del (los) usuario(s) adicional (es) de ser el caso; (ii) número de identificación de la Tarjeta; (iii) período del estado de cuenta; (iv) fecha de vencimiento y monto mínimo de pago; (v) indicación del Establecimiento Afiliado al Sistema, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado; (vi) monto de los intereses devengados; (vii) comisiones y gastos aplicables; (viii) pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto; (ix) saldo adeudado a la fecha; (x) monto de la línea de crédito disponible; (xi) tasas de interés compensatorio y moratorio efectivas anuales aplicables a la fecha del estado de cuenta.; (xii) los cargos y abonos efectuados en cada período de liquidación; (xiii) fecha en que deberá hacer su pago; y, (xiv) la fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía o afiliación a la Tarjeta.

El estado de cuenta y la liquidación que aparece en el mismo, se considerarán aprobados por el CLIENTE si éste no formula observaciones por escrito, o lo hace en términos genéricos o sin detallar y sustentar los conceptos que observa, o utiliza la Tarjeta, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega del mismo al Cliente.

En todo caso, el BANCO queda facultado para modificar el estado de cuenta, en virtud de la introducción de sistemas informáticos y otros medios análogos. Del mismo modo, el BANCO se reserva el derecho de no remitir al CLIENTE el estado de cuenta: (i) en los meses que no se produzcan movimientos en la Cuenta Tarjeta; (ii) cuando el CLIENTE incurra en morosidad de cincuenta (50) días consecutivos o más y/o (iii) cuando no exista saldo deudor.

OCTAVA: Pagos

El CLIENTE se obliga a pagar oportunamente, de acuerdo a la fecha de corte solicitada vigente y según los plazos y condiciones estipulados en los estados de cuenta, el importe que corresponda a la utilización de su línea de crédito, el cual podrá efectuarse en las oficinas del BANCO, vía internet, en cajeros automáticos, en las cajas recaudadoras que sean instaladas por el BANCO y que se encuentran debidamente señalizadas o mediante la utilización de otros medios autorizados por el BANCO. Asimismo, el CLIENTE podrá realizar los pagos de su Tarjeta en cualquiera de los Establecimientos Afiliados al Sistema, en cajeros corresponsales que serán debidamente informados, o en empresas del sistema financiero con las cuales el BANCO haya suscrito convenios de recaudación. Por otro lado, el CLIENTE podrá autorizar por escrito al BANCO a realizar el cobro del importe antes señalado mediante débito automático de las cuentas que el CLIENTE pudiera tener en el BANCO o en cualquier otra entidad del sistema financiero con las cuales el BANCO haya suscrito convenios de recaudación. En caso el BANCO dejara de utilizar alguno de los centros de pago antes mencionados deberá informarlo previamente al CLIENTE.

Con la finalidad que el CLIENTE pueda programar oportunamente sus pagos y atienda la deuda originada por el uso de la Tarjeta, el BANCO pone a su disposición los siguientes sistemas de pago:

BR-TC002 3

8.1 Sistema revolvente: El CLIENTE, a su libre criterio, tiene la opción de: (i) efectuar el pago en forma total; o, (ii) amortizar la suma adeudada en un monto no menor al indicado en el estado de cuenta como "cuota mínima", en cuyo caso, el BANCO aplicará la tasa de interés antes referida a la totalidad del capital adeudado, disminuyendo este último conforme se vaya amortizando en los períodos de tiempo.

8.2 Sistema de cuota fija: El CLIENTE deberá cancelar la cuota correspondiente que incluirá el capital de la deuda, los intereses generados y demás cargos que establezca el BANCO. El BANCO aplicará la tasa de interés antes referida a la totalidad del valor de la compra, no obstante que el tiempo transcurrido entre la fecha de adquisición de los bienes y/o servicios y/o obligaciones y la fecha de pago de la primera cuota puede ser inferior o superior a treinta (30) días calendario. Si la forma u oportunidad de pago fueran modificadas, las cuotas pendientes de pago serán reajustadas en función al nuevo cronograma que proporcionará el BANCO al CLIENTE.

El BANCO se encuentra facultado para modificar la periodicidad y los sistemas de pago, en cuyo caso deberá comunicar con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario al CLIENTE el objeto y alcance de la modificación. Cualquier discrepancia por parte del CLIENTE respecto a las modificaciones deberá manifestarlo por escrito, resolviéndose automáticamente el Contrato, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE mantenga en favor del BANCO. No obstante ello, en caso transcurriese el plazo a que hace referencia este párrafo, sin que el CLIENTE hubiese declarado su aceptación ni objeción a la comunicación efectuada por el BANCO, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a considerar su silencio como señal de aceptación de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Vigésimo Octava de este Contrato.

Queda claramente establecido que el BANCO aceptará los pagos anticipados que decida realizar el CLIENTE.

NOVENA: Intereses

El CLIENTE reconoce que los consumos y disposiciones de efectivo que sean pagados a través del sistema de cuotas, así como los saldos no cancelados en el sistema revolvente, devengarán intereses compensatorios en las tasas que el BANCO tenga establecidas en el tarifario vigente para cada tipo de Tarjeta según lo indicado en la Cláusula Primera de este Contrato, en función de la línea de crédito otorgada, del plazo de pago, y/o de la naturaleza del bien o servicio que adquiera el CLIENTE y/o cualquier otra consideración que el BANCO pudiese implementar con posterioridad al presente Contrato. Bajo cualquiera de los sistemas de pago que el BANCO pone a disposición del CLIENTE, los intereses serán calculados sobre los saldos de capital adeudados.

Del mismo modo, los saldos adeudados por el CLIENTE que correspondan a la Cuenta Tarjeta devengan intereses compensatorios y moratorios a favor del BANCO, y comisiones en las tasas y porcentajes que el BANCO aplique para estos casos, los que podrán ser objeto de capitalización con la periodicidad que establezca el BANCO, y por todo el tiempo que dichos saldos permanezcan insolutos.

El BANCO informará al CLIENTE, a través del estado de cuenta o a través de cualquier otro medio, en forma previa a las fechas de pago, las tasas de interés aplicable, así como las comisiones y demás cargos que correspondan por los consumos realizados. Cualquier modificación de las tasas de interés serán informadas por el BANCO al CLIENTE con una anticipación mínima de 15 (quince) días calendario. En caso el CLIENTE no estuviera de acuerdo con dichas modificaciones, se encontrará facultado a resolver el presente Contrato previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE mantenga en favor del BANCO. No obstante ello, en caso transcurriese el plazo a que hace referencia este párrafo, sin que el CLIENTE hubiese declarado su aceptación ni objeción a la comunicación efectuada por el BANCO, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a considerar su silencio como señal de aceptación.

Los eventuales pagos en exceso efectuados por parte del CLIENTE que generen saldos a favor en su Cuenta Tarjeta, no generarán la obligación de pago de interés alguno por parte del BANCO.

DÉCIMA: Comisiones y otros cargos

Las comisiones y gastos por la emisión, renovación y mantenimiento en general de la Tarjeta son de cargo exclusivo del CLIENTE de acuerdo a las tarifas que el BANCO tenga vigentes en el tarifario que estará a disposición del CLIENTE en todas las oficinas con atención al público o en su página web, sobre las cuales el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO con anterioridad a la suscripción del Contrato y que además constan en la hoja resumen que es entregada al CLIENTE junto al presente Contrato. El monto y detalle de nuevas comisiones, gastos, cargos, etc. serán informados previamente por el BANCO al CLIENTE con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario.

Del mismo modo, queda claramente establecido por las partes que el uso de determinados servicios realizados con cargo a la Tarjeta se encontrarán sujetos a las comisiones y gastos en las tasas y montos que el BANCO hubiese comunicado previamente al CLIENTE y que constan en los tarifarios, página web y la hoja resumen respectiva. Sin carácter limitativo, dichas comisiones pueden originarse por la disposición de efectivo, consumos de gasolina en estaciones de servicios, pago de servicios públicos y/o privados, y otros realizados por el CLIENTE.

El CLIENTE, en caso así lo autorice expresamente, podrá ser incorporado a cualquier servicio que el BANCO acuerde con terceros, sea con carácter temporal o permanente, oneroso o gratuito para el CLIENTE, y siempre que el BANCO hubiera informado previamente al

CLIENTE acerca de las condiciones y éste se obliga a observar tales condiciones al momento de usar los servicios. Dado que el servicio es prestado por terceros, el BANCO no será responsable por la idoneidad o calidad del servicio. El BANCO podrá suspender o descontinuar los servicios acordados con terceros, sin que ello genere responsabilidad, sin perjuicio de la comunicación que deberá realizar al CLIENTE informándole de la suspensión o descontinuación de los citados servicios en forma previa a que sucedan estos hechos.

Del mismo modo, el CLIENTE autorizará por escrito al BANCO a que debite mensualmente en la Cuenta Tarjeta cualquier cargo recurrente contratado por el CLIENTE con terceros, tales como servicios de asistencia o emergencia, servicios públicos, de telefonía, y otros similares. Queda claramente establecido que el BANCO no asumirá responsabilidad por la idoneidad o calidad de los servicios que pudieran prestar terceros al CLIENTE, sino únicamente por los cargos que debe efectuar según la autorización otorgada por el CLIENTE. Es responsabilidad del CLIENTE comunicar cualquier cambio al BANCO respecto de su domicilio.

DÉCIMO PRIMERA: Fondo de protección

Con la finalidad de brindar protección al CLIENTE en caso de pérdida, robo, hurto, fallecimiento o similares, el BANCO podrá establecer fondos y servicios facultativos destinados a dicho fin, cuyas características serán previamente informadas al CLIENTE a fin de que éste decida si acepta ser incluido en los beneficios del fondo o servicio y cuyos costos podrán ser de cargo o no del CLIENTE. Para la implementación del fondo o servicio de protección, el CLIENTE deberá comunicar al BANCO la pérdida o robo de su Tarjeta de manera inmediata, utilizando los medios que éste disponga para ello, señalando la información solicitada por el BANCO. El BANCO podrá solicitar que la referida comunicación sea cursada por escrito e incluso, que presente una copia de la denuncia policial correspondiente.

Se deja expresa constancia que el fondo de protección antes señalado cubrirá únicamente los consumos que se hubieran realizado a partir del bloqueo de la Tarjeta realizado por el CLIENTE y hasta por un monto determinado de la deuda, el cual será informado oportunamente por el BANCO al CLIENTE. Las sumas originadas en forma indebida por terceros que excedan el monto cubierto por el fondo de protección, deberán ser asumidas por el CLIENTE, incluso si exceden el monto de la línea de crédito, salvo si se tratase de fraudes o delitos informáticos u otros actos no imputables al CLIENTE en cuyo caso el BANCO asumirá la responsabilidad.

Para fines de protección de los consumos realizados previamente al bloqueo de la Tarjeta realizado por el CLIENTE, el BANCO podrá contratar pólizas de seguros con la compañía de seguros que estime conveniente, cuyas condiciones serán puestas en conocimiento del CLIENTE incluidas las referidas al procedimiento para la atención de los pagos fraudulentos que se hubieran realizado con la Tarjeta previo al bloqueo de la misma, a fin de que el CLIENTE evalúe la suscripción de la correspondiente solicitud de seguro. Solo en caso que el CLIENTE manifieste su aceptación al seguro, el BANCO se encontrará autorizado a cargar el monto correspondiente en la Cuenta Tarjeta.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el BANCO no se encuentra obligado a establecer fondos o servicios de protección, ni a contratar seguros para tal finalidad. En el supuesto que cualquiera de estos mecanismos sea implementado, el BANCO deberá comunicarlo oportunamente al CLIENTE, a fin de que éste conozca las condiciones y otorgue su aprobación previa antes de proceder a cargar el monto correspondiente en la Cuenta Tarjeta del CLIENTE. El BANCO se encuentra autorizado por el CLIENTE para iniciar las acciones legales correspondientes contra las personas que indebidamente hayan utilizado la Tarjeta, quedando a discreción del BANCO el inicio de cualquier acción legal.

El procedimiento descrito en la presente cláusula podrá ser modificado por el BANCO, debiendo comunicarlo al CLIENTE de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Vigésimo Octava del presente Contrato.

DÉCIMO SEGUNDA: Cargos en cuenta

El BANCO se encuentra autorizado por el CLIENTE para cobrar las sumas que el CLIENTE le adeude por cualquier concepto, de cualquiera de las cuentas, depósitos, certificados o dinero en general que éste tuviera en el BANCO.

Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a realizar extornos en las cuentas que éste tuviera en el BANCO, cuando por error el BANCO hubiese realizado abonos de sumas de dinero que no corresponden al CLIENTE en las referidas cuentas.

En cualquiera de los supuestos a que se refiere la presente cláusula, el BANCO se encontrará obligado a informar al CLIENTE posteriormente, las razones que motivaron su decisión.

DÉCIMO TERCERA: Extravío o destrucción de la Tarjeta

A efectos de evitar el uso no autorizado de la Tarjeta por terceros, el CLIENTE se obliga a conservar diligentemente su Tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el CLIENTE deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el BANCO, los cuales podrán ser entregados por el BANCO al CLIENTE en forma física o electrónica, siendo el CLIENTE responsable de su utilización incorrecta en caso sean terceras personas las que utilicen la Tarjeta, a las cuales les proporcionó su clave, infringiendo lo dispuesto en la presente cláusula.

Ante un evento de pérdida, extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta o de información de la misma o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) que él haya solicitado, el CLIENTE deberá comunicarlo en forma inmediata al BANCO, en cuyo caso, el BANCO le proporcionará un código de bloqueo que el CLIENTE deberá conservar diligentemente como prueba de haber cumplido con dar tal comunicación al BANCO. Para tales efectos, el CLIENTE reconoce que el código de bloqueo constituye la única constancia válida para que el BANCO pueda determinar con precisión la fecha y hora de la comunicación, por lo que será obligación del CLIENTE exigir la entrega del código de bloqueo.

En caso el CLIENTE no cumpla con el procedimiento descrito en el párrafo precedente, será responsable del uso indebido del que pudiera(n) ser objeto la Tarjeta y la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada(s), mientras no se efectúe la comunicación correspondiente al BANCO. En ese sentido, el CLIENTE reconoce que el BANCO no asumirá responsabilidad en caso el CLIENTE no comunique la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta oportunamente por negligencia o por causas de fuerza mayor o hecho fortuito que el CLIENTE no logre acreditar.

El CLIENTE asume la obligación de notificar el extravío de cualquier documento de identificación (documento nacional de identidad, carné de extranjería, pasaporte, según corresponda) y el de la(s) persona(s) beneficiada(s) con su autorización para efectuar transacciones en los Establecimientos Afiliados al Sistema, o autorizadas para utilizar tarjetas adicionales, en forma inmediata a la ocurrencia del hecho.

Queda claramente establecido que el CLIENTE no asumirá responsabilidad por las compras y/o consumos fraudulentos efectuados con la Tarjeta o con la(s) tarjeta(s) adicional(es), si tales compras y/o consumos fueron efectuados con posterioridad a la comunicación fehaciente del extravío, robo o hurto de la Tarjeta, cursada al BANCO.

Ocurrido el extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) que el CLIENTE hubiera solicitado, el BANCO se reserva el derecho de enviar al CLIENTE una nueva Tarjeta o tarjeta(s) adicional(es), la cual le será entregada siguiendo el procedimiento establecido en la Cláusula Cuarta de este Contrato.

DÉCIMO CUARTA: Retraso en el pago de la Tarjeta

El simple retraso en el pago de una o cualquiera de las cuotas pactadas, o la revocación de todos los mandatos y autorizaciones contenidos en este Contrato, dará derecho al BANCO a exigir el pago del saldo total insoluto como si fuera de plazo vencido o exigible, quedando facultada para iniciar de inmediato la cobranza judicial y/o extrajudicial del saldo total.

Sin perjuicio de lo anterior, es facultativo para el BANCO, que en este evento obrará a su arbitrio, aceptar abonos parciales a la obligación en las épocas y por los montos que el BANCO decida aceptar.

El CLIENTE podrá solicitar la refinanciación de su deuda en las oficinas del BANCO, asumiendo esta entidad la obligación de evaluar dicha solicitud. El BANCO, de aceptar la referida solicitud, podrá refinanciar la deuda del CLIENTE, para cuyo efecto, efectuará la liquidación correspondiente, incluyéndose, asimismo, los gastos derivados de las cláusulas pactadas en el presente Contrato, así como cualquier cargo que el BANCO determinase en cualquier momento, siempre que sea oportunamente comunicado al CLIENTE. El CLIENTE declara conocer que en caso el BANCO acepte refinanciar su deuda, la Tarjeta quedará anulada; en ese sentido reconoce que el otorgamiento de una nueva Tarjeta, estará sujeto a la evaluación crediticia que para tal efecto realice el BANCO y siempre que el CLIENTE hubiese cancelado totalmente su deuda al BANCO.

Por otro lado, El CLIENTE declara conocer que en este supuesto, y de conformidad con la legislación aplicable, el BANCO se encuentra obligado a informar a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones respecto de la refinanciación de deuda solicitada por el CLIENTE, con la finalidad de que dicha institución registre la clasificación de riesgo del mismo.

DÉCIMO QUINTA: Cierre de Cuenta Tarjeta y Título Valor Incompleto

Es obligación del CLIENTE frente al BANCO cancelar las sumas adeudadas dentro del plazo establecido en su estado de cuenta. En caso el retraso en el pago de las cuotas de acuerdo a la forma establecida en el presente Contrato sea tal que origine la resolución del mismo, el BANCO tendrá derecho a disponer el cierre inmediato de la Cuenta Tarjeta y anular la Tarjeta, sin necesidad de aviso previo ni cumplimiento de plazo alguno.

En tal caso, el CLIENTE se obliga, bajo responsabilidad, a devolver al BANCO la Tarjeta y de ser el caso, la(s) tarjeta(s) adicional(es) emitida(s) y a cancelar el saldo deudor total de la Cuenta Tarjeta según la liquidación que oportunamente le proporcione el BANCO. En caso de no cancelar la deuda total dentro del plazo perentorio de quince (15) días hábiles de requerido, el BANCO se encontrará autorizado conforme al artículo 228 de la Ley 26702 a girar una letra de cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, indicando su origen y el monto adeudado, la que de ser protestada por falta de pago, con o sin aceptación del CLIENTE, dará lugar a la acción ejecutiva correspondiente, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios y moratorios y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas en los tarifarios vigentes, de acuerdo con la normatividad aplicable, más los gastos notariales, judiciales y demás en los que hubiese incurrido para la cobranza total y final.

DÉCIMO SEXTA: Garante

Ante el simple requerimiento del BANCO y a su entera satisfacción, previa comunicación en ese sentido al CLIENTE, éste deberá presentar una garantía personal otorgada a su favor por un tercero, con la finalidad de respaldar el fiel cumplimiento de las obligaciones que surjan del presente Contrato.

DÉCIMO SÉTIMA: Resolución del contrato y anulación de la Tarjeta

Cualquier antecedente erróneo y/o falso y/o inductivo a conceder un plazo para el pago, o bien el no pago de las cuotas derivadas de la línea de crédito y/o intereses moratorios y/o gastos, dará derecho al BANCO a iniciar las acciones que estime pertinentes en procura de la obtención del saldo a que éste se halle reducido, en concesión de un plazo para el pago.

Asimismo, sin perjuicio de lo indicado en la Cláusula Décimo Quinta precedente, el BANCO podrá resolver el presente Contrato, cerrar la Cuenta Tarjeta o anular la Tarjeta, así como la (s) Tarjeta (s) adicional (es), en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE adeude al BANCO más de una (1) cuota de amortización y/o deje de hacer sus pagos en la forma prevista en la Cláusula Octava de este Contrato; (ii) cuando la Cuenta Tarjeta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE de acuerdo a lo establecido en este Contrato; (iii) por decisión de negocios del BANCO; (iii) por pérdida de confianza del CLIENTE; (iv) cuando por acción de terceros cualesquiera de los bienes del CLIENTE o fiadores, resulten secuestrados, embargados o en cualquier otra forma afectados; (v) que el CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones que este Contrato le impone; (vi) que la situación financiera del CLIENTE o garantes a juicio exclusivo del BANCO amerite dar por vencido el plazo, y especialmente si ello coincide con los supuestos de las normas de anulación previstos por el ente regulador competente; (vii) que la información suministrada por el CLIENTE al BANCO no sea cierta y exacta; (viii) cuando sin que medie autorización previa y expresa del Banco la Cuenta Tarjeta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas; (ix) cuando el CLIENTE ingrese a un procedimiento concursal; y (x) cuando al CLIENTE se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar cheques sin fondos en el BANCO o en cualquier otra empresa del sistema financiero. En el caso de esta última causal, el BANCO estará obligado a anular la tarjeta y resolver el Contrato dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de inicio de la difusión del reporte que realice la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones detallando todas las tarjetas de créditos anuladas y rectificadas. Del mismo modo, el BANCO se reserva la facultad de resolver el Contrato en caso de incumplimiento, bloquear la Cuenta Tarjeta, solicitar la devolución de la Tarjeta y de ser el caso, de la(s) tarjeta(s) adicional(es), o cualquier otra medida que el BANCO estime conveniente, como el bloqueo de la línea de crédito disponible mientras se registre la cuenta como morosa.

En los casos a que se refiere el párrafo anterior, el BANCO podrá resolver el presente Contrato, bastando para ello la remisión de una comunicación al CLIENTE indicando la causal que genera la resolución.

Por otro lado, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, en caso el BANCO hubiera anulado la Tarjeta por haber incurrido en la causal indicada en el numeral (vi) del párrafo segundo de la presente cláusula, EL CLIENTE quedará impedido de solicitar una nueva Tarjeta al BANCO durante el plazo de 01 (un) año contado a partir de la fecha de la anulación respectiva. En caso de reincidencia en las causales de anulación aquí previstas, el BANCO procederá a la anulación de la Tarjeta de EL CLIENTE y dicho impedimento durará 03 (tres) años.

Sin perjuicio de lo establecido en esta cláusula, se deja constancia que el BANCO podrá dar por resuelto este Contrato sin invocar causal expresa cuando así lo estime conveniente, previo aviso al CLIENTE con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. Este derecho es extensible al CLIENTE, quien podrá resolver este Contrato a su sola decisión, en cualquier momento previo envío de una comunicación por escrito al BANCO con la anticipación mínima de quince (15) días calendario y siempre que cumpla con pagar todo saldo deudor que tuviera a la fecha de la comunicación.

Finalmente, el CLIENTE reconoce que en cualquier supuesto de resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta, el BANCO estará facultado a cobrarle los saldos deudores correspondientes, incluidos los derivados de cualquier transacción realizada por el CLIENTE con anterioridad a la fecha de resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta, que hubiesen sido procesadas en una fecha posterior y que eventualmente podrán generar un estado de cuenta adicional.

DÉCIMO OCTAVA: Responsabilidad por los bienes y/o servicios y/o obligaciones adquiridos con la Tarjeta

El CLIENTE reconoce que el BANCO es una empresa del sistema financiero independiente de los Establecimientos Afiliados al Sistema. Por lo tanto, no podrá exigir y/o reclamar al BANCO por la calidad, cantidad o idoneidad de los bienes o servicios que ha adquirido con la Tarjeta y/o con la(s) tarjeta(s) adicional(es) en los Establecimientos Afiliados al Sistema, ni por el rechazo o no aceptación de la Tarjeta y/o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) en dichos establecimientos, ni por las comisiones o cobros en general que dichos establecimientos estipulen por el uso de la Tarjeta y/o de la(s) tarjeta(s) adicional(es).

DÉCIMO NOVENA: Conversión a moneda extranjera

El CLIENTE autoriza al BANCO para que convierta, en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, la moneda en la que otorga el crédito para la adquisición de bienes y/o servicios y/o obligaciones en los Establecimientos Afiliados al Sistema y/o operaciones realizadas en cajeros automáticos, expresando las cuotas y los saldos pendientes de pago, entre otros, a Dólares de los Estados Unidos

BR-TC002 7

de América, utilizando para ello el tipo de cambio utilizado por el BANCO para la conversión de los consumos realizados en moneda extranjera correspondiente al día anterior al de la emisión del estado de cuenta que el BANCO remita al CLIENTE.

VIGÉSIMA: Utilización de la Tarjeta en el exterior

En caso que el CLIENTE utilice el crédito que se le ha concedido en los Establecimientos Afiliados al Sistema que se encuentren fuera del país, el BANCO emitirá un estado de cuenta expresado en nuevos soles o eventualmente en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, si así lo implementara, solamente, para todos los consumos efectuados en el extranjero y/o disponibilidad de efectivo que hubiera solicitado el CLIENTE. El CLIENTE se obliga a pagar un recargo que no podrá ser superior al tres por ciento (3%) del monto de los consumos realizados por el CLIENTE fuera el país más los impuestos que correspondan por la utilización de la línea de crédito en el exterior. El pago se podrá efectuar en moneda nacional o en dólares de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio venta vigente a la fecha del pago efectivo, debiendo pagarse en los mismos términos estipulados en este Contrato para obligaciones expresadas en moneda nacional. Si por cualquier causa se impusieran restricciones a la adquisición de divisas, el BANCO sólo aceptará pagos en la moneda en que se encuentren expresado el estado de cuenta, declarando el CLIENTE que ellos provendrán de sus propias cuentas o ingresos en moneda extranjera o serán adquiridos sujetándose en todo, a las normas que fije o que haya fijado el Banco Central de Reserva del Perú o el organismo que lo suceda o reemplace.

VIGÉSIMO PRIMERA: Titularidad de la Tarjeta

La Tarjeta es de propiedad del BANCO y por ende, el BANCO podrá retenerla o revocarla, en cualquier momento, pudiendo expresar o no los motivos de tal decisión. Dicha retención o cancelación será comunicada por el BANCO al CLIENTE en la forma que el BANCO considere pertinente.

VIGÉSIMO SEGUNDA: Responsabilidad por Tarjetas Adicionales

Conforme con lo establecido en la Cláusula Segunda del presente Contrato, el CLIENTE asume plena y total responsabilidad por la utilización de la(s) tarjeta(s) de crédito adicionales, aún cuando los usuarios de estas tarjetas excedan la línea de crédito otorgada al CLIENTE, salvo que dichos excesos sean consecuencia de la comisión de delitos de fraudes o delitos electrónicos, en cuyo caso la responsabilidad será asumida por el BANCO. En este sentido, el CLIENTE reconoce que la(s) tarjeta(s) adicional(es) tiene(n) los mismos beneficios que la Tarjeta principal que le ha entregado el BANCO, por lo que cualquier exceso en la línea de crédito, aprobada o no por el BANCO, es de su entera responsabilidad y se sujeta a las comisiones, tasas de interés y gastos establecidos en la Hoja Resumen anexa al presente Contrato.

La utilización de cualquiera de las tarjetas de crédito administradas por el BANCO, incluidas las adicionales, en fecha posterior al año computado a partir de su fecha de emisión, importará la renovación automática de los términos y condiciones de todos los mandatos irrevocables y de las autorizaciones contenidas en este Contrato.

VIGÉSIMO TERCERA: Información acerca de EL CLIENTE

El BANCO se encuentra autorizado por el CLIENTE para proporcionar a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, a centrales privadas de riesgo y a terceros en general, información relativa al cumplimiento y demás características relacionadas al uso de la línea de crédito por parte del CLIENTE, cuando el BANCO lo estime conveniente. La autorización que efectúa el CLIENTE comprende la difusión o comercialización de dicha información a terceros, sin responsabilidad ulterior para el BANCO ni para los terceros.

Asimismo, con la finalidad de evaluar permanentemente la capacidad de pago del CLIENTE, éste autoriza irrevocablemente al BANCO a verificar las informaciones que le proporcione, y a actualizarlas e intercambiarlas con otros acreedores y/o con centrales de riesgo públicas y/o privadas. Los costos que se generen por la obtención y análisis de esta información serán de cargo del CLIENTE.

La obligación del BANCO, respecto a esta cláusula, se circunscribe a la rectificación de las informaciones que no correspondan a la situación exacta del CLIENTE, de conformidad con la normatividad vigente. Asimismo, el BANCO asumirá la responsabilidad frente al CLIENTE en caso que por negligencia grave o dolo, se hubiera efectuado un reporte equivocado y causado daños y perjuicios al CLIENTE.

VIGÉSIMO CUARTA: Estado civil de EL CLIENTE

En caso el CLIENTE haya contraído, o en el futuro contraiga matrimonio bajo el régimen patrimonial de la sociedad de gananciales, se entenderá que la línea de crédito mencionada en la Cláusula Segunda es utilizada para adquirir bienes y/o servicios y/o obligaciones en los Establecimientos Afiliados al Sistema en beneficio de la sociedad conyugal, por lo que respalda el cumplimiento de las obligaciones con la totalidad de los bienes comunes y los propios a título individual, en caso que los primeros resulten insuficientes. Igual declaración y responsabilidades resultarán aplicables en caso el CLIENTE mantenga, actualmente o en el futuro, una unión de hecho.

La presente disposición no será aplicable en caso el CLIENTE hubiese contraído o contraiga matrimonio bajo el régimen de separación de patrimonios o en el caso que habiendo contraído matrimonio bajo el régimen de sociedades de gananciales decida cambiarse al régimen

de separación de patrimonios. En este último supuesto, el CLIENTE se obliga a comunicar por cualquier medio escrito al BANCO los documentos que sustenten la variación del régimen.

VIGÉSIMO QUINTA: Otros aspectos

El CLIENTE encarga al BANCO, contratar y cancelar los servicios que sean necesarios a fin de obtener el crédito solicitado. El presente mandato es a título gratuito, de forma tal, que el BANCO no cobrará remuneración alguna por este desempeño.

El BANCO podrá contratar, en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato y previa comunicación al CLIENTE a fin de que deje constancia de su aceptación, los servicios de una Empresa Afianzadora y de Garantías con el objeto que afiance con o sin beneficio de excusión el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el CLIENTE frente a ella.

Adicionalmente, el BANCO podrá contratar en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato y previa comunicación al CLIENTE a fin de que deje constancia de su aceptación, los servicios de una empresa especializada en la evaluación de créditos, con el objeto de determinar el riesgo crediticio de las deudas del CLIENTE. Esta empresa también podrá encargarse de verificar la información proporcionada por el CLIENTE y sus garantes y/o fiadores.

Los gastos que se originen por la contratación de estos servicios serán informados oportuna y previamente al CLIENTE a fin de que éste acepte el cargo correspondiente Cualquier discrepancia por parte del CLIENTE respecto de dichos cargos generará la resolución automática de este Contrato, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE mantenga en favor del BANCO. En caso el CLIENTE los acepte, los gastos se pagarán tomando como base un porcentaje sobre el monto y según el período de tiempo, del crédito utilizado. El porcentaje referido será fijado por el BANCO de tiempo en tiempo a su solo arbitrio y en todo caso, dicho porcentaje no superará el costo del financiamiento otorgado al CLIENTE. Los cargos que se efectúen se incluirán en el estado de cuenta que periódicamente remite el BANCO al CLIENTE.

VIGÉSIMO SEXTA: Publicidad comercial

El CLIENTE autoriza al BANCO para que: (i) le envíe publicidad comercial de productos y/o servicios ofrecidos en los Establecimientos Afiliados al Sistema; y/o, (ii) le envíe futuras ofertas de crédito emitidas o administradas por el BANCO, a través del envío de formularios y/o contratos que el CLIENTE podrá aceptar o rechazar en el plazo previsto en la oferta.

VIGÉSIMO SÉTIMA: Transmisión sucesoria

Las obligaciones originadas por el uso de la Tarjeta son indivisibles. En caso de fallecimiento del titular de la Tarjeta, se transmitirán las obligaciones a los herederos de acuerdo con lo previsto en el artículo 1177 del Código Civil, siempre que las obligaciones transmitidas no hayan sido cubiertas por un seguro de desgravamen o por un fondo de protección de haberlo establecido así el BANCO y previo acuerdo con el CLIENTE.

VIGÉSIMO OCTAVA: Modificaciones al contrato

Los términos y condiciones previstos en el presente Contrato podrán ser modificados por el BANCO, incluyendo los intereses, comisiones, gastos y otras tarifas. Las modificaciones realizadas por el BANCO durante la vigencia del presente Contrato serán comunicadas al CLIENTE, preferentemente a través de anotaciones en los estados de cuenta respectivos o mediante comunicaciones especiales cuando se traten de modificaciones esenciales como las variaciones de los montos o conceptos detallados en la hoja resumen, u otros medios masivos que no requerirán constancias de recepción tales como avisos en los locales del BANCO, página web, etc., cuando se traten de otras modificaciones no esenciales. Cualquier discrepancia por parte del CLIENTE respecto a las modificaciones deberá manifestarlo por escrito, resolviéndose automáticamente el Contrato, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE mantenga en favor del BANCO.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 28587, las partes contratantes acuerdan expresamente que las modificaciones se incorporarán al Contrato y serán plenamente vinculantes si transcurren desde la fecha de recepción de la comunicación en que se le informa de las modificaciones, quince (15) días calendario, en el caso de intereses, comisiones, gastos y otras tarifas y treinta (30) días calendario, en el caso de los demás aspectos comprendidos en el Contrato. Para tal efecto, el CLIENTE autoriza al BANCO a considerar su silencio como aceptación de las modificaciones referidas en el párrafo precedente siempre que, habiendo recibido la comunicación correspondiente, hayan transcurrido los plazos correspondientes.

De no aceptar las modificaciones propuestas, el BANCO quedará facultado para dar por resuelto el presente Contrato, sin que ello legitime al CLIENTE para reclamar indemnización alguna contra el BANCO, o los Establecimientos Afiliados al Sistema.

Lo anterior no enerva la obligación del CLIENTE de cancelar las cuotas que se encuentren pendientes de pago a la fecha de la resolución.

VIGÉSIMO NOVENA: Vigencia del Contrato

El presente Contrato rige las relaciones entre el CLIENTE y el BANCO durante todo el período en que se mantenga vigente este Contrato. En caso la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones u otro organismo que regula la

actividad financiera en el Perú aprobara cláusulas generales de contratación, éstas se incorporarán en forma automática al presente Contrato, y las partes deberán considerar modificado o complementado el Contrato en el sentido que las cláusulas establecen, a partir que las mismas entren en vigencia.

TRIGÉSIMA: Seguro de desgravamen

Para efectos de cubrir el riesgo de pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta, o alguna parte de éste en caso de existir seguros específicos para determinadas transacciones, en caso de muerte o invalidez total del CLIENTE, así como el pago de las líneas paralelas otorgadas al CLIENTE, el BANCO pone a disposición del CLIENTE seguros de desgravamen para lo cual el CLIENTE autoriza al BANCO mediante la suscripción del presente Contrato a que cargue en la Cuenta Tarjeta el costo de las pólizas de seguro de desgravamen que el BANCO pueda contratar con una compañía de seguros de primera categoría, según los términos y condiciones que establezca con dicha compañía aseguradora, y de acuerdo con la cobertura que el BANCO libremente determinará. El BANCO, a su libre criterio, podrá cobrar comisiones para cada línea de crédito paralela otorgada al CLIENTE. Contratado el seguro, el BANCO se compromete a hacerle entrega al CLIENTE del correspondiente certificado de seguro en un plazo que no excederá los diez (10) días calendario contados desde la fecha en la cual lo recibió de parte de la compañía de seguros. La falta de contratación y/o renovación del seguro de desgravamen no conllevará responsabilidad para el BANCO.

No obstante ello, en caso el CLIENTE hubiera contratado un seguro de desgravamen por cuenta propia con iguales o mejores condiciones a las que ofrece el BANCO, podrá remitir al BANCO dentro de los cinco (5) días calendario de suscrito el presente Contrato la documentación correspondiente al seguro contratado por él a fin que sea evaluado por el BANCO, en la oportunidad y bajo los alcances que éste último oportunamente le indicará; caso contrario, el BANCO queda facultado irrevocablemente a contratar el seguro respectivo, el mismo que prevalecerá sobre cualquier otro seguro que haya sido contratado posteriormente por el Cliente.

TRIGÉSIMO PRIMERA: Adquisición de bienes y/o servicios a través de Internet

El CLIENTE puede efectuar con la Tarjeta consumos vía internet en portales debidamente publicitados por el BANCO, los cuales corresponderán a Establecimientos Afiliados al Sistema, para lo cual el CLIENTE deberá introducir la clave secreta que le ha proporcionado el BANCO a fin de adquirir el(los) producto(s) y/o servicios. El CLIENTE reconoce que la clave secreta proporcionada por el BANCO equivale a su identificación, por lo que se obliga a conservarla bajo un marco de estricta confidencialidad, no pudiendo revelarla a terceros.

El CLIENTE autoriza al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta los consumos originados por la adquisición de productos vía internet en los portales antes señalados, salvo en aquellos casos que por dolo, culpa o negligencia del BANCO, sus representantes o personal a cargo su clave secreta haya sido vulnerada u obtenida fraudulentamente por terceros (hackers, crackers y similares) con el objetivo de efectuar consumos no autorizados o se haya producido algún delito informático con la Tarjeta.

TRIGÉSIMO SEGUNDA: Cesiones

De conformidad con lo previsto en el artículo 1435 del Código Civil vigente, el CLIENTE presta su conformidad por medio del presente documento para que el BANCO ceda su posición contractual en este Contrato, lo cual será comunicado oportunamente al CLIENTE a través del estado de cuenta o cualquier otro medio fehaciente. En caso de que la cesión de posición contractual se efectúe a favor de otra empresa del sistema financiero, el CLIENTE autoriza en forma irrevocable al BANCO para que en su nombre solicite que la entidad que actúa como cesionaria, abra una cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera a su nombre, a fin que el CLIENTE goce de los beneficios originados en virtud al presente Contrato.

TRIGÉSIMO TERCERA: Impuestos

El CLIENTE asumirá los impuestos que gravan o pudieran gravar los servicios que le preste el BANCO, según lo dispuesto en el presente Contrato, y/o los servicios complementarios que el BANCO pueda prestarle en el futuro según ofertas complementarias que fueran aceptadas por el CLIENTE. Dichos tributos se encuentran señalados en la Hoja Resumen.

TRIGÉSIMO CUARTA: Domicilio

El CLIENTE fija su domicilio en el lugar indicado en la solicitud de afiliación al Sistema, el cual deberá estar necesariamente ubicado dentro del radio urbano de la ciudad señalada en la referida solicitud de afiliación y que ha sido verificado por el BANCO en forma previa al otorgamiento de la línea de crédito materia del presente Contrato, En consecuencia, toda notificación y/o comunicación efectuada por el BANCO en relación con este Contrato se tendrá por debidamente efectuada en dicho domicilio.

El CLIENTE se obliga a comunicar con quince (15) días calendario de anticipación y por escrito al BANCO cualquier modificación al respecto. El nuevo domicilio del CLIENTE deberá estar necesariamente ubicado dentro la misma ciudad señalada en la solicitud de afiliación. Cualquier cambio de domicilio efectuado sin seguir el procedimiento antes señalado no tendrá validez ni eficacia frente al BANCO.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Se deja constancia que mientras el CLIENTE no comunique su nuevo domicilio al BANCO, éste reputará como válido y vigente el declarado por el CLIENTE en la solicitud de afiliación al Sistema, por lo que, en caso éste le perteneciera a un tercero, el CLIENTE asumirá total responsabilidad frente al BANCO y el propio tercero, en caso dicho tercero reclamase ante el BANCO o cualquier entidad pública o privada por el envío de comunicaciones vinculadas a la línea de crédito o a la Tarjeta.

TRIGÉSIMO QUINTA: Ley y jurisdicción aplicable

El presente Contrato se rige en lo no previsto por sus propios términos, por la legislación vigente en la República del Perú, y especialmente por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, de Cuenta Corriente y la Ley 26702, así como las normas que los modifiquen o sustituyan.

En caso de discrepancia derivada de la interpretación, alcance y/o ejecución del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces, cortes y tribunales del lugar de celebración de este Contrato.

TRIGÉSIMO SEXTA: Nulidad o Invalidez

La nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más de las disposiciones contenidas en este Contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo. Por el contrario, se entenderá que este Contrato es eficaz en su totalidad, debiéndose considerar como inexistentes las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente; y, en consecuencia, los derechos y obligaciones de las partes se ejecutarán según lo establecido en este Contrato.

TRIGÉSIMO SÉPTIMA: Suscripción del Contrato

Las partes declaran expresamente que la suscripción del presente Contrato deja sin efecto cualquier otro contrato de crédito o documento similar que hubiese sido suscrito anteriormente entre las mismas.

TRIGÉSIMO OCTAVA: Tarjeta Innominadas

El CLIENTE podrá solicitar al BANCO la emisión de tarjetas de crédito innominadas, de carácter personal e intransferibles, siempre que para ello EL CLIENTE registre una clave secreta de acceso y la utilice para todos los efectos como medio de identificación ante el BANCO y ante los Establecimientos Afiliados al Sistema, en el país o en el exterior, que así lo soliciten, sin perjuicio que adicionalmente se le exija la presentación de un documento nacional de identidad.

La tarjeta innominada podrá ser usada también en cajeros automáticos, puntos de venta, medios electrónicos, Internet y otros medios que el BANCO hubiese establecido e informado al CLIENTE. Se deja constancia que serán de aplicación a las tarjetas innominadas las demás condiciones pactadas en este Contrato, siempre que no se opongan a esta cláusula.

Suscrito en dos originales de igual tenor a los ____ días del mes de _____ de ____.

11

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2021 11:30:36 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 19 de Julio del 2021

RESOLUCION N° 001346-2021-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	**:**	**0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	**:**	**FLOR MARÍA AVILA ZANIN**
DENUNCIADO	**:**	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**
MATERIA	**:**	**RECURSO DE APELACIÓN**

VISTO: El escrito de apelación interpuesto por Banco Ripley Perú S.A., de fecha 13 de julio de 2021; y **CONSIDERANDO:**

1. De conformidad con lo prescrito por el artículo 220°[1] del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el recurso de apelación se deberá sustentar en distinta interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho y se dirige a la misma autoridad que expidió el acto materia de impugnación, para que lo eleve al superior jerárquico.

2. El artículo 237.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General prescribe que el recurso impugnativo de apelación deberá ser interpuesto ante el órgano que dictó la resolución apelada dentro de los quince (15) días de producida la notificación respectiva[2].

3. Acorde a lo prescrito, el artículo 25° del Decreto Legislativo N° 807 "Facultades, normas y Organización del INDECOPI", la Comisión es la encargada de emitir pronunciamiento respecto de la concesión o denegación de recursos impugnativos[3].

4. La Resolución Final N° 0449-2021/INDECOPI-LAL del 10 de junio de 2021 se notificó al apelante el 25 de junio de 2021, y el recurso de apelación fue presentado el 13 de julio de 2021; es decir, dentro del plazo establecido en la Ley.

5. El escrito de apelación presentado por los impugnantes con los requisitos previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

---

[1] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO Nº 004 2019-JUS el 25 de enero de 2019.**
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. (Texto según el Artículo 209 de la Ley N° 27444).

[2] **Artículo 237.- Impugnación**
237.2 La apelación deberá ser interpuesta ante el órgano que dictó la resolución apelada dentro de los quince (15) días de producida la notificación respectiva. El expediente respectivo deberá elevarse al superior jerárquico en un plazo máximo de dos (2) días contados desde la fecha de la concesión del recurso respectivo.

[3] **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807 FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 25º .- La Comisión se pronunciará sobre la admisión a trámite de la denuncia, el dictado de las medidas cautelares, las nulidades por defectos de procedimiento, la resolución final, y la concesión o denegación de recursos impugnativos.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

6. Mediante Resolución N°1538-2006/INDECOPI-LAL del 13 de noviembre de 2006, ratificada por Acuerdo de Comisión Nº 0539 del 08 de enero de 2016, la Comisión delegó al Secretario Técnico la facultad para conceder los recursos de apelación que se interpongan en los Procedimientos de Protección al Consumidor tramitados ante dicha autoridad administrativa.

SE RESUELVE:

Conceder el recurso de apelación interpuesto por Banco Ripley Perú S.A., contra la Resolución Final N° 0449-2021/INDECOPI-LAL del 10 de junio de 2021; y, en consecuencia, elevar los actuados a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Firmado digitalmente por
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad

SOM/eqb.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Indecopi
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

Expediente en Comisión 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL
Ingreso en Sala 1598-2021/SPC-APELACIÓN

RAZÓN DE SECRETARÍA
Nº 0436-2021/SPC

La Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor deja constancia de que, mediante Memorándum 000888-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de julio de 2021, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad remitió a esta instancia el Expediente electrónico 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL identificado con Código Único de Procedimiento (CUP) 01-008-017840, el cual constaba de 204 páginas incluidas en 79 piezas procedimentales cargadas en la biblioteca *Sharepoint*.

Las piezas procedimentales del expediente de la referencia, remitidas por dicho despacho, fueron ubicadas en la carpeta "CUP 01-008-2020-017840" (la cual se sitúa en el servicio de alojamiento *Sharepoint*), siendo que la misma contaba con la carpeta subordinada "01. 0312-2020-CPC-INDECOPI-LAL" (que contenía las actuaciones realizadas ante la primera instancia).

Ahora bien, de la revisión de los actuados del referido expediente, se advierte que, el 24 de marzo de 2021, Banco Ripley Perú S.A. presentó un escrito que adjuntaba dos (2) medios probatorios que se encontraban incluidos en el siguiente hipervínculo: https://drive.google.com/drive/folders/1Ox8v2L3LPUaRblXm5qGFwN7Hfx6YrmiV, perteneciente al servicio de almacenamiento en la nube *Google Drive*.

Al respecto, cabe precisar que los numerales 3 y 4 de la "Guía para el almacenamiento en la derivación de expedientes electrónicos entre los órganos resolutivos de Protección al Consumidor" dispone que todos los actuados del expediente electrónico serán guardados ordenadamente en una subcarpeta denominada "PIEZAS", siendo que, de obrar medios probatorios contenidos en un CD, USB, disco externo u otros, pasibles de ser digitalizados, corresponderá añadir una subcarpeta denominada "MEDIOS PROBATORIOS", en donde se deberá colocar la información.

Atendiendo a lo señalado, en la medida que los medios probatorios ofrecidos por Banco Ripley Perú S.A. no se habían anexado al expediente electrónico de la referencia, se procede a exportar los mismos del hipervínculo en el que fueron presentados, a fin de incorporarlos al citado expediente en la subcarpeta "MEDIOS PROBATORIOS", dejando constancia de su contenido, conforme al siguiente detalle:

Medio de presentación	Hipervínculo	Nombre del archivo	Tipo de archivo	Número de páginas/Duración
Escrito del 24 de marzo de 2021	https://drive.google.com/drive/folders/1Ox8v2L3LPUaRblXm5qGFwN7Hfx6YrmiV	"EECC"	PDF	26

Indecopi
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

Escrito del 24 de marzo de 2021	https://drive.google.com /drive/folders/1Ox8v2L3LPUaRblXm5qGFwN7Hfx6YrmiV	"202008171651 5580C16 EE28872_2020 081716 5155_48823_78 734_7855"	MP3	12:55

Lima, 30 de setiembre de 2021

Firma Digital
Firmado digitalmente por CERRON BALDEON Liliana Alcira FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.10.2021 18:21:18 -05:00

LILIANA ALCIRA CERRÓN BALDEÓN
Secretaria Técnica

LCB/lsr/cbe

Firma Digital
Firmado digitalmente por BUDIEL ECHEVARRIA Carmen Lucia FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.10.2021 13:22:56 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por SOTO RUESTA Leila Paola FAU 20133840533 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12.10.2021 15:13:33 -05:00

Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS Javier Eduardo Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.10.2021 13:10:38 -05:00

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 2261-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL

PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO	:	DE PARTE
DENUNCIANTE	:	FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI
DENUNCIADO	:	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.
MATERIAS	:	DEBER DE IDONEIDAD SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD	:	OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se confirma la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A., por infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la entidad financiera se haya encontrado facultada, contractualmente, a procesar tres (3) compras por internet efectuadas el 17 de agosto de 2020, con cargo a la Tarjeta de Crédito 5254-*-****-2254, de titularidad de la tarjetahabiente.***

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 12 de octubre de 2021

ANTECEDENTES

1. El 28 de diciembre de 2020 y el 8 de febrero de 2021, la señora Flor María Ávila Zanini (en adelante, la señora Ávila) denunció a Banco Ripley Perú S.A.[1] (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), atendiendo a las siguientes consideraciones:

   (i) El 17 de agosto de 2020 tomó conocimiento, a través de un mensaje de texto enviado por el denunciado, del procesamiento de tres (3) compras efectuadas vía internet, por las sumas de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00, con cargo a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2254 de su titularidad;
   (ii) en atención a ello informó a la entidad bancaria que no había autorizado la ejecución de los consumos, máxime cuando no había brindado su consentimiento para el cargo de compras por internet a su línea de crédito; y,
   (iii) si bien interpuso un reclamo el 2 de setiembre de 2020, en disconformidad con la conducta desplegada por el proveedor, el Banco

[1] RUC 20259702411, con domicilio fiscal situado en Av. Paseo de la República Nro. 3118 (piso 11), San Isidro, Lima, Lima.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

no le brindó solución alguna, instándola a pagar las transacciones desconocidas y requiriéndole, en sendas oportunidades, la cancelación de la deuda materia de controversia.

2. En virtud de lo narrado, solicitó al Banco extornar los consumos no reconocidos por su persona, así como los intereses compensatorios y moratorios generados por su procesamiento indebido.

3. Mediante Resolución 000398-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 2 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica) emitió, entre otras cosas, el siguiente pronunciamiento:

> *"**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 28 de diciembre de 2020, presentada por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17º de la Resolución SBS Nº 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones realizadas el 17 de agosto de 2020, al efectuarse tres (3) consumos por los montos de S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00 con cargo a la tarjeta de crédito nº [5254-****-****-2254] de titularidad de la denunciante". [Sic]*

4. El 24 de marzo de 2021, el Banco presentó sus descargos respecto de las conductas imputadas en su contra, con arreglo a las siguientes consideraciones:

   (i) Las operaciones realizadas a través de canales virtuales -tales como las adquisiciones desconocidas por la señora Ávila- eran seguras, en tanto la validación de dichas transacciones requería el código de seguridad (CVV2) incluido en el instrumento de pago y, por tanto, importaba el consentimiento del portador del producto financiero;
   (ii) en ese sentido, a diferencia de otro tipo de operaciones, en el marco de las transacciones efectuadas con tarjeta no presente, a través de canales electrónicos, su procesamiento acarreaba el ingreso de los datos impresos en el medio de pago;
   (iii) una vez corroborada dicha información a través del botón de pagos de cada tienda virtual, así como la disponibilidad de la línea de crédito y el estado activo de la misma, la transacción era autorizada;
   (iv) en el caso discutido, de los reportes de sus sistemas, podía corroborarse el correcto empleo del código de seguridad CVV2 correspondiente a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2254 para la aprobación de las tres (3) operaciones controvertidas;

(v) la denunciante, de conformidad con la cláusula décimo primera del contrato del producto financiero, requería conservar la información confidencial de su tarjeta de crédito, siendo que le correspondía asumir la responsabilidad por los eventos ocasionados por el incumplimiento de dicha obligación;

(vi) la señora Ávila solicitó el bloqueo de su tarjeta de crédito a las 16:51 horas del 17 de agosto de 2020 (el cual se concretó a las 16:58 horas del mismo día), de modo que las operaciones suscitadas anteriormente a la mencionada gestión, debían estimarse válidamente realizadas;

(vii) con arreglo a las circunstancias detalladas, correspondía a la autoridad administrativa, a la luz de lo dispuesto en el artículo 104º del Código, desestimar su responsabilidad administrativa, siendo relevante destacar el deber de cuidado atribuible a la consumidora, respecto de su producto financiero; y,

(viii) asimismo, la cláusula trigésima del contrato de la tarjeta de crédito autorizaba a su entidad a cargar en la línea de crédito consumos originados vía internet.

5. A través de la Resolución 000949-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica trasladó a las partes el Informe Final de Instrucción 000059-2021-CPC-LAL/INDECOPI de la misma fecha, en virtud del cual recomendó a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) declarar la fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 19º del Código, así como sancionar a dicho proveedor con una multa de 1 UIT, por dicha conducta.

6. El 8 de junio de 2021, el Banco formuló las observaciones reseñadas a continuación, respecto de las conclusiones detalladas en el párrafo anterior:

(i) De acuerdo con el artículo 183º de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, Ley del Sistema Financiero), las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS) solo se encontraban obligadas a conservar documentos durante el plazo de diez (10) años;

(ii) dado que la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2254 había sido concedida en el año 2010, en la oportunidad en que la denuncia fue interpuesta, su entidad financiera no se hallaba constreñida a contar con el contrato del producto financiero; y,

(iii) la denunciante suscribió un contrato de adhesión, de modo que la cláusula trigésima de dicho documento, invocado en sus descargos, se encontraba reflejada en los términos previamente aprobados respectivos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

7. Por Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL del 10 de junio de 2021, la Comisión arribó a la siguiente decisión:

   (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Ávila contra el Banco, por infracción del artículo 19º del Código, al no haber considerado acreditado que la denunciante autorizó la realización de operaciones vía internet con cargo a su Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2554, sancionándolo con una multa de 2 UIT;
   (ii) ordenó al Banco, como medida correctiva reparadora, que, en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de quedar firme la citada resolución, cumpla con anular los consumos ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00, cargados a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2554 de titularidad de la señora Ávila y, en consecuencia, dejar sin efecto los cobros realizados en virtud de los consumos referidos;
   (iii) condenó al denunciado al pago de las costas del procedimiento; y,
   (iv) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

8. El 13 de julio de 2021, el Banco apeló la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL, en virtud de los siguientes argumentos:

   (i) Cumplió con adoptar las medidas de seguridad respecto del monitoreo y realización de las tres (3) operaciones realizadas el 17 de agosto de 2020, ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00;
   (ii) en concordancia con lo establecido por la Comisión, los contratos suscritos por sus clientes consistían en contratos de adhesión, por lo que las cláusulas eran las mismas para todos los consumidores;
   (iii) no aportó el ejemplar del contrato suscrito por la denunciante, toda vez que, al haber sido celebrado en el año 2010 y haberse excedido el lapso de diez (10) años contemplado en el artículo 183º de la Ley del Sistema Financiero, su entidad no se hallaba constreñida a conservarlo;
   (iv) conforme a lo exigido por la Comisión, remitió el contrato modelo aplicable al caso, del cual podía apreciarse que todos sus clientes conocían los alcances de su cláusula trigésima (la cual facultaba a su empresa a cargar a sus líneas de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet); y,
   (v) las cláusulas incluidas en el contrato modelo habían sido aprobadas previamente por la SBS.

ANÁLISIS

I. <u>Cuestión previa: Sobre la integración de la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL</u>

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

9. El artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia[2], cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

10. Por su parte, el artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutiva sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla[3].

11. En el presente caso, de la revisión de la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL se ha advertido que la Comisión omitió consignar en la parte resolutiva de la misma el extremo por el cual exoneró al denunciado al pago de los costos del procedimiento, punto que sí fue consignado en la parte considerativa de la referida resolución (ver su considerando 62).

12. En ese sentido, teniendo en consideración que la omisión de consignar en la parte resolutiva el punto referido no altera el contenido sustancial de la resolución recurrida, corresponde integrar dicha omisión.

13. Por consiguiente, dado que la denunciante no cuestionó este extremo de la resolución recurrida, el mismo ha quedado consentido.

---

2 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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:
(…)
1.9. Principio de celeridad. Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
1.10. Principio de eficacia. Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.
En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

3 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 370º.- Competencia del Juez superior.**
El Juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido. Sin embargo, puede integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.
(…).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

II. Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

14. El artículo 18° del Código[4] define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

15. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado[5]. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

16. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, 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, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código[6].

---

4 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- 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.

5 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- 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.

6 **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.

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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

17. Es pertinente indicar que el artículo 173° del TUO de la LPAG señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados[7], lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento[8], y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo[9].

18. En el presente caso, la señora Ávila denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad respectivas, al haber permitido que se efectuaran tres (3) consumos, por las sumas de S/ 2 814,00, S/ 11 314,00 y S/ 730,00 el 17 de agosto de 2020, con cargo a su Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2554, a pesar de que las mismas no habían sido autorizadas por su persona.

19. Asimismo, la denunciante afirmó que no había autorizado la ejecución de compras por internet, con cargo a su línea de crédito, habiendo sido dichos cuestionamientos planteados en los términos siguientes:

> *"(…) nunca he solicitado autorización para hacer compras por Internet, o sino que me muestren el documento firmado por mí solicitándolo". [Sic].*

20. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto no estimó acreditado que el contrato celebrado entre las partes para la concesión de la línea de crédito haya sido suscrito previamente al periodo por el cual el Banco se encontraba obligado a conservar dicho documento. Ello, asimismo, resultaba relevante, en tanto el proveedor adujo que las cláusulas generales del contrato de la tarjeta de crédito, vigentes en tal oportunidad, eran aplicables a la denunciante y, en consecuencia, resultaba determinante conocer o verificar la fecha de suscripción del acuerdo cuestionado.

21. En ese sentido, al haber considerado que existía una duda razonable respecto del contenido del contrato atribuible al producto financiero analizado, no

---

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.

7 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

8 **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.

9 **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.

correspondía inferir que la señora Ávila había autorizado el cargo a su línea de crédito de operaciones realizadas vía internet.

22. En vía de apelación, respecto al pronunciamiento emitido, el Banco aportó las cláusulas del contrato de adhesión que, presuntamente, suscribieron las partes en el año 2010, siendo que, con arreglo a sus términos, su entidad se había encontrado facultada a facturar los consumos desconocidos por la denunciante, con cargo a su línea de crédito.

23. Sobre el particular, teniendo en cuenta que no resulta un hecho controvertido que las operaciones cuestionadas fueron realizadas vía internet, este Colegiado, en armonía con lo determinado por la primera instancia, considera oportuno evaluar, preliminarmente, si la denunciante autorizó la adquisición de bienes o contratación de servicios por internet, con cargo a su línea de crédito.

24. En efecto, se aprecia que la señora Ávila refutó, en su denuncia, haber proporcionado dicha autorización al Banco, de modo que es menester elucidar la previa existencia de la misma, a fin de colegir el procesamiento correcto de las compras cuestionadas.

25. Así, solo una vez verificado ello, cobraría pertinencia elucidar si el proveedor procesó válidamente dichas operaciones, atendiendo a las obligaciones contempladas a cargo del proveedor en la normativa sectorial de la materia.

26. Bajo dicho orden de ideas, devenía en indispensable, a efectos de determinar si la denunciante autorizó la ejecución de compras por internet con su tarjeta, conocer el contenido del contrato de consumo celebrado entre las partes; no obstante, lo cierto es que el denunciado refirió en el curso del procedimiento que no le resultaba posible aportar dicho instrumento.

27. Al respecto, el denunciado, más allá de invocar no encontrarse obligado a presentar la documentación que tuviera más de diez (10) años de antigüedad, no ha presentado medio probatorio alguno que sustente -siquiera- de manera indiciaria sus afirmaciones.

28. Siendo así las cosas, a modo de ejemplo, el denunciado se hallaba facultado a remitir capturas de sus sistemas o registros, de cuyo contenido pudiera apreciarse que la señora Ávila contrató la línea de crédito afectada con su entidad en el año 2010 (dado que el Banco se limitó a afirmar, sin sustentarlo, que el producto financiero fue adquirido en tal periodo anual). Sin embargo, tal afirmación no ha sido probada, siquiera de manera indiciaria.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

29. Ello, a pesar de que, al amparo de lo señalado en el artículo 173º del TUO de la LPAG, la carga de acreditar dicha afirmación recaía en el proveedor, máxime cuando este administrado se encontraba en una posición de ventaja, en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que la denunciante autorizó la ejecución de compras por internet, con cargo a su línea de crédito.

30. Ahora bien, en lo referente a la imposibilidad de presentar la documentación que tenía más de diez (10) años de antigüedad, el denunciado refirió que, a la luz de lo establecido en el artículo 183º de la Ley del Sistema Financiero, no se encontraba obligado a resguardar tal documentación; y, en consecuencia, presentarlo ante esta autoridad administrativa, conforme se desprende del tenor del referido dispositivo normativo:

> "***Artículo 183.- PLAZO DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.***
>
> *Las empresas del sistema financiero están obligadas a conservar sus libros y documentos por un plazo no menor de diez (10) años. Si, dentro de ese plazo, se promueve acción judicial contra ellas, la obligación en referencia subsiste en tanto dure el proceso, respecto de todos los documentos que guarden relación con la materia controvertida." [Sic].*

31. Sobre el particular, cabe precisar que el artículo 233° y 234° del Código Procesal Civil[10] ha establecido la definición de documentos, como todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, señalando que son documentos los escritos públicos o privados, los impresos, los cuadros, dibujos, microformas en la modalidad de microfilm como en la modalidad de soportes informáticos, y otras reproducciones de audio o video, la telemática en general y demás objetos que recojan, contengan o representen algún hecho, o una actividad humana o su resultado.

32. Aunado a lo anterior, cabe traer a colación que el artículo 182° de la citada Ley, dispone que los depósitos, que permanezcan por un periodo de diez años sin que se hagan nuevas imposiciones ni se retire parte de ellos o sus intereses, sin reclamación alguna, constituyen recursos del fondo, tal como se indica a continuación:

> ***"Artículo 182º.- DEPÓSITOS INMOVILIZADOS POR DIEZ AÑOS.***

[10] **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 233.- Documento. -** Es todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho.

Artículo 234.- Clases de documentos. - Son documentos los escritos públicos o privados, los impresos, fotocopias, facsímil o fax, planos, cuadros, dibujos, fotografías, radiografías, cintas cinematográficas, microformas tanto en la modalidad de microfilm como en la modalidad de soportes informáticos, y otras reproducciones de audio o video, la telemática en general y demás objetos que recojan, contengan o representen algún hecho, o una actividad humana o su resultado.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Los depósitos, títulos valores u otros bienes de los clientes que permanezcan en una empresa del sistema financiero durante diez años, sin que se haga nuevas imposiciones ni se retire parte de ellos o de sus intereses y sin que medie reclamación durante ese lapso, al igual que los respectivos rendimientos, constituyen recursos del Fondo. (…)" [Sic]

33. De la lectura conjunta de los citados artículos, en efecto, se aprecia que las entidades del sistema financiero, como la denunciada en el presente caso, solo se encuentran facultada a resguardar información por un periodo de diez (10) años, cuando no existan movimientos en caso de depósitos, en dicho plazo.

34. En ese sentido, se desprende que la obligación referida se hallaba vinculada a documentos o instrumentos relacionados con productos financieros que constituyeran el depósito de bienes por parte de la cliente, esto, es productos financieros pasivos (tales como depósitos de ahorros, cuentas corrientes, depósitos a plazos o depósitos CTS). Sin embargo, el producto financiero materia de controversia constituye un producto financiero activo y, en consecuencia, no le era aplicable el plazo de conservación de los instrumentos relacionados a este contemplado en el artículo 183º de la Ley del Sistema Financiero.

35. Bajo este orden de ideas, en vista de que no resultaba posible afirmar que el denunciado no se hallaba constreñido a conservar documentos que contaran con un periodo de existencia superior a los diez (10) años, respecto de la línea contratada por la señora Ávila (por cuanto se trataba de un producto activo), le correspondía aportar medios probatorios que permitieran a esta instancia corroborar que su contraparte autorizó el cargo de consumos por internet a su línea de crédito; no obstante, no lo hizo.

36. De otro lado, corresponde puntualizar que, acorde adujo el denunciado, se aprecia que, mediante Resolución S.B.S. 17973-2010 del 28 de diciembre de 2010, la SBS aprobó las cláusulas generales de contratación de tarjeta de crédito presentadas por el Banco (vigentes en tal oportunidad). Sin embargo, en atención a las conclusiones previamente arribadas, en el presente caso, no es razonable colegir que las mismas eran aplicables a la línea de crédito contratada por la señora Ávila.

37. Aunado a ello, se aprecia que el proveedor manifestó, en el curso del procedimiento que la cláusula trigésima del contrato de la línea de crédito lo facultó a registrar las operaciones controvertidas; sin embargo, se aprecia que dicha disposición se hallaba recogida en la cláusula trigésimo primera del condicionado general aprobado por la SBS. Esta discrepancia, en consecuencia, desvirtúa la eficacia probatoria de los instrumentos aportados por el denunciado.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

38. Atendiendo a las consideraciones señaladas, aun cuando la entidad bancaria presentó medios probatorios orientados a corroborar que los consumos se encontraban acordes al comportamiento habitual de consumo de la denunciante y habían sido correctamente autorizados, lo cierto es que no ha acreditado que el tipo de operaciones cuestionadas (a saber, compras por internet) podían ser ejecutadas con cargo a la línea de crédito de la cliente.

39. Por consiguiente, carece de objeto evaluar los argumentos y medios probatorios aportados por las partes, vinculados al cumplimiento de las medidas de seguridad apropiadas por el proveedor, al amparo de lo señalado en la Resolución S.B.S. 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), al no haberse acreditado la que el proveedor podía cargar dichas operaciones a la línea de crédito de su contraparte.

40. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Ávila contra el Banco, por infracción del artículo 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la entidad financiera se haya encontrado facultada, contractualmente, a procesar tres (3) compras por internet efectuadas el 17 de agosto de 2020, con cargo a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2254, de titularidad de la tarjetahabiente.

III. <u>Sobre la sanción impuesta, la medida correctiva dictada, la condena del denunciado al pago de las costas del procedimiento y su inscripción en el RIS</u>

41. Considerando que, en su recurso de apelación, el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la sanción de 2 UIT impuesta por la primera instancia, la medida correctiva dictada a su cargo, su condena al pago de las costas del procedimiento y su inscripción en el RIS del Indecopi, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del TUO de la LPAG a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto..

42. En lo relativo a la sanción determinada, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG[11], se requiere al Banco el

[11] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (…) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

43. Sobre la medida correctiva dictada, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI[12], Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117°[13] del Código.

44. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, esto último de conformidad con lo establecido en el artículo 40º de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI[14], Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al

---

12 **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37º.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.**
En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

13 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

14 **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40º.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.**
40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

45. Finalmente, acerca de su condena al pago de las costas del procedimiento, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código[15]. De otro lado, se informa a la parte denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 41º de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI[16], Directiva Única que regula los

---

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.
40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutivo debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

15 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118º.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.**
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

16 **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41º.- Incumplimiento de pago de costas y costos.**
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IV. Sobre la remisión de la resolución a la SBS

46. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL del 10 de junio de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A., por infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la entidad financiera se haya encontrado facultada, contractualmente, a procesar tres (3) compras por internet efectuadas el 17 de agosto de 2020, con cargo a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2254, de titularidad de la tarjetahabiente.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que sancionó a Banco Ripley Perú S.A. con una multa de 2 UIT, por la conducta infractora acreditada.

TERCERO: Requerir a Banco Ripley Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó a Banco Ripley Perú S.A., como medida correctiva reparadora que, que, en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de quedar firme la presente resolución, cumpla con anular los consumos ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00, cargados a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2554 de titularidad de la denunciante (así como los intereses generados por su

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

procesamiento indebido) y, en consecuencia, dejar sin efecto los cobros realizados en virtud de los consumos referidos.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Banco Ripley Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40º de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que condenó a Banco Ripley Perú S.A. al pago de las costas del procedimiento.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Banco Ripley Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 41º de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

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 2261-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL

SÉTIMO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco Ripley Perú S.A., para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

M-SPC-13/1B 16/16

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Expediente N° : **0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL**
Sumilla : **Cumplimiento**

SECRETARIA TÉCNICA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, "Banco Ripley") con RUC Nº 20259702411, debidamente representada por Karina Olano Rodríguez, identificada con Documento Nacional de Identidad Nº 41296069, según poderes inscritos en Partida Nº 03021251 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, fijamos como nuevo domicilio el correo electrónico denuncias.ripley@sacovertiz.com (al cual solicitamos se nos notifique con copia a asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe), así como los números de contacto: 971 143 461, 947 585 300, 947 160 554, 983 476 093 o 947 584 574; ante ustedes atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la RESOLUCIÓN 2261-2021/SPC-INDECOPI, mediante la cual la Sala resolvió CONFIRMAR la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL:

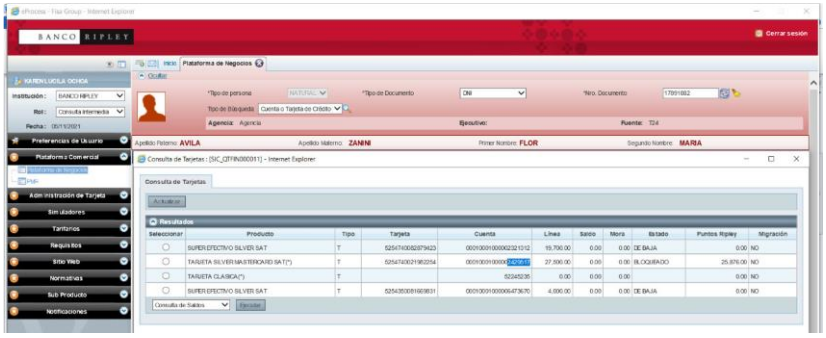
> **CUARTO:** Confirmar la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó a Banco Ripley Perú S.A., como medida correctiva reparadora que, que, en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de quedar firme la presente resolución, cumpla con anular los consumos ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00, cargados a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2554 de titularidad de la denunciante (así como los intereses generados por su procesamiento indebido) y, en consecuencia, dejar sin efecto los cobros realizados en virtud de los consumos referidos.

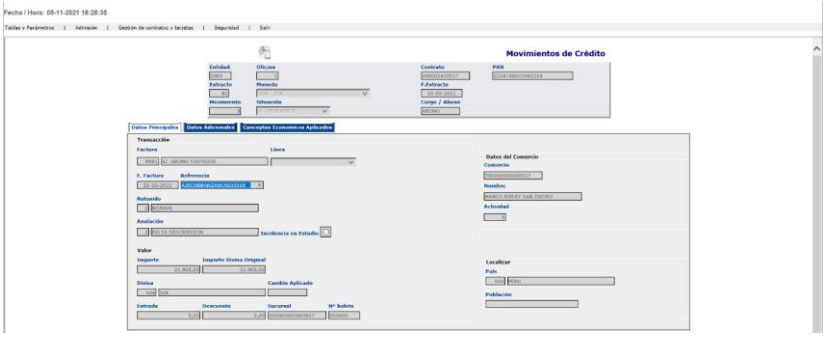
En relación a ello, cumplimos formalmente con la presentación del cumplimiento de medida correctiva y pago de costas.

<u>SOBRE LA MEDIDA CORRECTIVA:</u>

El 25 de octubre de 2021, la señora Ávila cliente se acogió a una campaña de cobranzas dejando la cuenta de la tarjeta Ripley sin saldo deudor, Banco Ripley abonó en la cuenta el importe de S/21 908,00 por la campaña, monto superior al que hubiera sido resultado de los ajustes de la medida correctiva (Ver cuadro), siendo la campaña más beneficiosa para el cliente. Se adjunta pantallas:

1



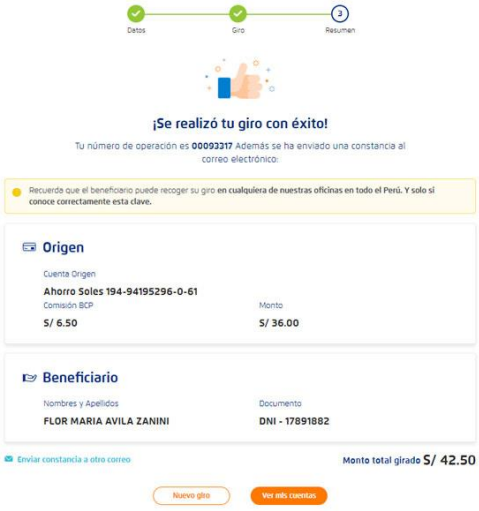


K	IC	ICOMP	PEN	TOTAL
730	138.72	95.82	50	
2814	557.75	134.14	50	
11314	333.42	207.7	50	
	74.9	284.56	50	
	58.85	371.19		
	300.01	373.14		
	46.28			
	285.88			
	261.16			
	31.34			
	212.55			
	14.35			
	208.68			
14858	2523.89	1466.55	200	19048.44

SOBRE EL PAGO DE COSTAS:

2

Se ha cumplido con realizar un giro en el Banco de Crédito del Perú a favor del cliente por el monto de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento.



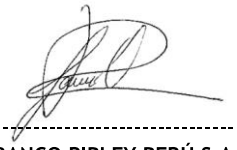
POR TANTO:

Solicitamos a su despacho tener presente lo antes expuesto y dar por cumplido lo ordenado.

<u>PRIMER OTROSÍ DECIMOS</u>: En calidad de medios probatorios, adjuntamos al presente escrito los siguientes documentos:

1. Comunicación cursada al cliente.

Lima, 15 de noviembre de 2021



BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

3

Fiama Fajardo

De: Denuncias Ripley Saco Vertiz
Enviado el: martes, 9 de noviembre de 2021 23:30
Para: fmazanini@hotmail.com
Asunto: CUMPLIMIENTO MC Y COSTAS: BANCO|TRUJILLO|FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI| 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL

Estimada FLOR MARÍA ÁVILA ZANINI,

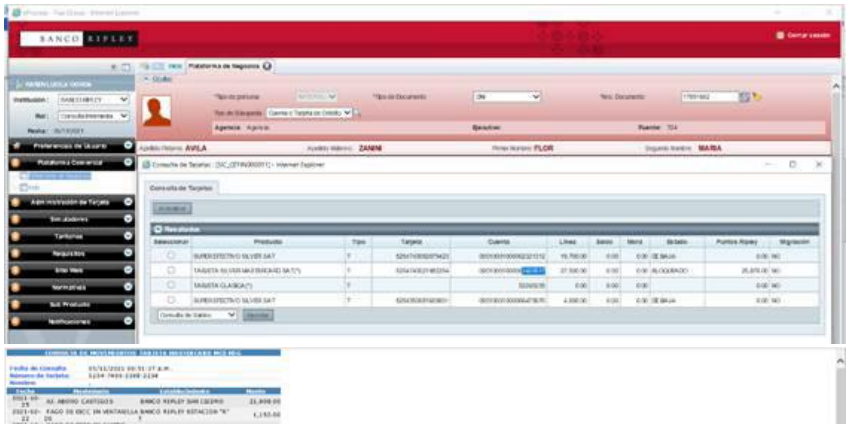
Que, fuimos notificados con la RESOLUCIÓN 2261-2021/SPC-INDECOPI, mediante la cual la Sala resolvió CONFIRMAR la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL:

CUARTO: Confirmar la Resolución 0449-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó a Banco Ripley Perú S.A., como medida correctiva reparadora que, que, en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de quedar firme la presente resolución, cumpla con anular los consumos ascendentes a S/ 11 314,00, S/ 2 814,00 y S/ 730,00, cargados a la Tarjeta de Crédito 5254-****-****-2554 de titularidad de la denunciante (así como los intereses generados por su procesamiento indebido) y, en consecuencia, dejar sin efecto los cobros realizados en virtud de los consumos referidos.

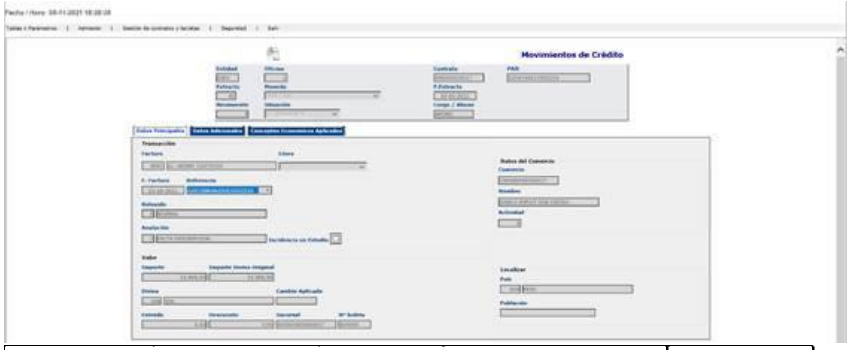
En relación a ello, cumplimos formalmente con la presentación del cumplimiento de medida correctiva y pago de costas.

SOBRE LA MEDIDA CORRECTIVA:

El 25 de octubre de 2021, la señora Ávila cliente se acogió a una campaña de cobranzas dejando la cuenta de la tarjeta Ripley sin saldo deudor, Banco Ripley abonó en la cuenta el importe de S/21 908,00 por la campaña, monto superior al que hubiera sido resultado de los ajustes de la medida correctiva (Ver cuadro), siendo la campaña más beneficiosa para el cliente. Se adjunta pantallas:



1



K	IC	ICOMP	PEN	TOTAL
730	138.72	95.82	50	
2814	557.75	134.14	50	
11314	333.42	207.7	50	
	74.9	284.56	50	
	58.85	371.19		
	300.01	373.14		
	46.28			
	285.88			
	261.16			
	31.34			
	212.55			
	14.35			
	208.68			
14858	2523.89	1466.55	200	19048.44

SOBRE EL PAGO DE COSTAS:

Se ha cumplido con realizar un giro en el Banco de Crédito del Perú a favor del cliente por el monto de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento.

La clave secreta, la cual se le solicitará al momento del cobro es Recuerde que puede cobrar el giro nacional en cualquier Agentes BCP.

Saludos,

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

Nota: Mensaje únicamente para comunicar cumplimiento de medida correctiva y costas, por favor no responder.

2

Indecopi
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

Expediente en Comisión 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL
Ingreso en Sala 1598-2021/SPC-APELACION
CUP: 01-008-2020-0017840

RAZÓN DE SECRETARÍA
Nº 0531-2021/SPC

La Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) deja constancia de lo siguiente:

1. El Expediente 0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL – Ingreso en Sala 1598-2021/SPC-APELACIÓN, correspondiente al procedimiento iniciado por la señora Flor María Ávila Zanini contra Banco Ripley Perú S.A., ha sido tramitado en soporte digital, motivo por el cual el referido expediente ha sido cargado en la biblioteca de SharePoint denominada SPC a fin de ser devuelto a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad.
2. Mediante Razones de Secretarías 0521-2021/SPC y 0522-2021/SPC, de fechas 10 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica dejó constancia que el expediente que sería remitido al órgano de primera instancia contenía 90 piezas, las cuales representaban un total de 244 fojas.
3. No obstante, el 16 de noviembre de 2021, Banco Ripley Perú S.A. presentó un escrito a través del cual aludió haber dado cumplimiento a la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento dispuesto mediante Resolución 2261-2021/SPC-INDECOPI del 12 de octubre de 2021, por lo que corresponde agregar dicho actuado al expediente.
4. En virtud de lo expuesto, se cumple con precisar que los datos del ejemplar cargado en la carpeta 01-008-2020-0017840 -a la fecha- son los siguientes:

Datos del Expediente	
Cantidad de fojas (Expedientes Digitalizado)	-
Cantidad de páginas del PDF unificado	254
Cantidad de tomos (Expedientes Digitalizado)	-
Cantidad de piezas contenidas en el índice (Ver Anexo)	93
Cuenta con documentos confidenciales	NO
Cuenta con medios probatorios en formatos digitales	SI
Escritos adjuntos sin tramitar	No aplica

Lima, 16 de noviembre de 2021

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por CERRON BALDEON Liliana Alcira FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.11.2021 17:59:34 -05:00

LILIANA ALCIRA CERRÓN BALDEÓN
Secretaria Técnica
Sala Especializada en Protección al Consumidor

LCB/kzv/cbe

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por BUDIEL ECHEVARRIA Carmen Lucia FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2021 16:05:12 -05:00

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por ZAMALLOA VELARDE Karen Elizabeth FAU 20133840533 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.11.2021 13:57:06 -05:00

LISTA DE VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTE: 1598-2021/SPC (0312-2020/CPC-INDECOPI-LAL)

DENUNCIA/SOLICITUD			
• Nombre o razón social del denunciante/solicitante	X	NO	NO APLICA
• Copia de los documentos que acrediten existencia (persona jurídica)	SI	NO	NO APLICA X
• Poderes del representante legal	SI	NO	NO APLICA X
• Domicilio del denunciante/solicitante	X	NO	NO APLICA
APERSONAMIENTO DEL DENUNCIADO/ADMINISTRADO			
• Poderes del representante	X	NO	NO APLICA
• Domicilio (Físico o Virtual)	X	NO	NO APLICA
TRÁMITE EN PRIMERA INSTANCIA			
• Resoluciones de trámite completas	X	NO	NO APLICA
• Todas las notificaciones cumplen con los requisitos para su validez	X	NO	NO APLICA
• Cargos de notificación completos	X	NO	NO APLICA
• Foliación	SI	NO	NO APLICA X
• Número de tomos	SI	NO	NO APLICA X
• Pruebas físicas fuera del expediente	SI	NO	NO APLICA X
• Escrito de apelación	X	NO	NO APLICA
• Cuaderno de información confidencial	SI	NO	NO APLICA X
• Escritos sin tramitar	SI	X	NO APLICA
RESOLUCIÓN FINAL			
• Los nombres de las partes coinciden en la sumilla, antecedentes, puntos controvertidos, análisis y parte resolutiva	X	NO	NO APLICA
• La sanción impuesta coincide en la parte de análisis y la parte decisoria	X	NO	NO APLICA
• La medida correctiva impuesta coincide en el análisis y la parte decisoria	X	NO	NO APLICA
APELACIÓN			
• Pedido de Informe Oral	SI	X	NO APLICA
• Pedido de Audiencia de Conciliación	SI	X	NO APLICA
SIR-PC			
• El sistema se encuentra actualizado con los domicilios de las partes	X	NO	NO APLICA
• Se registro la sanción en "Multas"	X	NO	NO APLICA
• Se registro la sanción en "Infracciones y Sanciones"	X	NO	NO APLICA

ASISTENTE ENCARGADO: CARMEN LUCIA BUDIEL ECHEVARRIA

FIRMA: Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por BUDIEL ECHEVARRIA Carmen Lucia FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.11.2021 09:08:21 -05:00

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por CERRON BALDEON Liliana Alcira FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.12.2021 16:05:02 -05:00

ANEXO Nº 7: EXPEDIENTE Nº 0001-2021

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA

Para poder atenderlo correctamente necesitamos que nos indique los siguientes datos, en caso de duda solicite orientación al personal del Indecopi

1. DATOS DEL DENUNCIANTE[1]

Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica **ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES**		
DNI o Número de RUC: 42254610	Teléfono:	Teléfono Celular: 949183176 Correo electrónico: informes@corlepsac.org
Representante del Denunciante[2] **(obligatorio para las personas jurídicas**[3]**)**		
Persona Natural ☐	Persona Jurídica ☐	DNI y/o RUC:
Nombre o Razón Social completos:		
Dirección donde desea recibir las notificaciones		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón CALLE GINEBRA	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote 385-387	Urbanización SANCHEZ CARRION
Distrito TRUJILLO	Provincia TRUJILLO	Departamento LA LIBERTAD
Referencias para llegar (Opcional)		
AL COSTADO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE		
Actividad empresarial o profesional del Denunciante		
ECONOMISTA		
¿Realizaba actividad empresarial o profesional cuando se produjeron los hechos que motivaron la denuncia? Sí ☐ No X		
¿Qué actividad empresarial o profesional realizaba?		
¿Era microempresario cuando se suscitaron los hechos que motivaron la denuncia (adjuntar los documentos que acreditan dicha condición[4] Sí ☐ No X		

2. DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO[5]

Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica (Opcional) BANCO BBVA CONTINENTAL		
DNI o Número de RUC del proveedor denunciado 20100130204		
DOMICILIO DEL PROVEEDOR DENUNCIADO (Opcional)		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón JIRON GAMARRA	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote 547	Urbanización CENTRO HISTORICO DE TRUJILLO
Distrito TRUJILLO	Provincia TRUJILLO	Departamento LA LIUBERTAD

1 En caso de existir más de un (1) denunciante, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.
2 Se puede realizar mediante carta poder simple.
3 La representación legal de las personas jurídicas puede acreditarse mediante una declaración jurada.Ello sin perjuicio de presentar los poderes de representación si así lo desea el denunciante.
4 Algunos ejemplos de documentos que permiten acreditar la calidad de micro empresario son los Estados Financieros Auditados o la Declaración de impuesto a la renta del ejercicio correspondiente.
5 En caso de existir más de un (1) denunciado, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.

F-CPC-04/01

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.TRÁMITES REALIZADOS CON ANTERIORIDAD A LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA?(opcional)

¿Reclamó directamente al proveedor?	Sí [X] No [ ]
¿A través de qué medio? Libro de Reclamaciones [X] Verbal [ ] Correo Electrónico [X] Redes Sociales Otro [ ]	
¿Reclamó ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi?	Sí [ ] No [X] De corresponder, señale el número del reclamo:_____

4. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO MATERIA DEL PROBLEMA

Descripción del producto o servicio Indique cuál es el producto o servicio que motiva su denuncia (por ejemplo: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte, encomienda, etc.): HICE DENUNCIA ANTE EL BANCO BBVA CONTINENTAL CONFORME LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS POR EL HURTO ELECTRONICO QUE FUI OBJETO AL SUSTRAERSE DE MI TARJETA DE CREDITO LA SUMA DE USD $4 246.91 (CUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS Y 91/100 DOLARES AMERICANOS) EQUIVALENTE A S/. 14 618.97 (CATORCE MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO Y 97/100 SOLES) OPERACIÓN EFECTUADA A LAS 20:37:26 HORAS, OPERACIÓN QUE HA SIDO CONFIRMADA POR EL DETALLE DE RECLAMO N° 14021900097 REMITIDO EL BANCO BBVA CONTINENTAL DENUNCIADO.	
QUE LA SUMA HURTADA ELECTRÓNICAMENTE, FUE PUESTA DE CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD BANCARIA, SIN SABER ELLOS EXPLICAR COMO ES POSIBLE QUE SE REALICE UNA OPERACIÓN DINERARIA SIN TENER ACCESO A LA CLAVE DE SEGURIDAD QUE SÓLO MI PERSONA CONOCÍA Y QUE TERCEROS NO HAN TENIDO ACCESO A ELLA.	
LA ENTIDAD BANCARIA HA INCUMPLIDO LO DISPUESTO POR EL ART. 16° INC. 4 Y 5 DE LA RESOLUCIÓN DE SBS N° 6523-2013 REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO ([6]), TODA VEZ QUE DICHA EMPRESA CONOCIENDO MI CORREO ELECTRÓNICO, ASÍ MISMO MI NÚMERO TELEFÓNICO REGISTRADO POR ANTE SU ENTIDAD BANCARIA, JAMAS SE INFORMÓ O COMUNICÓ DE ESTA OPERACIÓN INUSUAL TODA VEZ QUE DESDE LA VIGENCIA DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO, MI PERSONA REALIZÓ USO COMÚN DE SU TARJETA POR MONTOS INFERIORES A S/. 500.00 (QUINIENTOS Y 00/100 SOLES) EN PROMEDIO, Y TODAS ESTAS OPERACIONES ERAN REPORTADAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO POR DICHA EMPRESA, LO QUE CAUSA DUDA Y EXTRAÑEZA ES QUE EN ESTA OPERACIÓN QUE GENERA UN CARGO INDEBIDO DE MÁS DE 4 MIL DÓLARES AMERICANOS LA EMPRESA NO HAYA COMUNICADO POR LA MISMA FORMA.	
Monto en dinero del producto o servicio	
Monto: _____$4 246.91 _____ Moneda: _____	No se puede calcular en dinero [ ]

5. HECHOS QUE MOTIVARON LA DENUNCIA CONTRA PROVEEDOR

Indique de manera resumida y precisa cuáles son los defectos en el producto o servicio por los que denuncia al proveedor.

Se adjunta escrito de denuncia: SI____ NO____

Si es que usted adjunta un escrito de denuncia señalando los inconvenientes frente al uso del producto o servicio así como las fechas; omita la siguiente sección.

• SE REPARE EL DAÑO PRODUCIDO POR EL CONSUMO INDEBIDO
• SE ANULE EL PAGO DE LA DEUDA

[6] **Art. 16° de la Resolución SBS N° 6523-2013 -Medidas de Seguridad respecto a los usuarios:**
(…)
4. Para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, deberá otorgar a estos la opción de **HABILITAR UN SERVICIO DE NOTIFICACIONES** que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, **INMEDIATAMENTE** después de ser registradas por la empresa, **MEDIANTE MENSAJES DE TEXTO A UN CORREO ELECTRÓNICO Y/O UN TELÉFONO MÓVIL, ENTRE OTROS MECANISMOS QUE PUEDEN SER PACTADOS CON LOS USUARIOS.**
5. Poner a disposición de los usuarios, la posibilidad de comunicar a la empresa que realizarán operaciones con su tarjeta desde el extranjero, antes de la realización de estas operaciones.
(…)

F-CPC-04/01

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

• SE ELIMINE EL REPORTE COMO MOROSO DE LAS CENTRALES DE RIESGO REPORTADAS SIENDO QUE MI PERSONA HA SIDO OBJETO DE HURTO ELECTRÓNICO Y QUE PESE A HABER SIDO DENUNCIADO EN SU OPORTUNIDAD LA ENTIDAD BANCARIA HIZO CASO OMISO A LA MISMA.

6. MEDIOS PROBATORIOS QUE ADJUNTA

Son necesarios para respaldar los hechos que originaron la denuncia. Ejemplos: documentos, grabaciones, fotos, videos, facturas, boletas, etc., que acreditarían lo que usted denuncia.

• IMPRESIÓN DE CORREOS ELECTRONICOS QUE DEMUESTRAN LA REMISION DE LOS DOCUMENTOS Y SU REITERACION
• IMPRESIÓN DE CORREOS ELECTRONICOS DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD DENUNCIADA
• CARTAS NOTARIALES REMITIDAS A LA ENTIDAD BANCARIA SOLICITANDO EXPLICACIÓN POR LO SUCEDIDO SIN TENER RESPUESTA FORMAL DE LA MISMA
• COPIA DE LA CARPETA FISCAL Y DE LA INVESTIGACIÓN PRELIMINAR QUE DA CUENTA DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS INDIVIDUOS QUE HAN COMETIDO EL HURTO ELECTRÓNICO Y DEL REQUERIMIENTO FISCAL A QUE PARTICIPE LA ENTIDAD BANCARIA SIN QUE LA MISMA SE MOTIVE A RESPONDER ESTA SITUACIÓN.

7. MEDIDAS CORRECTIVAS QUE SOLICITA

Solución que espera recibir por parte del proveedor. Ejemplos: reparación/cambio del producto; devolución del dinero pagado por el producto o servicio; entrega de la información solicitada; entrega del producto; devolución del dinero cobrado en exceso; anulación de deuda, atención del reclamo, etc.

Reparación [x]	Cambio [ ]	Entrega de producto o servicio [ ]	Entrega de información [ ]
Atención de reclamo [ ]	Devolución de contraprestación pagada [ ]	Devolución del dinero cobrado en exceso [ ]	
Otras [ ]			

8. ASESORÍA LEGAL Y REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS[7]

No es necesario que usted sea asesorado o representado por un abogado para presentar este formulario ante el Indecopi. Sin embargo, si usted decide ejercer el derecho de contar con un abogado y se comprueba que el proveedor denunciado cometió una infracción administrativa en materia de consumo, el órgano resolutivo competente puede ordenar que el infractor asuma el reembolso de las costas (que son las tasas, gastos de peritajes u otros similares) y costos (honorario del abogado) del procedimiento.

Indique si usted es o será asesorado(a) por un abogado en el presente procedimiento:	Sí [x] No [ ]
Indique si usted solicita el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento:	Sí [x] No [ ]

[7] **COSTAS.-** Constituye la tasa pagada (conforme al TUPA) cuando corresponda. Las costas también incluye los conceptos de pericias e inspecciones.
COSTOS.- Se refiere al pago de los honorarios profesionales del abogado.
En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

F-CPC-04/01

Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

9. PAGO DE TASA POR TRAMITACIÓN DE DENUNCIA

Usted puede adjuntar copia del comprobante por el pago de la tasa o indicar los siguientes datos de dicho documento:

N° de constancia: 024309-2	**Fecha de pago:31/12/2020**

10. USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Nº 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), para el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección al consumidor; actividades de supervisión, fiscalización, y prevención vinculadas a la protección del consumidor; así como para la generación de reportes y seguimiento de expedientes de uso interno y externo, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir su información a terceras personas, estrictamente con el objetivo de realizar las actividades antes mencionadas.

Usted podrá ejercer, cuando corresponda, sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

11. ÓRGANO COMPETENTE (*a ser llenado por el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi*)

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo X **Comisión de Protección al Consumidor _____**

Firma del interesado o su representante

DNI: 42254610

Fecha: 31/12/2020

DR. JORGE JESÚS LEAL PINEDO
ABOGADO
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. Nº 0443

SOLO PARA DENUNCIAS REFERIDAS A PRODUCTOS PASIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO (CUENTAS DE AHORROS, HABERES, CTS, DEPÓSITOS A PLAZO FIJO, ETC). (opcional)

CONSENTIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL SECRETO BANCARIO[8]

El denunciante autoriza a través de su firma (o la de su representante, siempre que cuente con facultades expresas y suficientes) el levantamiento de su secreto bancario, para que el proveedor pueda presentar ante el Indecopi información referida al producto materia de denuncia. Dicha información será utilizada por el Órgano Resolutivo para el análisis de los hechos indicados por el denunciante y sobre los cuales tomará la decisión final correspondiente.

Esta autorización es opcional y no constituye un requisito para la presentación de la denuncia.

Firma del interesado o su representante
DNI: 42254610
Fecha: 31/12/2020

DR. JORGE JESÚS LEAL PINEDO
ABOGADO
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. Nº 0443

[8] **Dicha autorización se solicita en la medida que el artículo 140 de la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros , prohíbe** a las empresas del sistema financiero suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas de sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos.

F-CPC-04/01

CORLEPSAC

RECIBIDO

CARGO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lima, 03 ABR. 2019

CARTA Nº 035-2019- CORLEPSAC/As.Leg.Ext.

RED LOGISTICA S.R.L.
RETORNAR CARGO
ADJUNTO
TRUJILLO
REMITO: 83873

Sr.
GERENTE
BANCO BBVA CONTINENTAL
OFICINA PRINCIPAL TRUJILLO
Jr., Pizarro 620
Trujillo

Presente.-

ASUNTO : SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTO DE ALERTA POR CONSUMOS SOSPECHOSOS

REFERENCIA : OPERACIÓN DE ABONO DE USD $4 246.91 (S/. 14 618.97) REALIZADO EL 23 DE ENERO DE 2019 A HORAS 20:37 CON TARJETA DE CREDITO VISA DEL BBVA CONTINENTAL

De mi consideración:

Que, nuestro estudio de abogados ha asumido la defensa de los intereses de la personas de **ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES**, quien es titular de la tarjeta de Crédito Visa del BBVA-Continental N° 4919 09** **** 2503, la misma que fue utilizada por terceros quienes tomaron la información de la titular, para realizar operaciones económicas con imputación al saldo crediticio existente en dicha tarjeta de crédito.

Que, debemos informar a su representada que con fecha 23 de enero de 2019, terceros inescrupulosos haciendo uso de los datos obtenidos de manera ilegal, utilizaron a tarjeta de crédito VISA del BBVA Continental cuya titular es nuestra patrocinada, y realizaron una operación de pago de servicios por la suma de USD $4 246.91 (CUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS Y 91/100 DOLARES AMERICANOS) equivalente a S/. 14 618.97 (CATORCE MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO Y 97/100 SOLES) operación efectuada a las 20:37:26 horas, operación que ha sido confirmada por el detalle de reclamo N° 14021900097 remitido por su representada Banco BBVA Continental, en la que se **PRUEBA** de manera contundente dicha operación, que adjuntamos.

Que, en ese sentido, su representada **HA INCUMPLIDO** lo dispuesto por el Art. 16° Inc. 4 y 5 de la Resolución de SBS N° 6523-2013 reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito ([1]), toda vez que

[1] Art. 16° de la Resolución SBS N° 6523-2013 -Medidas de Seguridad respecto a los usuarios:
(...)
4. Para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, deberá otorgar a estos la opción de **HABILITAR UN SERVICIO DE NOTIFICACIONES** que les informe de las

CORLEPSAC
DIVISIÓN LEGAL
RUC: [illegible]

Dr. Jorge José Leal Pinedo
ABOGADO
REG. CAL. N° 3642
GERENTE GENERAL

CORLEPSAC – División Legal
informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
TRUJILLO-PERU

(044) - 656015
949 409 366
949 183 176
CORLEPSAC

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE COPIA GUARDA ABSOLUTA CONFORMIDAD CON SU ORIGINAL.
TRUJILLO 15 JUL 2019

DEYSI VASQUEZ CAPITA
NOTARIA DE TRUJILLO

CORLEPSAC

Esperamos que con la prontitud su representada pueda darse esta oportunidad de resolver el problema, reparar el daño, y arribar a un acuerdo armonioso con nuestros patrocinados, que es el interés de la presente misiva.

Atte.

CORLEPSAC
DIVISIÓN LEGAL
RUC. 20451549991
Dr. Jorge José Leal Pinedo
ABOGADO
REG. C.A.L. Nº 3642
GERENTE GENERAL

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI Nº 42254610
Calle La rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente
Trujillo

- ANEXOS:
- Copia del DNI de nuestra patrocinada
- Copia simple del detalle de Reclamo N° 14021800097 remitido por el BBVA Continental en el que se observa la operación imputada a la tarjeta de crédito.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE COPIA GUARDA ABSOLUTA CONFORMIDAD CON SU ORIGINAL.
TRUJILLO 15 JUL 2019

DEYSI VASQUEZ CASPITA
TRUJILLO
NOTARIA ABOGADA

Colegio de Notarios de La Libertad
N
La Libertad

DEYSI VASQUEZ CASPITA
NOTARIA DE TRUJILLO

CORLEPSAC – División Legal
informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
TRUJILLO-PERU

(044) - 656019
949 409 366
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC

CARGO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lima, 04 ABR. 2019

CARTA Nº 034-2019- CORLEPSAC/As.Leg.Ext.

CESAR AUGUSTO CARPIO VALDEZ
ABOGADO NOTARIO DE LIMA
Av. Diagonal 390 Of. 205 Miraflores, Lima
Recibido 4/4/2019 Hora 11:30
Carta Nº 55174

Sr.
GERENTE COMERCIAL
DECAMERON - PERU
Av. Jorge Chávez N° 160 piso 1
Miraflores-Lima
Presente.-

ESTE DOCUMENTO FUE SIDO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

ASUNTO : SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO POR USO INDEBIDO DE TARJETA DE CRÉDITO

REFERENCIA : OPERACIÓN DE ABONO DE USD $4 246.91 (S/. 14 618.97) REALIZADO EL 23 DE ENERO DE 2019 A HORAS 20:37 CON TARJETA DE CREDITO VISA DEL BBVA CONTINENTAL

De mi consideración:

Que, nuestro estudio de abogados ha asumido la defensa de los intereses de la personas de **ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES**, quien es titular de la tarjeta de Crédito Visa del BBVA-Continental N° 4919 09** **** 2503, la misma que fue utilizada por terceros quienes tomaron la información de la titular, para realizar operaciones económicas con imputación al saldo crediticio existente en dicha tarjeta de crédito.

AUTORIZADO PARA DILIGENCIAR A PUERTA

Que, debemos informar a su representada que con fecha 23 de enero de 2019, terceros inescrupulosos haciendo uso de los datos obtenidos de manera ilegal, utilizaron a tarjeta de crédito VISA del BBVA Continental cuya titular es nuestra patrocinada, y realizaron una operación de pago de servicios por la suma de USD $4 246.91 (CUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS Y 91/100 DOLARES AMERICANOS) equivalente a S/. 14 618.97 (CATORCE MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO Y 97/100 SOLES) operación efectuada a las 20:37:26 horas, operación que ha sido confirmada por el detalle de reclamo N° 14021900097 remitido por el Banco BBVA Continental, en la que se **PRUEBA** de manera contundente dicha operación, que adjuntamos.

Que, el interés de nuestra patrocinada no es otro que **CONOCER** que persona o personas han sido beneficiadas con los servicios que se han pagado con dicha suma de dinero, por lo que **URGE** que su empresa nos pueda **REMITIR** el nombre, apellido, nacionalidad y demás datos de identificación del pasajero o pasajeros que de manera indebida se han hecho de disfrutar del pago de un servicio que el titular de la tarjeta de crédito jamás autorizó, y cuya responsabilidad su empresa queda excluida, ya que el problema es entre el BBVA Continental y nuestra patrocinada, y para continuar con las acciones legales, es que acudimos a su empresa para que preste apoyo **INFORMATIVO**, indicándonos igualmente el número de días que han pernoctado en sus instalaciones estas personas, el número de habitación, así mismo los servicios que han consumido estas personas con el pago efectuado, e igualmente **SOLICITAMOS** nos remita bajo el amparo de la Ley N° 27806 – Ley de Acceso a la Información Pública, **COPIA** del comprobante de pago (boleta o factura) emitida

CORLEPSAC
Dr. Jorge José Leal Pinedo
ABOGADO
REG. CAL. N° 3442
GERENTE GENERAL

BLUE MARLIN BEACH CLUB
05 04 19
RECIBIDO
10:45 AM.

CORLEPSAC – División Legal
informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
TRUJILLO-PERU

(044) - 656019
949 409 366
949 183 176
@CORLEPSAC

CORLEPSAC

por su representada, por el monto abonado y pagado efectivamente para el goce de dichos servicios, realizado en la fecha mencionada (23 de enero de 2019).

Que, en vista de este requerimiento que hacemos a su representada, para abreviar tiempo, **SOLICITAMOS** tomar en cuenta que con fecha 02 de abril de 2019 nuestra patrocinado ha formulado reclamación por medio del canal virtual de su empresa a efectos de tomar conocimiento de la información que aca detallamos y requerimos, por lo que en ese sentido, esta misiva busca mayor precisión en la información y rapidez en la atención del petitorio.

Que, para los efectos de remisión de la respuesta que resulte de atender el presente petitorio, lo pueda remitir a nuestro correo institucional informes@corlepsac.org y la misma será respondida dentro de las 24hrs siguientes de remitido, y de manera física vía Courier a Calle La rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente, Distrito y Provincia de Trujillo, región La Libertad.

Esperamos que con la prontitud su representada pueda darse esta oportunidad de resolver el problema, reparar el daño, y arribar a un acuerdo armonioso con nuestros patrocinados, que es el interés de la presente misiva.

Atte.

CORLEPSAC
Dr. Jorge José Leal Pinedo
ABOGADO
REG. CAL. N° 3642
GERENTE GENERAL

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610
Calle La rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente
Trujillo

- **ANEXOS:**
- Copia del DNI de nuestra patrocinada
- Copia simple del detalle de Reclamo N° 14021900097 remitido por el BBVA Continental en el que se observa la operación imputada a la tarjeta de crédito.
- Copia simple de la reclamación efectuada el 02 de abril de 2019.

CORLEPSAC – División Legal
informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
TRUJILLO-PERU

(044) - 656019
949 409 366
949 183 176
CORLEPSAC

BBVA

San Isidro, 21 de noviembre de 2019

Señora
ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES:

Hemos realizado una nueva revisión de su caso N° 24101900570 y de su carta notarial en la que señala su no conformidad con la respuesta de sus reclamos anteriores e indica no reconocer un consumo por Internet, realizado con su Tarjeta de Crédito N° 4919-09**-****-2503. A continuación, detallamos nuevamente los puntos considerados para el análisis respectivo:

- Se ha verificado que la operación cuestionada se realizó utilizando el número de su Tarjeta de Crédito N° 4919-09**-****-2503 y/o CVV y/o fecha de vencimiento. Es importante precisar, que el procedimiento para realizar la operación fue mediante su información confidencial en el comercio y se realizó mediante Internet y no físicamente en el exterior del País.

- Asimismo, de acuerdo a lo indicado en las clausulas Generales aplicables a a las operaciones Pasivas y prestación de servicios Bancarios. Usted deberá custodiar adecuadamente los datos confidenciales, Tarjeta(s), Clave, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda autorizar y/o realizar operaciones con la(s) Cuenta(s), asumiendo las consecuencias del incumplimiento de esta obligación, así como por la pérdida o robo de dicha información hasta que solicite el bloqueo.

- En caso de extravío, sustracción o robo de cualquiera de sus tarjetas, usted debe comunicarse de inmediato con el banco por la vía más rápida posible y mediante los canales puestos a disposición por nuestra entidad.

- La tarjeta de crédito utilizada para la operación no reconocida fue bloqueada el 11/02/2019 a las 09:29:35. Por ello, los consumos o cargos registrados en su cuenta antes de esa comunicación se consideran de su exclusiva responsabilidad y deberán ser asumidos por el titular de la tarjeta.

- Con respecto a las medidas de seguridad que nos hace referencia, le informamos que nuestra representada procedió correctamente en verificar la operación materia de reclamo de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución SBS que nos hace mención, cumpliendo con realizar comunicación telefónica de prevención al número móvil que se encontraba registrado en nuestro sistema en dicha oportunidad, no logrando comunicación exitosa con el titular.

- Con respecto a su consulta de número móvil N° 912 384 912 y si corresponde a un call Center del Banco le informamos que el Banco no se comunicara telefónicamente con usted para solicitar información confidencial del titular con el objetivo de brindar mejora de Beneficios o Servicios.

- Con respecto al servicio de notificación de operaciones mediante SMS o medios electrónicos, El Banco brinda la opción a nuestros clientes de habilitar un servicio de notificaciones que le informe de las operaciones realizadas en su Tarjeta de Crédito o Débito mediante aplicativos móviles o mediante notificación a un teléfono móvil. De requerir mayor información de dicho servicio, puede comunicarse con nuestra banca telefónica o acercarse a nuestra red de oficina donde gentilmente sera atendido.

Si usted está en desacuerdo con nuestra respuesta, puede reiterar su caso en:
• BBVA, al teléfono (01) 595-0000
También puede acudir a:
• Defensor del Cliente Financiero, consultas al 0-800-1-6777 y/o www.dcf.com.pe
• Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
• Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

BBVA

- Con respecto al procedimiento que mantiene el banco correspondiente al monitoreo de los consumos realizados por nuestros clientes, le comentamos, que el Banco cuenta con mecanismos de seguridad rigurosos para la prevención de operaciones. Por ello, nos preocupamos en mantener informados a nuestros clientes sobre las medidas de seguridad que deben cumplir sobre el uso y resguardo de su tarjeta de crédito, lo cual resulta de gran importancia para evitar este tipo de operaciones.

- Sin embargo, mediante la interposición de su reclamo N° 14021900097 en fecha 14/02/2019 usted ha reconocido que brindó información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica. Este hecho vulnera los mecanismos de seguridad que tenemos establecidos.

Por ello, sentimos no poder ofrecerle una respuesta favorable en esta ocasión y le adjuntamos el detalle de la operación que usted reclama.

Un cordial saludo,

Víctor Mendoza R.
Prevención del Fraude

Si usted está en desacuerdo con nuestra respuesta, puede reiterar su caso en:
• BBVA, al teléfono (01) 595-0000
También puede acudir a:
• Defensor del Cliente Financiero, consultas al 0-800-1-6777 y/o www.dcf.com.pe
• Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
• Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

BBVA

BBVA te protege

Recomendaciones para tu Seguridad (1)

- Para ingresar al portal BBVA, siempre digite en la barra de direcciones del navegador www.bbva.pe. No lo haga desde buscadores, otras páginas o links enviados a través de correos electrónicos. Nunca le pediremos claves, CVV, DNI o número de celular a través de enlaces en correos electrónicos. Tampoco que actualice sus datos o desbloquee sus cuentas. Si detecta este comportamiento inusual, llámenos de inmediato por favor al (01)595-0000.

- Ubique la imagen del candado en la barra de navegación para saber que está en nuestra verdadera página web. Así:

  https://www.bbva.pe

- Recuerde que con "prende y apaga" tiene el control de sus tarjetas, es decir, puede activar o desactivar sus tarjetas para realizar compras en el exterior, por internet y para disposición de efectivo ingresando a nuestra Banca por Internet o App Banca Móvil a la opción "Configura tus tarjetas".

- No comparta por correo o teléfono su clave SMS o Token Digital con NADIE. El BBVA no se la solicitará bajo NINGUNA circunstancia. Recuerde que la clave SMS o Token Digital es de uso personal.

- Bajo ningún motivo el BBVA solicitará que devuelva o entregue su tarjeta a un tercero o Courier para una mejora de beneficios o de servicios. Esta es una modalidad de estafa. Las tarjetas sólo se devuelven en las oficinas del BBVA.

- No revele su clave secreta a nadie, recuerde que es personal. Firme el reverso de su tarjeta, de modo que la reconozca al instante. Es recomendable que cambie su clave cada cierto tiempo a través de nuestra red de cajeros.

- Cuando use el cajero automático, no acepte ayuda de extraños al realizar las operaciones. Si no ha terminado de realizar la operación y es abordado por un tercero, presione el botón CANCELAR y retire su tarjeta. Al terminar la operación, asegúrese que sea su tarjeta.

- Para que tenga un mayor control de sus movimientos, le sugerimos descargar nuestra App BBVA Wallet Perú, la cual le permitirá recibir un mensaje en el momento en que se realice un consumo o retiro con su tarjeta de crédito o débito (2).

(1) Para ampliar está información ingrese a nuestra página web en la opción "Tu Seguridad".
(2) Esta facilidad no desvirtúa su responsabilidad.

Si usted está en desacuerdo con nuestra respuesta, puede reiterar su caso en:
• BBVA, al teléfono (01) 595-0000
También puede acudir a:
• Defensor del Cliente Financiero, consultas al 0-800-1-6777 y/o www.dcf.com.pe
• Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
• Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

BBVA

San Isidro, 11 noviembre de 2019

Señor(a)
ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES:

Hemos realizado una nueva revisión de su caso N° 24101900544 en el que señala no reconocer un consumo por internet, realizado con su Tarjeta de Crédito N° 4919-09**-****-2503. A continuación, detallamos los puntos considerados para el análisis respectivo:

- Se ha verificado que la operación cuestionada se realizó utilizando el número de su Tarjeta de Crédito N° 4919-09**-****-2503 y/o CVV y/o fecha de vencimiento. Es obligación del titular de la tarjeta utilizarla de manera exclusiva y mantener en secreto la información confidencial.

- La tarjeta de crédito utilizada para la operación no reconocida fue bloqueada el 11/02/2019 a las 09:29:35. Por ello, los consumos o cargos registrados en su cuenta antes de esa comunicación se consideran de su exclusiva responsabilidad y deberán ser asumidos por el titular de la tarjeta.

Respecto a los puntos expuestos en su hoja de reclamación, le detallamos lo siguiente:

- Sobre el punto A y B, hemos realizados las verificaciones y le informamos que el Fondo de Protección Contra Fraude no cubre los hechos fraudulentos producto de la negligencia de brindar y/o facilitar a terceras personas la información confidencial de la tarjeta y tomen conocimiento de ella. Usted ha reconocido en su reclamo N° 14021900097 que brindó información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica. Este hecho vulnera los mecanismos de seguridad que tenemos establecidos.

- De acuerdo a lo solicitado en el punto C, le recordamos que en el punto N°8 de su contrato del producto citado, señala que en caso de extravío, sustracción o robo de cualquiera de sus tarjetas, códigos secretos y/o claves. Usted debe comunicarse de inmediato con el banco para realizar el bloqueo de la tarjeta. Las operaciones realizadas antes de dicha llamada serán de su resposabilidad. Para mayor detalle, le adjuntamos su contrato.

- En respuesta al punto D, sobre las medidas de seguridad que nos hace referencia, le informamos que nuestra representada procedió correctamente en verificar la operación materia de reclamo de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución SBS que nos hace mencion, cumpliendo con realizar comunicación telefónica de prevención al número móvil que se encontraba registrado en nuestro sistema en dicha oportunidad, no logrando comunicación exitosa con el titular. Es importante precisar, que el procedimiento para que se concrete la operación se realizó con la información confidencial de su tarjeta de crédito en el comercio a través de internet y no fisicamente en el exterior del Pais.

Si usted está en desacuerdo con nuestra respuesta, puede reiterar su caso en:
• BBVA, al teléfono (01) 595-0000
También puede acudir a:
• Defensor del Cliente Financiero, consultas al 0-800-1-6777 y/o www.dcf.com.pe
• Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
• Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

BBVA

- Finalmente sobre el punto E, respecto al servicio de notificación de operaciones mediante SMS o medios eletrónicos, le manifestamos que el Banco brinda la opción a nuestros clientes de habilitar un servicio de notificaciones que le informe sobre las operaciones realizadas en su Tarjeta de Crédito o Débito mediante aplicativos móviles o mediante notificación a un teléfono móvil. De requerir mayor información de dicho servicio, puede comunicarse con nuestra banca telefónica o acercarse a nuestra red de oficina donde gentilmente sera atendido.

Por ello, sentimos reiterar que no podremos ofrecerle una respuesta favorable en esta ocasión.

Un cordial saludo,

Víctor Mendoza R.
Prevención del Fraude

Si usted está en desacuerdo con nuestra respuesta, puede reiterar su caso en:
• BBVA, al teléfono (01) 595-0000
También puede acudir a:
• Defensor del Cliente Financiero, consultas al 0-800-1-6777 y/o www.dcf.com.pe
• Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
• Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

BBVA te protege

Recomendaciones para tu Seguridad (1)

- Para ingresar al portal BBVA, siempre digite en la barra de direcciones del navegador www.bbva.pe. No lo haga desde buscadores, otras páginas o links enviados a través de correos electrónicos. Nunca le pediremos claves, CVV, DNI o número de celular a través de enlaces en correos electrónicos. Tampoco que actualice sus datos o desbloquee sus cuentas. Si detecta este comportamiento inusual, llámenos de inmediato por favor al (01)595-0000.

- Ubique la imagen del candado en la barra de navegación para saber que está en nuestra verdadera página web. Así:

  https://www.bbva.pe

- Recuerde que con "prende y apaga" tiene el control de sus tarjetas, es decir, puede activar o desactivar sus tarjetas para realizar compras en el exterior, por internet y para disposición de efectivo ingresando a nuestra Banca por Internet o App Banca Móvil a la opción "Configura tus tarjetas".

- No comparta por correo o teléfono su clave SMS o Token Digital con NADIE. El BBVA no se la solicitará bajo NINGUNA circunstancia. Recuerde que la clave SMS o Token Digital es de uso personal.

- Bajo ningún motivo el BBVA solicitará que devuelva o entregue su tarjeta a un tercero o Courier para una mejora de beneficios o de servicios. Esta es una modalidad de estafa. Las tarjetas sólo se devuelven en las oficinas del BBVA.

- No revele su clave secreta a nadie, recuerde que es personal. Firme el reverso de su tarjeta, de modo que la reconozca al instante. Es recomendable que cambie su clave cada cierto tiempo a través de nuestra red de cajeros.

- Cuando use el cajero automático, no acepte ayuda de extraños al realizar las operaciones. Si no ha terminado de realizar la operación y es abordado por un tercero, presione el botón CANCELAR y retire su tarjeta. Al terminar la operación, asegúrese que sea su tarjeta.

- Para que tenga un mayor control de sus movimientos, le sugerimos descargar nuestra App BBVA Wallet Perú, la cual le permitirá recibir un mensaje en el momento en que se realice un consumo o retiro con su tarjeta de crédito o Crédito (2).

(1) Para ampliar está información ingrese a nuestra página web en la opción "Tu Seguridad".
(2) Esta facilidad no desvirtúa su responsabilidad.

BBVA Continental

San Isidro, 21 de mayo de 2019

Señor(a)
ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES:

Hemos realizado una nueva revisión de su caso N° 01051900332 en el que señala no reconocer un consumo por internet, realizado con su Tarjeta de Crédito N° 4919-09**-****-2503. A continuación, detallamos los puntos considerados para el análisis respectivo:

- Se ha verificado que la operación cuestionada se realizó utilizando el número de su Tarjeta de Débito N° 4919-09**-****-2503 y/o CVV y/o fecha de vencimiento. Es obligación del titular de la tarjeta utilizarla de manera exclusiva y mantener en secreto la información confidencial.

- En caso de extravío, sustracción o robo de cualquiera de sus tarjetas, usted debe comunicarse de inmediato con el banco por la vía más rápida posible y mediante los canales puestos a disposición por nuestra entidad.

- La tarjeta de crédito utilizada para la operación no reconocida fue bloqueada el 11/02/2019 a las 09:29:35. Por ello, los consumos o cargos registrados en su cuenta antes de esa comunicación se consideran de su exclusiva responsabilidad y deberán ser asumidos por el titular de la tarjeta.

Por ello, sentimos no poder ofrecerle una respuesta favorable en esta ocasión y le adjuntamos el detalle de la operación que usted reclama.

Un cordial saludo,

Víctor Mendoza R.
Prevención del Fraude

Si usted está en desacuerdo con nuestra respuesta, puede reiterar su caso en:
• BBVA Continental, al teléfono (01) 595-0000
También puede acudir a:
• Defensor del Cliente Financiero, consultas al 0-800-1-6777 y/o www.dcf.com.pe
• Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
• Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

BBVA Continental

Detalle de Autorización en el Sistema

```
CT/TJ: 491909******2503


FECHA OP.__HORA OP____TRANSACCION____LUGAR_____IMPORTE ORIG.__DIV__IMPORTE CO
23/01/2019  20:37:26  AUT.COM.CR Decameron All       4,246.91 USD       14,61


NCI._DIV___IMPORTE OPERA.___DIV__IMPORTE CASHB.__DIV_____RESPUESTA_______NUM
8.97 PEN         14,618.97  PEN            0.00  USD  OK-833744           000


.OPER.___ORIG__RESO__CUO________CUENTA________FECHA PROC__HORA PRO__FECHA CAD
718018   VISA  OBCO  000                      23/01/2019  15:37:28  04/2023


_COMER/TERM.____BIN.ADQ__MODO INGRESO__GIR.NEG.__STICKER___CH/B___PS-CICS____
 0080180001     414361   10007015407H    7011               N
```

Nota:

CT/TJ: *Tarjeta utilizada para la operación.*
FECHA OP._HORA OP: *Fecha / Hora en la cual cruza la información entre los sistemas del Banco y los de Visa Internacional.*
LUGAR: *Lugar comercial donde se realiza la operación.*
IMPORTE OPERA._DIV: *Importe y moneda de la operación realizada.*
PEN: *Nuevos Soles* - **USD**: *Dólares*
OK: *Operación válida con ingreso de tarjeta.*
FECHA PROC_HORA PRO: *Fecha/Hora real de la operación en la que se hace la retención.*

BBVA Continental te protege

Recomendaciones para tu Seguridad (1)

- Para ingresar al portal BBVA Continental, siempre digite en la barra de direcciones del navegador www.bbvacontinental.pe. No lo haga desde buscadores, otras páginas o links enviados a través de correos electrónicos. Nunca le pediremos claves, CVV, DNI o número de celular a través de enlaces en correos electrónicos. Tampoco que actualice sus datos o desbloquee sus cuentas. Si detecta este comportamiento inusual, llámenos de inmediato por favor al (01)595-0000.

- Ubique la imagen del candado más la frase BBVA Banco Continental [PE] en la barra de navegación para saber que está en nuestra verdadera página web. Así:

  BBVA Banco Continental [PE]

- Recuerde que con "prende y apaga" tiene el control de sus tarjetas, es decir, puede activar o desactivar sus tarjetas para realizar compras en el exterior, por internet y para disposición de efectivo ingresando a nuestra Banca por Internet o App Banca Móvil a la opción "Configura tus tarjetas".

- No comparta por correo o teléfono su clave SMS o Token Digital con NADIE. El BBVA Continental no se la solicitará bajo NINGUNA circunstancia. Recuerde que la clave SMS o Token Digital es de uso personal.

- Bajo ningún motivo el BBVA Continental solicitará que devuelva o entregue su tarjeta a un tercero o Courier para una mejora de beneficios o de servicios. Esta es una modalidad de estafa. Las tarjetas sólo se devuelven en las oficinas del BBVA Continental.

- No revele su clave secreta a nadie, recuerde que es personal. Firme el reverso de su tarjeta, de modo que la reconozca al instante. Es recomendable que cambie su clave cada cierto tiempo a través de nuestra red de cajeros.

- Cuando use el cajero automático, no acepte ayuda de extraños al realizar las operaciones. Si no ha terminado de realizar la operación y es abordado por un tercero, presione el botón CANCELAR y retire su tarjeta. Al terminar la operación, asegúrese que sea su tarjeta.

- Para que tenga un mayor control de sus movimientos, le sugerimos descargar nuestra App BBVA Wallet Perú, la cual le permitirá recibir un mensaje en el momento en que se realice un consumo o retiro con su tarjeta de crédito o débito (2).

(1) Para ampliar está información ingrese a nuestra página web en la opción "Tu Seguridad".
(2) Esta facilidad no desvirtúa su responsabilidad.

SIAC POSTPAGO - Impresión de Variaciones de Servicio Página 1 de 1

Solicitud de Variación de Servicio - Detalle Llamadas Entrantes

Centro Atención:	CAC TRUJILLO	Fecha (dd/mm/aaaa):	27/03/2019		
Titular:	ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES	Caso/Interacción:	1970426103		
Representante Legal:	ALICIA PALMIRA SANCH	Acción:		Nro. Claro:	941178201
Tipo Doc. Identidad:	DNI	Fecha Inicial del Reporte	27/12/2018		
Nro. Doc.:	42254610	Fecha Final del Reporte	26/01/2019		
Código Desbloqueo:					

Notas:

A SOLICITUD . Detalle Llamadas Entrantes - Desde: 27/12/2018 Hasta: 26/01/2019 - El cobro se realizó al : Exportar. Imprimir.

NOTA:
El presente documento incluye llamadas originadas en nuestras redes, así como aquellas originadas en redes de terceras empresas operadoras. Asimismo, hacemos de su conocimiento que en el presente detalle de llamadas ENTRANTES, algunas comunicaciones originadas en terceras redes desde el extranjero (LDI), teléfonos públicos o teléfonos locales -- no pertenecientes a nuestra red-- podrían contener información inexacta, imprecisa o en blanco, debido a que dichas empresas operadoras no han remitido a Claro la información del numero telefónico de la llamada entrante a nuestra red.

Por la presente doy fe que los datos personales antes consignados son verdaderos y autorizo a América Móvil Perú SAC, que en caso alguno de los datos proporcionados no sean válidos o no coincidan con los registros oficiales, es de por inválida esta solicitud.

Firma del Cliente

Firma del Asesor

AMÉRICA MOVIL PERÚ S.A.C.
C.A.C. TRUJILLO I
ENTREGADO

http://intranetsiacpostns/siacpost-frontend/Paginas/Menu/Transacciones/SIACPO_Impri... 27/03/2019

SIACPO_Detalle_Llamadas_Entrantes Página 1 de 1

Claro

DETALLE DE LLAMADAS ENTRANTES

941178201

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES

27/12/2018 - 26/01/2019

CAC TRUJILLO

N°	Numero	Fecha	Hora	Numero Entrante	Duracion
1	51941178201	22/01/19	08:35:38	51949892034	00:22
2	51941178201	22/01/19	09:39:47	51912384912	06:362
3	51941178201	22/01/19	11:00:16	51949892034	02:145
4	51941178201	22/01/19	16:30:27	51940087279	00:28
5	51941178201	23/01/19	15:29:53	51949892034	05:316
6	51941178201	23/01/19	15:45:14	5112093251	00:14
7	51941178201	23/01/19	17:38:05	51949892034	00:20
8	51941178201	23/01/19	20:20:55	51949892034	00:20
9	51941178201	25/01/19	10:50:04	5116520500	00:34
10	51941178201	25/01/19	15:16:34	51949892034	00:51
11	51941178201	25/01/19	15:54:15	51949721884	05:327
12	51941178201	25/01/19	16:41:11	51948100122	00:54
13	51941178201	25/01/19	18:26:05	51949892034	01:69
14	51941178201	25/01/19	20:03:50	51949892034	00:27
15	51941178201	25/01/19	21:11:31	51949892034	01:72
16	51941178201	26/01/19	06:52:19	51949721884	00:38
17	51941178201	26/01/19	07:40:38	51949892034	02:122
18	51941178201	26/01/19	12:26:28	51949892034	00:58
19	51941178201	26/01/19	15:58:59	51949892034	00:23

NOTA:

El presente documento incluye llamadas originadas en nuestras redes, así como aquellas originadas en redes de terceras empresas operadoras. Asimismo, hacemos de su conocimiento que en el presente detalle de llamadas ENTRANTES, algunas comunicaciones originadas en terceras redes desde el extranjero (LDI), teléfonos públicos o teléfonos locales --no pertenecientes a nuestra red-- podrían contener información inexacta, imprecisa o en blanco, debido a que dichas empresas operadoras no han remitido a Claro la información del numero telefónico de la llamada entrante a nuestra red.

AMÉRICA MOVIL PERÚ S.A.C.
C.A.C. TRUJILLO
ENTREGADO

http://intranetsiacpostns/siacpost-frontend/Paginas/Menu/Transacciones/SIACPO_Detalle... 27/03/2019

Page 1 of 2

POLICIA NACIONAL DEL PERU	UNIDAD PNP
REGPOL - LA LIBERTAD	DEPINCRI CENTRO LA LIBERTAD
Fecha Imp : 15/02/2019 17:25 Hrs	O.P Imp. : SO3. PNP YAJAIRA KATERIN DIAZ PAZ

Nro de Orden : 13684034 Clave : Qz9QI12Q Qz9QI12Q

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.L 1246

EL SR CMDTE.PNP JEFE DE LA : DEPINCRI CENTRO LA LIBERTAD

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

Tipo	DENUNCIA	Fecha y Hora Registro	14/02/2019 12:02:01 Hrs.
Formalidad	VERBAL	Fecha y Hora Hecho	10/02/2019 18:00:00 Hrs.
Condición de la Denuncia		[DEPINCRI] DENUNCIA DIRECTA Nro : 129	

Código QR

TIPIFICACION

- FUERO COMUN/PATRIMONIO (DELITO)/ESTAFA Y OTRAS DEFRAUDACIONES/ESTAFA AGRAVADA

LUGAR DEL HECHO

LA LIBERTAD / TRUJILLO / TRUJILLO / OTROS 1ER PISO URB. SAN VICENTE MZ. J LT. 11 MZ :

DENUNCIANTE

- 1) ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES(34), CON FECHA DE NACIMIENTO 03/03/1984 , ESTADO CIVIL : CASADO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 42254610, OCUPACION : AMA DE CASA, DIRECCION : LA LIBERTAD / TRUJILLO / TRUJILLO : 1ER PISO URB SAN VICENTE MZ J LT 11, TELEFONO : 941178201

CONTENIDO

- SIENDO LA HORA Y FECHA ANOTADAS, SE PRESENTO EL DENUNCIANTE , MANIFESTANDO QUE EL DÍA 10FEB19, A HORAS 18:00 APROX. SE ENCONTRABA EN SU DOMICILIO ANTES MENCIONADO INGRESO POR INTERMEDIO DE SU CELULAR DE N°941178201, A LA APLICACIÓN BBVA BANCO CONTINENTAL, DONDE AL REVISAR LA TARJETA DE CRÉDITO DE NUMERO N° 4919-****-****-2503, TENÍA UNA DEUDA DE S/18.000.00 SOLES, POR LO CUAL SE SORPRENDE YA QUE NO HABRÍA UTILIZADO SU TARJETA POR ESE MONTO, POR LO CUAL PROCEDIÓ A REALIZAR EN LA MISMA APLICACIÓN LA CONFIGURACIÓN DE LA TARJETA DONDE NO SE PUEDE UTILIZAR LA TARJETA YA SEA COMPRAS POR INTERNET O RETIROS; ASÍ MISMO EL DÍA 13ENE19 EN HORAS DE MAÑANA REALIZO EL BLOQUEO DE LA TARJETA DE CRÉDITO POR INTERMEDIO DE BANCA MÓVIL, ES ASÍ QUE REMITEN AL CORREO ELECTRÓNICO ALICIA_0906@HOTMAIL.COM DE LA AGRAVIADA DONDE INDICA QUE SE REALIZÓ CON ÉXITO EL BLOQUEO A SOLICITUD DEL CLIENTE. POR OTRO LADO, LA AGRAVIA SE APERSONO AL BANCO CONTINENTAL A SOLICITAR EL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA DE CRÉDITO ES AHÍ DONDE SE PERCATA QUE HABRÍAN UTILIZADO EL MONTO DE $ 4,246.91 DÓLARES AMERICANOS EL 23ENE19 DONDE INDICA QUE HABRÍA SIDO UTILIZADA EN DECAMERON ALL INCLUS, ASÍ MISMO REALIZO EL RECLAMO CORRESPONDIENTE CON HOJA DE RECLAMACIÓN CON N° 14021900097 CON FECHA 14FEB19 A HORAS 09:43 DONDE LE INDICAN QUE EN TREINTA DÍAS HÁBILES LE DARÍAN RESPUESTA AL RECLAMO REALIZADO. LA AGRAVIADA REFIERE QUE DÍAS POSTERIORES EXACTAMENTE EL 22ENE19 A HORAS 09:30 APROX. SE COMUNICARON A SU TELÉFONO CELULAR DESDE EL N°912384912, DONDE ESCUCHA UNA VOZ FEMENINA PRESENTÁNDOSE COMO UNA ASESORA DEL BBVA CONTINENTAL EL CUAL LE INDICO LOS DATOS Y DNI DE LA AGRAVIADA INDICANDO QUE LA MEMBRESÍA DE SU TARJETA DE CRÉDITO SERIA ANULADA. PARA REALIZAR DICHA OPERACIÓN LA ASESORA LE DICE QUE BRINDARÍA LAS PRIMEROS CUATRO DÍGITOS DE LA TARJETA Y LA DENUNCIANTE LE DIRÍA LOS CUATRO DÍGITOS SIGUIENTES HASTA LLEGAR A LOS DIECISÉIS DÍGITOS DE LA TARJETA; ASÍ MISMO LA ASESORA LE INDICO QUE SIGA UTILIZANDO LA TARJETA DE CRÉDITO TODO EL AÑO PARA QUE PUDIERA OBTENER ALGUNA PROMOCIÓN. A CONSECUENCIA DE MANIFESTADO POR LA AGRAVIADA SOSPECHA QUE ESA SERÍA LA CAUSAL DE LAS COMPRAS INDEBIDAS. MOTIVO POR EL CUAL SE APERSONA A ESTA UNIDAD ESPECIALIZADA PARA DENUNCIAR LOS HECHOS EN SU AGRAVIO. SIENDO LAS 12:50 HORAS DEL MISMO DÍA SE CULMINÓ LA PRESENTA DENUNCIA FIRMANDO E IMPRIMIENDO SU ÍNDICE DERECHO EN SEÑAL DE CONFORMIDAD, EN PRESENCIA DEL INSTRUCTOR QUE CERTIFICA.

https://denuncias.pnp.gob.pe/Dirincri/Formularios/registro_cuerpo_denuncia.aspx?val... 15/02/2019

Page 2 of 2

Fdo EL INSTRUCTOR .- Fdo El DENUNCIANTE .- IMPRESION DIGITAL

Preparar Impresión

SO4 - 31870174
Yajaira K. Díaz Paz
SO3 - PNP

Alicia Palmira Sánchez Barrantes

El código QR impreso en la parte superior de esta denuncia, sirve para verificar el contenido de la misma contrastándola con la que se encuentra en la base de datos. Para visualizar dicho resultado, se debe utilizar la app para teléfonos móviles llamada SIDPOL QR disponible en Play Store.

https://denuncias.pnp.gob.pe/Dirincri/Formularios/registro_cuerpo_denuncia.aspx?val... 15/02/2019

BBVA
Creando Oportunidades

San Isidro, 20 de mayo de 2020

Señor,
FREDDY FREITAS VELA
Gerente de Oficinales Regionales del Indecopi

Asunto : Solicitamos notificaciones virtuales

De nuestra mayor consideración,

Por medio de la presente, esperando que usted y su familia se encuentren bien de salud, nos dirigimos a su Despacho en atención a lo dispuesto por el Decreto Legislativo 1511, cuya sexta disposición complementaria final establece que los administrados informemos una dirección electrónica para efectos de las notificaciones de los procedimientos administrativos seguidos ante el Indecopi.

En ese sentido, a fin de cumplir tal disposición, les comunicamos que nuestra dirección electrónica para tal efecto será: denuncias-indecopi@bbva.com.

Como consecuencia de aquello, les solicitamos que, en adelante, todo acto y/o documento emitido en el marco de los procedimientos en trámite, así como los nuevos procedimientos, sean remitidos al buzón antes señalado, a efectos de ser debidamente notificados y ejercer las acciones procesales que correspondan.

Asimismo, ponemos a su disposición los siguientes números telefónicos de contacto: Fernando Delgado 01-209-1234 y Tabatta Castañeda 01-209-1105

Agradeciendo su atención, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,

FERNANDO DELGADO SÁNCHEZ
Senior Manager Procedimientos Administrativos
Servicios Jurídicos Contencioso

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.02.2021 19:08:09 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 19 de Febrero del 2021

RESOLUCION N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº : 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTE : ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES[1]
DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ S.A.[2]
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

I. HECHOS

1. El 04 de enero de 2021, la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes (en adelante, señora Sánchez) denunció al Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - Es titular de la tarjeta de crédito N° 4919 -09**-****-2503, producto financiero adquirido del Banco.
   - El 23 de enero de 2019 se efectuó en su tarjeta de crédito una operación por la suma ascendente a US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97, la cual no reconoce como suya.
   - La operación denunciada no corresponde a su comportamiento habitual, pues las operaciones que realiza oscilan en montos inferiores a S/ 500,00; asimismo, en las oportunidades que hizo uso de su tarjeta de crédito, el Banco siempre remitió constancia de ello a su correo electrónico; no obstante, cuando se llevó a cabo la operación materia de denuncia por un monto mucho mayor, no le fue comunicado.
   - El 14 de febrero de 2019, interpuso su denuncia a nivel policial en la DEPINCRI – La Libertad, a fin de dejar constancia que el 22 de enero de 2019 recibió una llamada telefónica de presunto personal del Banco, quien después de facilitarle sus datos le comunicó que la membresía de su tarjeta sería anulada y para ello debería proporcionar su número de tarjeta, datos que fueron señalados en dicha comunicación.
   - El 03 de abril de 2019, remitió una carta notarial al Banco solicitando la siguiente información: (i) si el número telefónico 912 384 912 pertenece a su centro de atención de llamadas telefónicas; (ii) por qué no le comunicaron vía correo electrónico o a través de mensaje de texto a su número de celular, la operación realizada el 23 de enero de 2019 y, (iii) explique cuál es el procedimiento a seguir para efectuar consumos por internet y se remita el reporte de la operación que no reconoce como suya.
   - El 21 de mayo de 2019, el Banco atendió su reclamo N° 01051900332 informando que el consumo no reconocido se efectuó vía internet utilizando información confidencial como es el número de su tarjeta, código CVV y fecha de vencimiento; precisando que, la referida tarjeta fue bloqueada el 11 de febrero de 2019, por lo que los consumos realizados antes de dicha fecha deben ser asumidos por el titular de la tarjeta. Asimismo, adjuntó el detalle de la operación cuestionada.
   - El 11 de noviembre de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 24101900544 en los términos descritos de su respuesta del 21 de mayo de 2019, agregando que: (i) el Fondo de Protección contra fraude no cubre los hechos fraudulentos

[1] DNI N° 42254610
[2] RUC N° 20100130204

producto de la negligencia de brindar información confidencial de la tarjeta a terceras personas, pues en el Reclamo N° 14021900097 afirmó haber brindado información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica y (ii) respecto a las medidas de seguridad, si se efectuó la comunicación telefónica de prevención al número móvil registrado en su sistema, no logrando comunicación exitosa con el titular.

- El 21 de noviembre de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 24101900570 y la carta notarial recibida, reiterando lo informado en sus anteriores respuestas del 21 de mayo de 2019 y 11 de noviembre de 2019, agregando que: (i) respecto al número 912 384 912 no corresponde a su *call center,* el Banco no se comunicaría telefónicamente para solicitar información confidencial del titular con el objetivo de brindar mejora de beneficios o servicios; y (ii) el Banco cuenta con mecanismos de seguridad rigurosos para la prevención de operaciones; sin embargo, mediante la interposición del Reclamo n° 14021900097 del 14 de febrero de 2019,reconoció que brindó información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica, lo cual vulnera los mecanismos de seguridad establecidos.

2. Por estos motivos, la señora Sánchez solicitó como medida correctiva reparadora que el Banco cumpla con:

   - Anular el pago de la deuda.
   - Rectifique el reporte indebido a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
   - El pago de costas y costos del presente procedimiento.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades[3], considera que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de la operación realizada el 23 de enero de 2019, al efectuarse un consumo por el monto de US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97 con cargo a la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez; por lo que corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19 del Código[4] en

---

3 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.- Autoridad competente.
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.
Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.
(La Comisión de Protección al Consumidor ha delegado su competencia a la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, mediante Resolución Nº 102-2005-INDECOPI/DIR, publicada el 29 de octubre de 2005, otorgándole las funciones de conocer y resolver denuncias en materia de protección al consumidor en el ámbito de su competencia).
DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad. (...)

4 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19.- Obligación de los proveedores

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito.

III. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

4. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere[5], conviene en requerir al Banco, lo que se detalla a continuación:

   (i) Presentar copia del contrato, hoja resumen y anexos correspondientes a la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez.
   (ii) Presentar el reporte del sistema debidamente visado por un funcionario, con facultades para emitir dicho reporte y acreditar la veracidad de la información, en el cual se acredite que la operación materia de denuncia fue realizada con el uso de la tarjeta, respectiva clave y el CVV; asimismo, dicha documentación deberá contener una explicación detallada de los procedimientos, códigos y siglas que la contengan, caso contrario se restará valor probatorio.
   (iii) Indicar los mecanismos de seguridad que se adoptan para la realización de operación materia de denuncia, y su aplicación en el presente caso, adjuntando la información y documentación que acredite lo afirmado.
   (iv) Presentar el cargo de la solicitud y/o sustento del bloqueo de la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez.
   (v) Presentar los movimientos de la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503, correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la realización de la operación no reconocida.
   (vi) Indicar el canal en que se realizó la operación denunciada, es decir, si esta se realizó de manera presencial o por internet u otro medio electrónico.
   (vii) De haberse realizado el consumo no reconocido en establecimiento físico, indicar el lugar, fecha y hora exacta en que se realizó, debiendo adjuntar copia legible del *voucher* u orden de pago correspondiente.
   (viii) De haberse realizado el consumo en establecimiento físico, indicar el nombre, razón social, número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) o número de Documento Nacional de Identidad (DNI) y, domicilio del establecimiento en donde se realizó el consumo denunciado.
   (ix) De haberse realizado el consumo vía internet, presentar el documento donde conste de manera indubitable la autorización de la señora Sánchez de realizar

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.

5 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 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.
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.
(...)
DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 24º.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)

operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito n.° 4919 -09**-****-2503.

5. El requerimiento deberá ser presentado en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[6].

IV. DE LA MEDIACIÓN

6. El inciso 6 del artículo VI del Código establece como una política pública el garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre ellos la mediación, tal como se transcribe a continuación:

> "***Artículo VI. - Políticas públicas***
> *(…)*
> *6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos*".

7. El artículo 30 del Decreto Legislativo N° 807[8], establece que, en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a la mediación.

8. En esa línea el artículo 107-A[7] del Código determina que el procedimiento concluye cuando las partes lleguen a una mediación que soluciones la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

9. El inciso b) del artículo 44[8] del Decreto Legislativo N° 1033 prescribe que el Secretario Técnico tiene facultades para instruir los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones.

---

6 **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

7 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
(…)
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

8 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.**
Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. –
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:
b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

V. DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO

10. El numeral 3 del artículo 112 del Código, prescribe como circunstancia atenuante especial en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente[9]. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria[10].

11. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria

12. Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En este caso, se podrá imponer una amonestación, se dictarán las medidas correctivas, de corresponder, y se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. Por último, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi[11].

---

9 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(…)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(…)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

10 **DIRECTIVA Nª 006-2017-DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**
4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción
4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
a) Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.
b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.
c) Sin perjuicio del allanamiento o reconocimiento formulado, el órgano resolutivo podrá evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos, según corresponda.
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.
f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

11 Según la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE MODIFICA LAS DIRECTIVAS N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI Y N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

VI. DEL PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

13. El inciso 3 del artículo 255 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) dispone que el plazo para que el administrado presente descargos no podrá ser menor a cinco (5) días hábiles.

14. El artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, contempla que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado para que presente su descargo, otorgándole el plazo de cinco (5) días contados desde la notificación.

15. El artículo 41 del mismo cuerpo normativo, determina que el plazo para presentar descargos puede ser prorrogado excepcionalmente hasta por tres veces del plazo original, sea a solicitud de parte o de oficio, siempre que la complejidad del caso lo amerite.

16. De la revisión de la denuncia, se evidencia que la(s) imputación(es) materia de este procedimiento son complejas, situación que ocasiona que el denunciado a efectos de ejercer su defensa, requiera gestionar y presentar diversos documentos.

17. En ese sentido, en virtud del principio de celeridad y el derecho de defensa del denunciado; corresponde, ampliar de oficio el plazo para la presentación de descargos y conceder el plazo máximo legal, de conformidad con el citado artículo 41 del Decreto Legislativo 807, el cual, bajo ningún supuesto, podrá ser prorrogado.

VII. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

18. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[12] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

19. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[13].

20. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

    - El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
    - El lavado frecuente de manos.
    - El uso de mascarilla.
    - El uso de espacios abiertos y ventilados.

---

12 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

13 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**
2.1.5 Centros laborales
En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.
2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.
2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

- Evitar aglomeraciones.
- La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
- La promoción de la salud mental.
- La continuidad del tamizaje de la población.
- La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
- El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
- El uso de datos abiertos y registro de información.
- La lucha contra la desinformación y la corrupción.
- La gestión adecuada de residuos sólidos.
- La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

21. El artículo 18[14] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

22. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[15] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar

---

[14] **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

[15] **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica. (*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

23. La Sexta Disposición Complementaria Final[16] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

24. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[17].

25. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

De la notificación al Banco. –

26. Mediante escrito del 22 de junio de 2020 dirigido a la Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi, el Banco autorizó expresamente la notificación electrónica de los actos administrativos que se emitan en los procedimientos de los cuales son parte, consignando para tal fin la dirección: denuncias-indecopi@bbva.com y, como teléfono de contacto, los números 01 209 1234 y 01 209 1105 correspondientes al señor Fernando Delgado y al señor Tabatta Castañeda respectivamente.

27. En atención a ello, corresponde fijar el domicilio electrónico del Banco en la dirección indicada precedentemente.

---

16 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

17 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

De la notificación a la señora Sánchez. –

28. En el presente caso, se verifica que, tanto en el formulario de mesa de partes virtual del Indecopi como en el formato de denuncia, la señora Sánchez consignó el correo electrónico informes@corlepsac.org y como teléfono de contacto el número 949 183 176.

29. Por lo tanto, considerando que el ingreso por mesa de partes virtual constituye una declaración jurada sobre los datos, corresponde notificar la presente resolución a la dirección informes@corlepsac.org.

30. Sin perjuicio de ello, corresponde **requerir a la señora Sánchez que en el plazo improrrogable de cinco (5) hábiles, autorice expresamente la notificación electrónica de los actos administrativos que se emitan en el presente procedimiento en la dirección indicada precedentemente.**

VIII. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

31. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[18], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

    Los mecanismos de consulta son:

    a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
    b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
    c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
    d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
    e. *Whatsapp* de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
    f. Citas virtuales a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

32. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

33. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la

[18] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(…)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

IX. DEL ACCESO AL EXPEDIENTE

34. El artículo 171 del TUO de la LPAG regula el acceso del expediente por parte de los administrados, abogados o sus representantes[19].

35. Debido al estado de emergencia dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y a las medidas de distanciamiento social y prevención de las aglomeraciones regulada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, corresponde disponer un mecanismo de acceso al expediente sin que el administrado deba apersonarse a las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de La Libertad.

36. Para ello, el interesado deberá solicitar la lectura del expediente por correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "*Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL"* y en el contenido el nombre completo del administrado. Si el que realiza la consulta es el abogado o *representante* legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

37. En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 04 de enero de 2021, presentada por la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de la operación realizada el 23 de enero de 2019, al efectuarse un consumo por el monto de US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97 con cargo a la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.

SEGUNDO: Tener por ofrecidos los medios probatorios documentales presentados con la denuncia que obran en el expediente.

---

19 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171.- Acceso al expediente
171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

TERCERO: Correr traslado de la denuncia a Banco BBVA Perú S.A., para que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 y 41 del Decreto Legislativo Nº 807, presenten sus descargos en un plazo máximo legal de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, vencido el cual, no se otorgará prórroga alguna conforme lo expuesto en la parte considerativa.

Debe precisarse que se declarará en rebeldía al denunciado que no presente descargos dentro del plazo otorgado; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 233.1º del Decreto Legislativo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado De La Ley N° 27444 – Ley Del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, podrán tenerse por aceptadas o merituadas como ciertas.

CUARTO: Requerir a Banco BBVA Perú S.A. que al momento de apersonarse cumpla con:

(i) En caso corresponda, presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento; o declaración jurada donde conste esta información precisando el número de partida registral.
(ii) Fijar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)[20];
(iii) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,
(iv) Señalar su domicilio procesal para el presente procedimiento[21], dentro de la circunscripción de la competencia territorial de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, determinada mediante Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI[22], esto de conformidad con el numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI[23], concordante con el inciso 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil. En caso contrario, se tendrá por no presentado su escrito de descargo y en consecuencia será declarado en rebeldía. El domicilio procesal a señalar puede ser el domicilio real u otro, siempre que se encuentre dentro de la circunscripción territorial indicada.
(v) Presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a sus actividades económicas, realizadas en el establecimiento donde sucedieron los hechos materia de denuncia.
(vi) En caso califique como microempresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos

20 **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**
Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.
La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.
La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

21 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 442.- Requisitos y contenido de la contestación a la demanda. –
Al contestar el demandado debe:
1. Observar los requisitos previstos para la demanda, en lo que corresponda; (…).

22 Aprobada por Resolución N° 0178-2010- INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 28 de noviembre de 2010. A dicha resolución se puede acceder visitando el sitio web del INDECOPI: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/15/jer/legislagob/Directiva005-2010.pdf

23 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 34.- Desconcentración de competencias
34.3. En los procedimientos que se tramiten ante las Comisiones de las Oficinas Regionales, las partes o los terceros interesados deberán señalar, al momento de su apersonamiento, domicilio procesal dentro de la respectiva circunscripción de competencia territorial de la Oficina Regional; competencia ésta que será determinada por el Consejo Directivo mediante directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

el año anterior relativo a todas sus actividades económicas. Ello, a fin de que la Comisión pueda valorar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[24].

QUINTO: Requerir a Banco BBVA Perú S.A. que en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, cumpla con:

(i) Presentar copia del contrato, hoja resumen y anexos correspondientes a la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.
(ii) Presentar el reporte del sistema debidamente visado por un funcionario, con facultades para emitir dicho reporte y acreditar la veracidad de la información, en el cual se acredite que la operación materia de denuncia fue realizada con el uso de la tarjeta, respectiva clave y el CVV; asimismo, dicha documentación deberá contener una explicación detallada de los procedimientos, códigos y siglas que la contengan, caso contrario se restará valor probatorio.
(iii) Indicar los mecanismos de seguridad que se adoptan para la realización de operación materia de denuncia, y su aplicación en el presente caso, adjuntando la información y documentación que acredite lo afirmado.
(iv) Presentar el cargo de la solicitud y/o sustento del bloqueo de la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.
(v) Presentar los movimientos de la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503, correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la realización de la operación no reconocida.
(vi) Indicar el canal en que se realizó la operación denunciada, es decir, si esta se realizó de manera presencial o por internet u otro medio electrónico.
(vii) De haberse realizado el consumo no reconocido en establecimiento físico, indicar el lugar, fecha y hora exacta en que se realizó, debiendo adjuntar copia legible del *voucher* u orden de pago correspondiente.
(viii) De haberse realizado el consumo en establecimiento físico, indicar el nombre, razón social, número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) o número de Documento Nacional de Identidad (DNI) y, domicilio del establecimiento en donde se realizó el consumo denunciado.
(ix) De haberse realizado el consumo vía internet, presentar el documento donde conste de manera indubitable la autorización de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes de realizar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito n.° 4919 -09**-****-2503.

El requerimiento deberá presentarse bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807.

SEXTO: Informar a las partes que, en las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión podrá imponer sanción de amonestación o multa de hasta

[24] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110º.- Sanciones Administrativas
[…]
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(…)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

450 Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[25]. Esto, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan ordenarse, conforme a los artículos 114, 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[26].

---

25 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(…)
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

26 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.
Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

SÉTIMO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 807[27], los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

OCTAVO: Comunicar a las partes que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 29 del Decreto Legislativo N° 807[28], hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar poder con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Esto bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

NOVENO: Requerir a Banco BBVA Perú S.A. que en el plazo de **veinte (20) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificada esta resolución cumpla **con informar por escrito si cuenta con propuesta para dar solución a los hechos denunciados e imputados en este procedimiento.**

Se precisa que el ofrecimiento conciliatorio realizado por las partes **no tiene la naturaleza de prueba ni implican una "confesión" de responsabilidad** a no ser que los ofrecimientos mencionados contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula[24].

DÉCIMO: Informar a las partes que hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la instancia, **tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.**

---

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

27 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 39.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

28 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

Asimismo, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se podrá imponer una amonestación; y se dispondrá la exoneración de los costos del procedimiento, únicamente si el allanamiento o reconocimiento alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

DÉCIMO SEGUNDO: Incorporar al expediente, el escrito del 22 de junio de 2020 presentado por Banco BBVA Perú S.A.

DÉCIMO TERCERO: Fijar el domicilio electrónico de Banco BBVA Perú S.A. en la dirección denuncias-indecopi@bbva.com y, como teléfono de contacto, los números 01 209 1234 y 01 209 1105.

DÉCIMO CUARTO: Notificar a la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes, por única vez, la presente resolución en el correo electrónico informes@corlepsac.org; y **requerirle que en plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado con esta resolución, autorice expresamente la notificación electrónica en dicha dirección o la que considere conveniente**; para lo cual puede utilizar el siguiente modelo:

> *"Yo, ……, identificado (a) con DNI/RUC N° …….. y N° de celular ……., debidamente representado por …….. con DNI N° ……., autorizo expresamente la remisión de todas las notificaciones del Expediente N° ……. al correo electrónico: **xxxxxx@xxxx.xx.** Asimismo, me comprometo a asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de esta dirección electrónica y a contar con el aplicativo para la lectura de archivos en formato PDF.*
> *En caso de representación, presentar los respectivos poderes.*
>
> *Firma*

DÉCIMO QUINTO: Informar a las partes que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los únicos **mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
b. Centro de atención telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Celular de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
d. *Whatsapp* de Servicio de Atención al Cliente 985187695 y 945769777
e. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
f. Citas virtuales a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma Microsoft Teams en el que se indicará la fecha y hora

DÉCIMO SEXTO: Informar a las partes que podrán solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:

SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico

SOM/sag/tbz.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Derecho de Transportes, Gestión Gubernamental y Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones

EXPEDIENTE N° :

001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 02
CUADERNO : PRINCIPAL
FORMULA AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

SEÑOR JEFE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en el término de ley otorgado por la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de febrero de 2021, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 25 de febrero de 2021, para FORMULAR AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO, bajo la siguiente información:

DENUNCIANTE	:	ALICIA PALMITA SÁNCHEZ BARRANTES
DNI/RUC N°	:	42254610
N° DE CELULAR	:	949183176,
DECLARACIÓN	:	AUTORIZO EXPRESAMENTE la remisión de todas las notificaciones del Expediente N° 001-2021/CPC-INDECOPI-LAL al correo electrónico.
CORREO ELECTRÓNICO:		informes@corlepsac.org.

Que, asimismo, me comprometo a asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de esta dirección electrónica y a contar con el aplicativo para la lectura de archivos en formato PDF.

POR TANTO:

Sirva su despacho señor Juez proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 02 de marzo de 2021

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

DR. JORGE JOSE LEAL PINEDO
A B O G A D O
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 1843

1 de 1

CORLEPSAC – División Legal
informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
TRUJILLO-PERU

INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

BBVA
Creando Oportunidades

Expediente N° 001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

SOLICITAMOS AMPLIACIÓN

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

BANCO BBVA PERÚ, identificado con RUC N° 20100130204, debidamente representado por su apoderado, Dr. Fernando Delgado Sánchez, identificado con DNI N° 10301008, conforme al poder especial cuyo testimonio de escritura pública obra en el expediente N° 0142-2013/CC1, señalando domicilio electrónico para efectos de este procedimiento: **denuncias-indecopi@bbva.com**, de acuerdo a lo dispuesto por la 6ta Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 1511, en los seguidos por la señora **ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES**, sobre presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; atentamente decimos:

Que de conformidad con lo dispuesto por el **Art. 41° del Dec. Leg. N° 807**, y habiendo sido notificados el 25 de febrero de 2021, con la **Resolución N° 0272-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de febrero de 2021**, mediante la cual se nos admitió a trámite la denuncia presentada, solicitamos a su Secretaría se sirva **ampliar el plazo concedido por el máximo permitido** con la finalidad de cumplir con **presentar nuestros descargos debidamente sustentado**.

POR TANTO:

A la Secretaría Técnica, solicitamos se sirva **ampliar el plazo concedido** para **presentar nuestros descargos debidamente sustentados.**

Trujillo, 04 de marzo de 2021

Fernando Delgado Sánchez
Jefe de Equipo
Asuntos Administrativos Lima

Guillermo Quispe Campos
Abogado Asuntos Civiles/Administrativos
Servicio Jurídico Contencioso

BBVA Creando Oportunidades

Expediente N° 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL
Escrito N° 2
PRESENTAMOS DESCARGOS
ABSOLVEMOS REQUERIMIENTOS

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

BANCO BBVA PERÚ (en adelante, el Banco), identificado con RUC N° 20100130204, debidamente representado por su apoderado, Dr. Fernando Delgado Sánchez, identificado con DNI N° 10301008, en los seguidos por la señora **ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES (en adelante, la señora Sánchez)**, sobre presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); atentamente decimos:

Que, con fecha 04 de marzo de 2021, nos apersonamos al procedimiento solicitando a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad (en adelante, la Comisión) que, de manera excepcional, se nos otorgue un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para presentar un escrito de descargos a las imputaciones efectuadas en contra del Banco, pedido que, a la fecha se encuentra pendiente de pronunciamiento.

Que, procedemos a contestar la denuncia formulada sobre la base de los argumentos de hecho y de derecho que exponemos a continuación.

I. SOBRE LA IMPUTACIÓN DE CARGO:

La Comisión nos imputó una presunta infracción al deber de idoneidad, contenido en el Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de la operación realizada el 23 de enero de 2019, al efectuarse un consumo por el monto de US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97 con cargo a la tarjeta de crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez.

En ese sentido, procederemos a desvirtuar la imputación del señalado cargo, en base a los argumentos que desarrollaremos a continuación:

II. NUESTROS ARGUMENTOS

1. Sobre el particular, debemos señalar que la afirmación efectuada por la denunciante constituye una afirmación subjetiva carente de todo sustento, toda vez que como podrá apreciar su Despacho, se

OMITE TENER EN CONSIDERACIÓN QUE LA OPERACIÓN MATERIA DE CONTROVERSIA FUE REALIZADA VÁLIDAMENTE, CON EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

2. A manera de preámbulo, corresponde señalar que el 23 de abril de 2018, la señora Sánchez suscribió con nuestra entidad el **"Contrato de Tarjeta de Crédito - PN" (Anexo N° 1)**, en virtud del cual, adquirió la titularidad de la Tarjeta de Crédito N° 4919-****-****-2503 con la cual, se efectuó la operación materia de controversia.

3. En ese orden de ideas, corresponde señalar que, en la Cláusula Tercera del mencionado contrato, respecto del uso de la tarjeta, establece claramente que: **"(...) la Tarjeta le permite a Usted: (i) adquirir bienes y servicios; y/o (ii) pagar obligaciones (deudas) en establecimiento (tiendas, restaurantes, entidades públicas, etc.) que la acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo le permite retirar dinero de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados a este, o a través de cualquiera de los canales y bajo los procedimientos operativos que el Banco tenga determinados (...)"**, motivo por el cual, en perfecta concordancia con lo dispuesto por el **artículo 1361° del Código Civil**, el cual establece que **"los contratos son obligatorios en cuanto se halla expresado en ellos"**, resulta evidente **QUE EL CLIENTE SE ENCUENTRA FACULTADO A HACER USO DE SU LÍNEA DE CRÉDITO TANTO EN ESTABLECIMIENTOS COMO A TRAVÉS DE CANALES POR INTERNET**, siendo el único requisito para ello, que el establecimiento o en su defecto que los canales en Internet, como en el presente caso, se encuentren afiliados al sistema de Visa Internacional.

4. Asimismo, corresponde mencionar adicionalmente que en virtud a la **Cláusula Octava del referido contrato**, ambas partes establecimos claramente, **el deber de cuidado que tiene el tarjeta habiente sobre su Tarjeta de Crédito**, teniendo la obligación de comunicarnos oportunamente el robo, extravió o sustracción de la misma, puesto que, como expresamente se estableció de común acuerdo el cliente asume la responsabilidad por las operaciones realizadas antes del bloqueo de su Tarjeta de Crédito, en los términos siguientes:

> ***"(...)***
> ***IMPORTANTE: Usted no asumirá responsabilidad por el uso de la Tarjeta con posterioridad a su llamada telefónica al Banco. Las Operaciones realizadas con la Tarjeta incluso con la(s) Tarjeta(s) adicional(les) antes de dicha llamada telefónica serán de su responsabilidad, aun cuando Usted no las haya autorizado, sean fraudulentas, irregulares o superen el Monto de la Línea de Crédito asignado (...)"***.

5. En ese orden de ideas, corresponderá a su Despacho concluir que **LA DENUNCIANTE ES LA ÚNICA RESPONSABLE POR EL CUIDADO DE SU TARJETA DE CRÉDITO**, por lo que las operaciones que se realicen con esta cuando dicha Tarjeta de Crédito se encuentre **ACTIVA**, constituyen operaciones de entera responsabilidad de la cliente, en especial, **SI COMO EN EL PRESENTE CASO, EL BANCO NO TIENE MANERA ALGUNA DE CONOCER QUE QUIEN REALIZA LAS OPERACIONES ES O NO LA TITULAR DE LA TARJETA**, considerando que el

2

consumo se efectuó a través de **INTERNET,** canal afiliado a Visa Internacional, y donde nuestra entidad lógicamente **NO POSEE CAPACIDAD DE INJERENCIA ALGUNA.**

6. Teniendo en consideración lo antes expuesto, corresponde recalcar que la operación materia de controversia fue realizada a través del canal de Internet.

7. Con relación a la fuerza vinculatoria del contrato, el tratadista Pérez Gallardo, en la exégesis del Código Civil comentada por los mejores especialistas, señala:

> *"Tiene fuerza de ley entre las partes el acuerdo de voluntades expresado en el contrato. Las partes no deben sustraerse del mismo. "Deben respetar la palabra empeñada" (fundamento moral), vinculándose a una conducta a través de un dar, hacer o no hacer.*
>
> *Fundamento económico: "Resulta indispensable un clima de seguridad del cumplimiento de las transacciones y promesas para la existencia del crédito".*
>
> *Lo que se quiere señalar con la asimilación del contrato a la ley es que las partes no pueden sustraerse del deber de observar el contrato de acuerdo con su tenor, en su conjunto y en cada una de sus cláusulas".*[1]

No debemos olvidar que la fuerza vinculatoria del contrato tiene su base y origen en la libertad contractual, regulada en el Art. 1354° del Código Civil[2]; al respecto, el Dr. Walter Gutiérrez señala:

> *"El contrato es en esencia una decisión económica y cualquier cosa que se diga sobre él deberá tener presente esta realidad"*[3]

Tiene como base la autonomía privada. Por lo tanto, desarrolla su libertad de acuerdo a su voluntad.

- "Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe" (Constitución Política del Perú, artículo 2° inciso 22, a).
- "La iniciativa privada es libre" (Art. 58°)

El derecho da a los privados la facultad de autoregularse (libertad) a través del contrato, decidiendo sobre su patrimonio, creando sus propias normas a las cuales deberán someterse.

La libertad de contratación tiene implícita:

---

1 **PÉREZ GALLARDO, LEONARDO**. *Código civil comentado: comentan 209 especialistas en las diversas materias del derecho civil*. Gaceta Jurídica. pp. 90-101.

2 Artículo 1354°: "Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo".

3 **GUTIÉRREZ, WALTER**. *Código civil comentado: comentan 209 especialistas en las diversas materias del derecho civil*. Gaceta Jurídica. Tomo VII. pp. 37-48

3

- Libertad de contratar = Facultad de celebrar o no un contrato.
- Libertad contractual = Libertad de determinar el contenido del contrato. Que incluye su objeto, es decir, el conjunto de obligaciones que asumirán las partes.

Confiamos que su institución advierta que si las partes acordamos que el cliente será responsable del cuidado de su tarjeta y de su clave secreta, no se nos debe imputar la falta de diligencia del mismo, lo cual contraviene, de un lado, el acuerdo contractual, y de otro lado, la debida diligencia del cliente en el cuidado de su tarjeta, ya que, caso contrario, tendríamos que ser responsables, incluso, del cuidado del dinero en efectivo que el cliente retira del Banco, cuando luego sufre, por ejemplo, el robo de su billetera personal.

8. Pues bien, teniendo en consideración lo antes expuesto, corresponde recalcar que la operación de consumo materia de controversia fue realizada a través de una página web (DFCAMFRON) **AJENA A NUESTRA ENTIDAD**, con la que se hizo comercio electrónico vía **INTERNET**.

En dicha página web NO tenemos injerencia alguna, más aún, si como repetimos **NO SE HA UTILIZADO NUESTRA BANCA POR INTERNET**.

Atendiendo que la operación RECLAMADA fue efectuada EN COMERCIO AJENO AL BANCO, se tiene que haber utilizado válidamente el uso de los datos sensibles y confidenciales de la tarjeta de crédito, tales como:

a. El número de la tarjeta de crédito,
b. La fecha de vencimiento de ésta,
c. La fecha de expedición de la misma; y,
d. El **código de seguridad (CCV)**.

DATOS QUE SON DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DE LA TARJETA HABIENTE EN TANTO ES LA POSEEDORA DE LA MISMA, LOS CUALES SE ENCUENTRAN BAJO SU CUSTODIA Y RESPONSABILIDAD.

Lo señalado precedentemente se registró en el **estado de cuenta** de la tarjeta de crédito referido al mes de enero de 2019, en el que se consignó el detalle de la operación reclamada **(Anexo N° 2)**

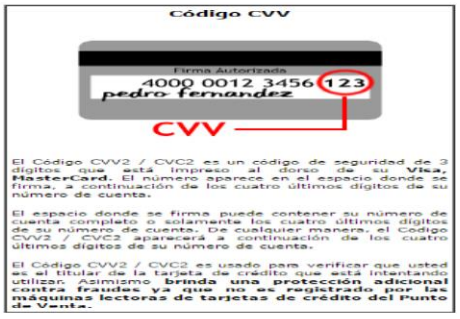
9. Del mismo modo, se deberá considerar que la operación de consumo materia de controversia, fue efectuada válidamente con el uso de los datos sensibles de la Tarjeta de Crédito, situación que quedó registrada en nuestro sistema informático **"Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31",** el mismo que registra todas las operaciones realizadas con tarjetas, en virtud del cual, se aprecia claramente que la operación se registró como válida (OK) **(Anexo N° 3)**.

4

SIGLAS:
TJ: Tarjeta Utilizada N° 4919-****-****-2503
HORA PRO: Hora real de la operación para el cargo.
AUT.COM.CR: Consumo con tarjeta de crédito
OK: Operación válida con ingreso de datos confidenciales de la tarjeta.
LUGAR: DECAMERON ALL (COMERCIO ELECTRÓNICO)
MODO DE INGRESO 10007015407H: 1 en primera posición: manual, es decir que el ingreso de datos de la tarjeta fue manual en la plataforma digital; 7 en quinta posición: no presente, comercio electrónico seguro; 0 en sexta posición: tarjeta no presente

El significado de los dígitos registrados en el Modo de Ingreso de nuestro sistema informático denominado **"Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31",** se encuentra desarrollado en el **Procedimiento Integrado Conexión Entidades**, emitida por SERMEPA, compañía de soluciones tecnológicas, comunicaciones e I – D en el sector de los medios de pago, la cual nos brinda servicios **(Anexo N° 4)**.

Es de reiterar que para realizar operaciones en Internet con cargo a una Tarjeta de Crédito, **utilizando una página Web ajena al Banco**, necesariamente deberá ingresar los datos sensibles de la tarjeta, tales como el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento, el código de seguridad (CCV)[1], etc., **DATOS QUE SON DE CONOCIMIENTO EXCLUSIVO DE LA TARJETA HABIENTE.**



10. Ahora bien, resulta claro precisar que **todo consumidor está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y puedan retirar dinero con ella, por lo que de producirse circunstancias que impliquen un riesgo de uso por parte de terceros de la tarjeta, un consumidor diligente reportaría el hecho al Banco de inmediato**, situación que, a todas luces, no se dio en el presente caso, ya que la tarjeta se encontraba **ACTIVA** al momento de realizarse la operación reclamada, pues fue **BLOQUEADA**

[1] https://www.bbva.com/es/noticias/economia/bancos/tarjetas/que-es-el-ccv-o-cvc-en-las-tarjetas-de-credito/.

5

recién el 11.02.2019 a las 09:29 horas, es decir **DESPUÉS** de realizarse la operación, tal como quedó registrado en nuestro sistema denominado **"Datos de la Tarjeta" (Anexo N° 5)**.

11. A mayor abundamiento, creemos pertinente y necesario poner en relieve que el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos, respecto a operaciones efectuadas vía canales de Internet, ha establecido anteriormente mediante Resolución Final Nº 0084-2014-/PS2 de fecha 21 de enero de 2014, recaída en el expediente Nº 301-2013/PS2, el siguiente criterio:

> *"(...)*
> *Del referido medio probatorio presentado por el Banco se observa que los datos registrados en el documento denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-30 se consignó el ingreso de la clave secreta a efectos de llevar a cabo la operación, el cual identifica con el código "Respuesta OK"*
>
> *Siguiendo el criterio establecido por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi en su Resolución 1859-2011/CPC, se ha verificado en el presente caso, que la impresión del sistema del Banco denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-30", el número y monto de la operación, la fecha y hora de la operación, sino también el ingreso de la clave Internet generada por el usuario; los cuales constituyen factores determinantes para constatar la validez de la operación.*
>
> *En ese sentido, queda acreditado que las referidas operaciones se registraron como válidas (según término ok), utilizándose la tarjeta de crédito del titular (...)"*

Siguiendo el criterio establecido tanto por la Comisión como por el propio Órgano Resolutivo, en la medida que el "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31" registre la utilización de la tarjeta de crédito de la denunciante y las operaciones cuestionadas hayan sido efectuadas con anterioridad al bloqueo de la Tarjeta y en un canal afiliado a Visa Internacional, como sucede en el presente caso, **CORRESPONDERÁ A SU DESPACHO CONCLUIR QUE LAS MISMAS FUERON EFECTUADAS Y CARGADAS VÁLIDAMENTE**, toda vez que un pronunciamiento contrario vulneraría directamente lo consagrado en el **Principio de Predictibilidad** establecido en la Ley Nº 27444, según el cual, se debe de establecer un pronunciamiento congruente con otros establecidos en procedimientos relacionados o similares.

12. Sin perjuicio de lo antes expuesto, se debe considerar que la actuación de la Administración en los procedimientos sancionadores debe regirse también por el **Principio de Presunción de Licitud**; el referido principio recogido por el artículo 230º, inciso 9º de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Principio de Licitud, establece que: **"Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario".**

Siguiendo el citado principio, **un administrado no puede ser sancionado sobre la base de un mero dicho o sospecha,** motivo por el cual, si el curso del procedimiento administrativo sancionador no se llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se deberá imponer el mandato de absolución implícito que la referida Presunción de Licitud conlleva.

Sobre el particular, creemos pertinente y necesario poner en relieve que la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado mediante Resolución Nº 0173-2020/SPC-INDECOPI de fecha 20 de enero de 2020, recaída en el expediente Nº 0135-2019/CC1, dispuso lo siguiente:

> *"64. Nótese que la Autoridad Administrativa se encuentra facultada para verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas, por lo que, en ese sentido, la Comisión actuó válidamente al no reconocer como cierta la afirmación del denunciante, en tanto no obró en el expediente medio de prueba alguno que acreditara su posición.*
>
> *65. De esta manera,* ***en virtud de la presunción de licitud, se debe presumir que el Banco ha actuado apegado a sus deberes, sin que sea posible atribuirle algún tipo responsabilidad en este caso, por lo que corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundado este extremo de la denuncia****.*
>
> *66. En virtud de lo antes expuesto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código (...)"*
>
> (el resaltado y subrayado es nuestro)

13. Por otro lado, la Autoridad de Consumo debe considerar dentro de su análisis que, en un caso similar en el que se denunció por una transacción no reconocida, mediante Resolución Final 225-2019/ILN-CPC la Autoridad de Consumo estableció que, de una operación no es posible establecer un patrón de operaciones por lo que ese caso corresponce analizar directamente la validez de la transacción no reconocida, tal como se advierte a continuación[5]:

> *"(...)*
> *15. No obstante, debe advertirse que, en el presente procedimiento, la señora Boza cuestiona la realización de una sola operación, por lo que -en línea con el criterio establecido por la Sala- no puede establecerse un patrón de operaciones fraudulentas o inusuales en el caso concreto; en consecuencia, no correspondía al Banco activar su «Sistema de Monitoreo» para evitar el procesamiento de la citada operación.*

[5] Ver Resolución N° 225-2019/ILN-CPC de fecha 22 de marzo de 2019, emitida en vía de apelación del expediente N° 32°-2018/ILN-PSO.

7

16. Por lo tanto, cabe precisar que, si bien este Colegiado mantiene el criterio expuesto en los considerandos 12 y 13 de la presente resolución, en el caso concreto corresponde analizar directamente la validez de la operación no reconocida, sin una previa evaluación del sistema de monitoreo empleado por el Banco, en tanto se ha cuestionado la realización de una sola operación.

(...)

En tal sentido, teniendo en consideración que la señora Sánchez denunció una sola operación, corresponde a la Autoridad de Consumo analizar directamente la validez de la transacción controvertida, la cual quedó confirmada conforme a los argumentos y pruebas antes expuestas.

14. En consecuencia, no obstante resultar evidente que todo consumidor conoce que el uso de tarjetas implica un riesgo, **EN EL PRESENTE CASO SE ENCUENTRA PLENAMENTE DEMOSTRADA LA VALIDEZ DE LA OPERACIÓN CUESTIONADA EN ATENCIÓN AL USO CONFORME DE LOS DATOS SENSIBLES DE LA TARJETA Y CLAVE DE OPERACIONES BAJO CUSTODIA DE LA DENUCIANTE**. Motivo por el cual se debe declarar el **ARCHIVO** de la presente denuncia.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

1. **Artículo 230º, inciso 9º de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Principio de Licitud**, establece que **las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.**

2. **Artículo 1361º del Código Civil,** el cual establece que **los contratos son obligatorios en cuanto se halla expresado en ellos.**

IV. MEDIOS PROBATORIOS:

1. La copia del "**El Contrato de Tarjeta de Crédito -PN"**, por el que le otorgamos la Tarjeta de Crédito de titularidad de la denunciante **(Anexo N° 1).**

2. La copia del **estado de cuenta** de la tarjeta de crédito referido al mes de enero de 2019, en el que se consignó el detalle de la operación reclamada **(Anexo N° 2)**.

3. La copia de nuestro sistema "**Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31**" por el cual se acredita la validez de la operación no reconocida **(Anexo Nº 3)**.

4. La copia del **Procedimiento Integrado Conexión Entidades**, emitida por SFRMFPA, el que explica el significado de los dígitos registrados en el modo de ingreso del "**MC-31**" **(Anexo N° 4).**

5. La copia de nuestro sistema "**Datos de Tarjeta**", el que registra la fecha y hora del bloqueo de la tarjeta **(Anexo Nº 5)**.

8

V. ANEXOS:

Que, en calidad de anexos acompañamos los documentos descritos como medios probatorios en el acápite IV precedente.

POR TANTO:

Al Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad, solicitamos se tenga presente lo señalado por nuestra entidad bancaria y, en su oportunidad, se declare el **ARCHIVO** de la denuncia, en todos sus extremos.

OTROSI DECIMOS.- Que, conforme al requerimiento de información, cumplimos con señalar lo siguiente:

- En relación con el numeral (i), es decir, presentar copia del contrato, hoja resumen y anexos correspondientes a la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez; nos ceñimos al Anexo N° 1 del presente descargo.

- En relación con el numeral (ii), es decir, presentar el reporte del sistema debidamente visado por un funcionario, con facultades para emitir dicho reporte y acreditar la veracidad de la información, en el cual se acredite que la operación materia de denuncia fue realizada con el uso de la tarjeta, respectiva clave y el CVV; asimismo, dicha documentación deberá contener una explicación detallada de los procedimientos, códigos y siglas que la contengan, caso contrario se restará valor probatorio; no remitimos a los anexos del presente escrito y a lo desarrollado en el presente documento.

- Sobre el numeral (iii), es decir, indicar los mecanismos de seguridad que se adoptan para la realización de operación materia de denuncia, y su aplicación en el presente caso, adjuntando la información y documentación que acredite lo afirmado; nos ceñimos a lo expresado en el presente descargo.

- Sobre el numeral (iv), es decir, presentar el sustento del bloqueo de la tarjeta de crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez; nos remitimos al Anexo N° 5 del presente escrito.

- En relación al numeral (v), adjuntamos los movimientos de la tarjeta de crédito N° 4919 -09**-****-2503, correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la realización de la operación no reconocida. **(Anexo N° 6)**

- En relación al numeral (vi), es decir, indicar el canal en que se realizó la operación denunciada, es decir, si esta se realizó de manera presencial o por internet u otro medio electrónico; les comunicamos que la respuesta se encuentra en el desarrollo del presente documento.

- Sobre el numeral (vii), negamos que el consumo no reconocido se haya concretado en un establecimiento físico.

9

- Sobre el numeral (viii), nos ceñimos a lo contestado en el numeral anterior, es decir, que la operación denunciada no se realizó en un establecimiento físico.

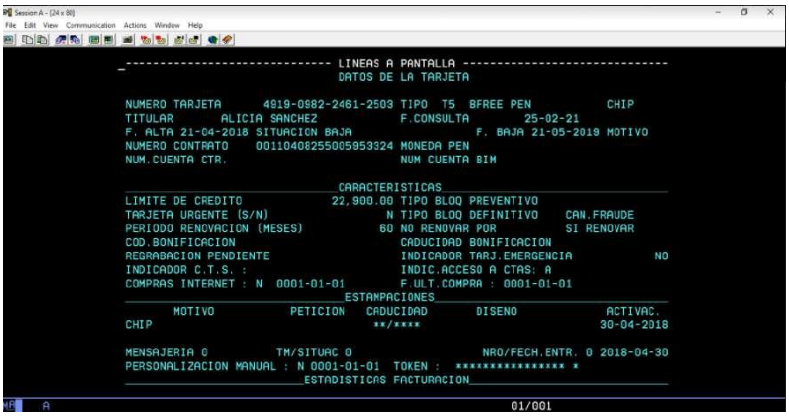
- En relación con el numeral (ix), es decir, de haberse realizado el consumo vía internet, presentar el documento donde conste de manera indubitable la autorización de la señora Sánchez de realizar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito N° 4919 -09**-****-2503; les comunicamos que condición se encuentra establecida en el Contrato de Tarjeta de Crédito:

3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA
La Tarjeta le permite a Usted: **(i)** adquirir bienes y servicios; y/o **(ii)** pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades publicas, etc.) que le acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de otros servicios a la Tarjeta como: **(i)** retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados de éste, **(ii)** compra, consumo o pago por internet a através de una página web distinta a la del Banco; o,

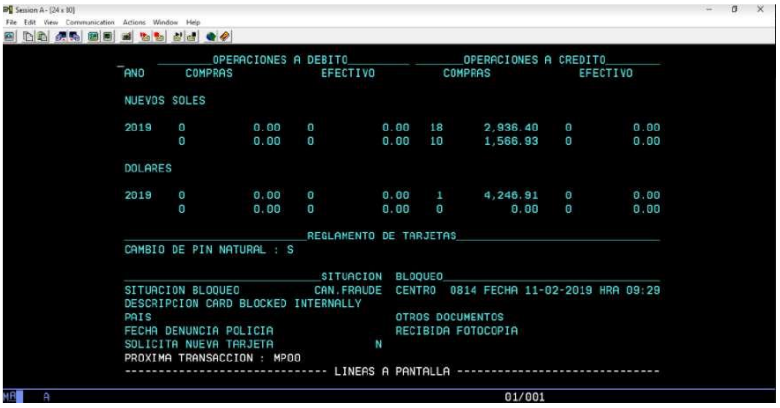
La Libertad, 08 de marzo de 2021

Fernando Delgado Sánchez
Jefe de Equipo
Asuntos Administrativos Lima

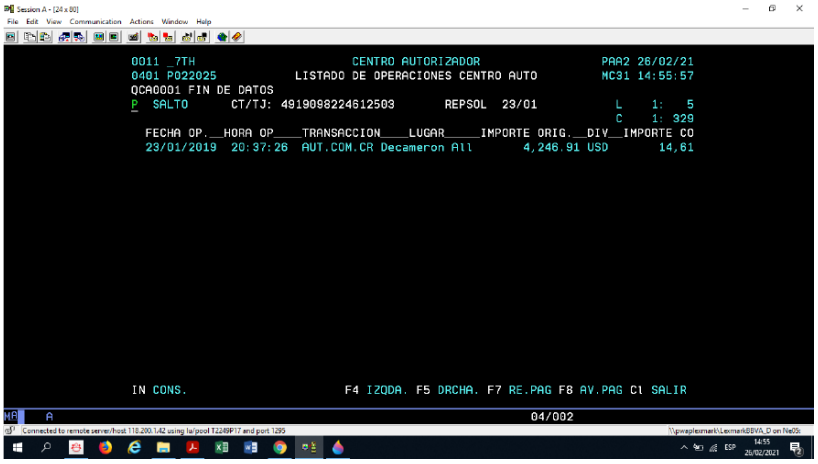
Guillermo Quispe Campos
Abogado Asuntos Civiles/Administrativos
Servicio Jurídico Contencioso

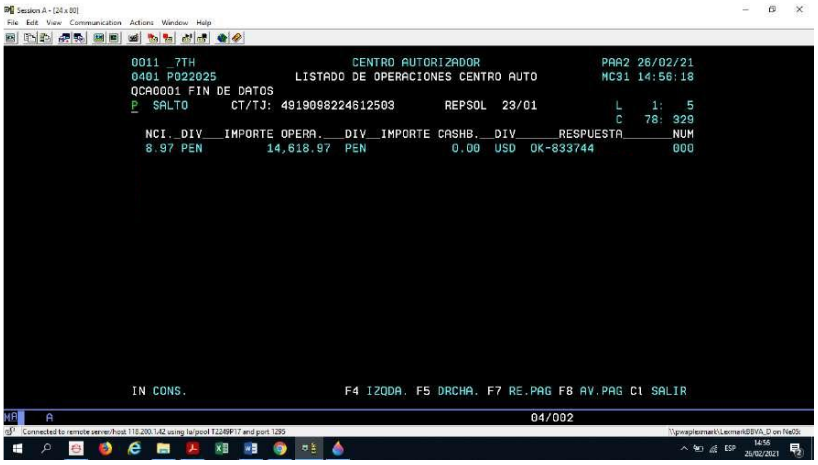


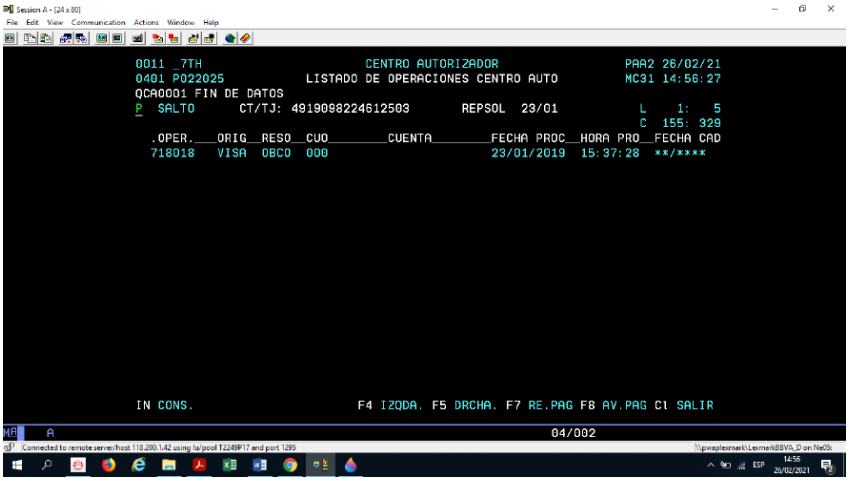
```
Session A - [24 x 80]
File  Edit  View  Communication  Actions  Window  Help

_---------------------------- LINEAS A PANTALLA ----------------------------
                              DATOS DE LA TARJETA

NUMERO TARJETA      4919-0982-2461-2503 TIPO  T5  BFREE PEN          CHIP
TITULAR       ALICIA SANCHEZ            F.CONSULTA        25-02-21
F. ALTA 21-04-2018 SITUACION BAJA                   F. BAJA 21-05-2019 MOTIVO
NUMERO CONTRATO    00110408255005953324 MONEDA PEN
NUM.CUENTA CTR.                         NUM CUENTA BIM

_____________________________CARACTERISTICAS_____________________________
LIMITE DE CREDITO             22,900.00 TIPO BLOQ PREVENTIVO
TARJETA URGENTE (S/N)                 N TIPO BLOQ DEFINITIVO    CAN.FRAUDE
PERIODO RENOVACION (MESES)           60 NO RENOVAR POR          SI RENOVAR
COD.BONIFICACION                        CADUCIDAD BONIFICACION
REGRABACION PENDIENTE                   INDICADOR TARJ.EMERGENCIA          NO
INDICADOR C.T.S. :                      INDIC.ACCESO A CTAS: A
COMPRAS INTERNET : N  0001-01-01        F.ULT.COMPRA : 0001-01-01
_____________________________ESTAMPACIONES_____________________________
       MOTIVO           PETICION   CADUCIDAD       DISENO            ACTIVAC.
CHIP                                **/****                          30-04-2018

MENSAJERIA 0          TM/SITUAC 0                   NRO/FECH.ENTR. 0 2018-04-30
PERSONALIZACION MANUAL : N 0001-01-01  TOKEN :  ***************** *
_____________________________ESTADISTICAS FACTURACION_____________________
MA   A                                                          01/001
```



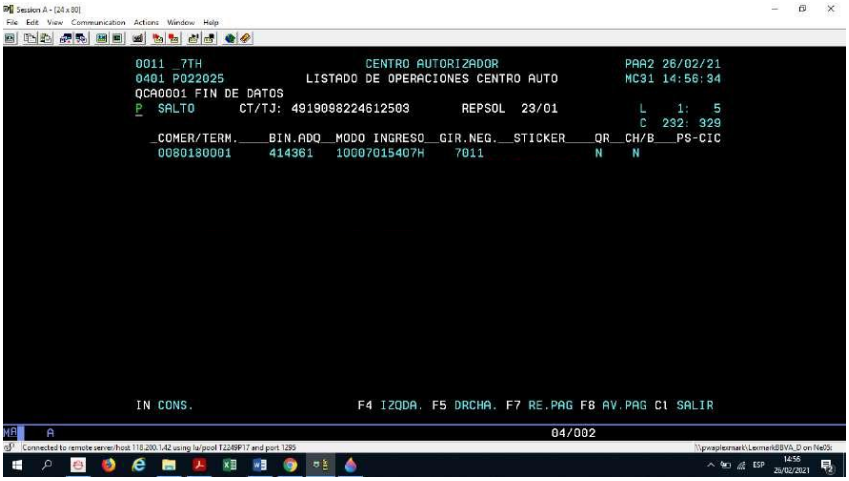
```
Session A - [24 x 80]
File  Edit  View  Communication  Actions  Window  Help

_____________OPERACIONES A DEBITO_____________ _____OPERACIONES A CREDITO_____
AÑO      COMPRAS            EFECTIVO          COMPRAS            EFECTIVO

NUEVOS SOLES

2019   0          0.00   0          0.00   18      2,936.40   0          0.00
       0          0.00   0          0.00   10      1,586.93   0          0.00

DOLARES

2019   0          0.00   0          0.00    1      4,246.91   0          0.00
       0          0.00   0          0.00    0          0.00   0          0.00

_____________________________REGLAMENTO DE TARJETAS_____________________
CAMBIO DE PIN NATURAL : S

_____________________________SITUACION  BLOQUEO_____________________________
SITUACION BLOQUEO            CAN.FRAUDE  CENTRO  0814 FECHA 11-02-2019 HRA 09:29
DESCRIPCION CARD BLOCKED INTERNALLY
PAIS                                     OTROS DOCUMENTOS
FECHA DENUNCIA POLICIA                   RECIBIDA FOTOCOPIA
SOLICITA NUEVA TARJETA               N
PROXIMA TRANSACCION : MPOD
---------------------------- LINEAS A PANTALLA ----------------------------
MA   A                                                          01/001
```


0011 _7TH CENTRO AUTORIZADOR PAA2 26/02/21
0401 P022025 LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO MC31 14:55:57
QCA0001 FIN DE DATOS
P SALTO CT/TJ: 4919098224612503 REPSOL 23/01 L 1: 5
C 1: 329
FECHA OP. HORA OP TRANSACCION LUGAR IMPORTE ORIG. DIV IMPORTE CO
23/01/2019 20:37:26 AUT.COM.CR Decameron All 4,246.91 USD 14,61
IN CONS. F4 IZQDA. F5 DRCHA. F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR
04/002


0011 _7TH CENTRO AUTORIZADOR PAA2 26/02/21
0401 P022025 LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO MC31 14:56:18
QCA0001 FIN DE DATOS
P SALTO CT/TJ: 4919098224612503 REPSOL 23/01 L 1: 5
C 78: 329
NCI. DIV IMPORTE OPERA. DIV IMPORTE CASHB. DIV RESPUESTA NUM
8.97 PEN 14,618.97 PEN 0.00 USD OK-833744 000
IN CONS. F4 IZQDA. F5 DRCHA. F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR
04/002



```
0011  _7TH                    CENTRO AUTORIZADOR                PAA2 26/02/21
0401 P022025          LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO        MC31 14:56:27
QCA0001 FIN DE DATOS
P  SALTO      CT/TJ: 4919098224612503       REPSOL  23/01          L    1:   5
                                                                   C  155: 329
  .OPER.___ORIG__RESO__CUO_________CUENTA_________FECHA PROC__HORA PRO__FECHA CAD
  718018   VISA  OBCO  000                        23/01/2019  15:37:28  **/****

IN CONS.                      F4 IZQDA. F5 DRCHA. F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR
MB   A                                                          04/002
```



```
0011  _7TH                    CENTRO AUTORIZADOR                PAA2 26/02/21
0401 P022025          LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO        MC31 14:56:34
QCA0001 FIN DE DATOS
P  SALTO      CT/TJ: 4919098224612503       REPSOL  23/01          L    1:   5
                                                                   C  232: 329
  _COMER/TERM._____BIN.ADQ__MODO INGRESO__GIR.NEG.__STICKER____QR__CH/B___PS-CIC
   0080180001     414361   10007015407H     7011                N    N

IN CONS.                      F4 IZQDA. F5 DRCHA. F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR
MB   A                                                          04/002
```

0011 BC1K MEDIOS DE PAGO PAA2 01/03/21
0924 XP98455 CONSULTA GLOBAL MP51 10:28:46
QCA0001 FIN DE DATOS
P SALTO NUM TARJETA: 4919098224612503 L 1: 5

N. CONTR.: 00110400005005953324 MONEDA: PEN TIPO: T5 DFREE PEN
LIM.CRE.: 0 DISPTO CTR.: 0.00 DISPTO BTR.: 0.00
C. GESTION: 0249 CTA.CTR.:
C. PAGO: CREDITO C.DOC.: AUTORIZADO: 0.00
DISP.CUOTA CTR.: 0.00 DISP. CUOTA BTR.: 0.00
LIM. CRED.TEMP.: 0 FECH.VENC.: - -
C.LIM.: 0.00 F.INI.: - - FECH.VENC.: - -
DIS.CUO.EP.: 0.00 DIS.CUO.EP.BTR.: 0.00

NUMERO DE TARJETA	VENCIM.	SITUACION	FEC. SIT.	LIN.TARJ.	UTILIZADO.
T 01 ALICIA SANCHEZ 4919-0982-2461-2503	**/****	CAN.FRAUDE	11-02-2019	22,900	0.00

F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR

0011 BC1K MEDIOS DE PAGO PAA2 01/03/21
0924 XP98455 **CONSULTA ESTADOS DE CUENTA** MP60 10:28:59

P SALTO **CTA:** **CON: 00110400005005953324** L 1: 19
C 1: 113

TARJETA	TITULAR	FECHA DE CORTE	ESTADO CUENTA	MONEDA	SALDO TARJ AL CORTE	FECHA PAGO
4919098224612503		ABIERTO	19	PEN	0.00	
4919098224612503		26092019	18	PEN	13,980.36	27092019
4919098224612503		10092019	17	PEN	14,379.76	07102019
4919098224612503		10082019	16	PEN	14,790.60	21082019
4919098224612503		10072019	15	PEN	15,213.18	23072019
4919098224612503		10062019	14	PEN	15,647.85	21062019
4919098224612503		10052019	13	PEN	16,094.94	30052019
4919098224612503		10042019	12	PEN	16,554.76	22042019
4919098224612503		10032019	11	PEN	17,087.64	21032019
4919098224612503		10022019	10	PEN	18,319.77	25022019
4919098224612503		10012019	9	PEN	756.46	22012019
4919098224612503		10122018	8	PEN	396.17	02012019
4919098224612503		10112018	7	PEN	39.90	03122018
4919098224612503		10102018	6	PEN	0.00	02112018
4919098224612503		10092018	5	PEN	394.55	25092018

1N CONSEX **F2** CONSUL **13** MOVIEX **14** MOVI **F7** RE.PAG **F8** AV.PAG **C1** SALIR

0011 BC1K MEDIOS DE PAGO PAA2 01/03/21
0924 XP98455 CONSULTA ESTADOS DE CUENTA MP60 10:29:04
QCA0001 FIN DE DATOS CTA: CON: 00110400005005953324 L 16: 19
P SALTO C 1: 113

TARJETA TITULAR	FECHA DE CORTE	ESTADO CUENTA	MONEDA	SALDO TARJ AL CORTE	FECHA PAGO
4919098224612503	10082018	4	PEN	550.02	03092018
4919098224612503	10072018	3	PEN	1,460.34	27072018
4919098224612503	10062018	2	PEN	126.57	04072018
4919098224612503	10052018	1	PEN	0.00	05062018

1N CONSEX **F2** CONSUL **13** MOVIEX **14** MOVI **F7** RE.PAG **F8** AV.PAG **C1** SALIR

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 0.00
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 0.00
Crédito Disponible	:	S/ 22,900.00

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/05/2018*	*Último día de Pago*	*05/06/2018*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
23/04/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	0.00	0.00
23/04/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	0.00	0.00
	TOTALES	0.00	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 0.00	0.00	0.00

FECHA COBRO DE MEMBRESIA :
TARJETA:4919098224612503 FECHA:04/2019 PERIODO: MAY 2018 - ABR 2019 IMPORTE:S/ 175

PERIODO DE FACTURACION DEL: 24/04/2018 AL: 10/05/2018

COPIA

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en — meses, pagando S/ —— de intereses y S/ —— por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

BBVA Av. República de Panamá 3585, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	0.00	*0.00*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	54.99%	54.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS) + INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	0

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta	:	BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular	:	4919-0982-2461-2503
Cargo Automático	:	PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 135.23
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 0.00
Crédito Disponible	:	S/ 22,764.77

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	3.66	+	5.00	+	0.00	=	*38.66*	*131.57*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/06/2018*	*Ultimo día de Pago*	*05/07/2018*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/05/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	0.00	0.00
10/05/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	0.00	0.00
23/05/2018	2503 (C) PLAZA VEA TRUJILLO LINEAL	72.63	0.00
27/05/2018	2503 (C) PARIS TRUJILLO	53.94	0.00
10/06/2018	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	131.57	0.00
10/06/2018	INTERESES SI PAGA MINIMO	3.66	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 126.57	0.00	0.00

FECHA COBRO DE MEMBRESIA :
TARJETA:4919098224612503 FECHA:04/2019 PERIODO: MAY 2018 ABR 2019 IMPORTE:S/ 175

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/05/2018 AL: 10/06/2018

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 5 meses, pagando S/ 173.36 de intereses y S/ 200.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima27 R.U.C. 20100130204

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTÚAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	126.57	*131.57*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	54.99%	54.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 5

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA POR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP. UTILIZADO + INT. + COM. VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MINIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS) + INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	41

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 1,492.50
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 0.00
Crédito Disponible	:	S/ 21,407.50

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	40.56	+	27.16	+	5.00	+	0.00	=	*72.72*	*1,465.34*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/07/2018*	*Último día de Pago*	*06/08/2018*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/06/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	126.57	0.00
10/06/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	5.00	0.00
23/06/2018	2503 (C) BABY CLUB	197.10	0.00
23/06/2018	2503 (C) RIPLEY TRUJILLO	417.85	0.00
29/06/2018	2503 (C) BABY MODAS	529.23	0.00
30/06/2018	2503 (C) OECHSLE TRUJILLO	251.66	0.00
04/07/2018	2503 PAGO RECIBIDO	-131.57	0.00
08/07/2018	2503 (C) CASA IDEAS	64.50	0.00
10/07/2018	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	1,465.34	0.00
10/07/2018	INTERESES SI PAGA MINIMO	27.16	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 1,460.34	0.00	0.00

COPIA

FECHA COBRO DE MEMBRESIA :
TARJETA:4919098224612503 FECHA:04/2019 PERIODO: MAY 2018 - ABR 2019 IMPORTE:S/ 175

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/06/2018 AL: 10/07/2018

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 47 meses, pagando S/ 1,279.49 de intereses y S/ 1,183.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	1,460.34	*1,465.34*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	54.99%	54.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 47

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO(36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES+ COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+ CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	504

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919 0982 2461 2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Línea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 569.75
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 0.00
Crédito Disponible	:	S/ 22,330.25

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	14.73	+	5.00	+	0.00	=	*49.73*	*555.02*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/08/2018*	*Último día de Pago*	*05/09/2018*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/07/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	1,460.34	0.00
10/07/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	5.00	0.00
15/07/2018	2503 (C) DELIVERY POLLOS BOLIVAR	52.00	0.00
15/07/2018	2503 (C) OECHSLE TRUJILLO	197.82	0.00
19/07/2018	2503 (C) PLATANITOS BOUTIQUE	139.90	0.00
23/07/2018	2503 (C) MENTHA Y CHOCOLATE	160.30	0.00
27/07/2018	2503 PAGO RECIBIDO	-1,465.34	0.00
10/08/2018	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	555.02	0.00
10/08/2018	INTERESES SI PAGA MINIMO	14.73	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 550.02	0.00	0.00

COPIA

FECHA COBRO DE MEMBRESIA :
TARJETA:4919098224612503 FECHA:04/2019 PERIODO: MAY 2018 - ABR 2019 IMPORTE:S/ 175

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/07/2018 AL: 10/08/2018

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 19 meses, pagando S/ 634.95 de intereses y S/ 445.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	550.02	*555.02*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 19

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM. VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO(36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES+ COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+ CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	1,190

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	: S/	*22,900.00*
Crédito Utilizado	: S/	534.20
Crédito Utilizado Cuotas	: S/	3,000.00
Crédito Disponible	: S/	*19,365.80*

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	12.60	+	15.00	+	297.06	=	*354.66*	*706.61*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/09/2018*	*Último día de Pago*	*05/10/2018*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/08/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	550.02	0.00
10/08/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	5.00	0.00
14/08/2018	2503 (C) BABYINFANTI	394.40	0.00
22/08/2018	2503 (D) CAMPANA EFECTIVO CUOTA S/ 3,000.00 12 CU	0.00	0.00
	USO DE CAJERO AUTOMATICO BBVA	10.00	0.00
22/08/2018	2503 ITF-AVANCE 3000.00	0.15	0.00
03/09/2018	2503 PAGO RECIBIDO	-555.02	0.00
10/09/2018	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	409.55	0.00
10/09/2018	INTERESES SI PAGA MINIMO	12.60	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 3,394.55	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES MONTO NUMERO DE TASA DE CAPITAL DE INTERES DE	IMPORTE DE	IMPORTE DE
	CONCEPTO ORIGINAL CUOTA CUOTA CUOTA CUOTA CUOTA	CUOTA	CUOTA
22/08/2018	EFECTIVO CUOTAS 1802 3,000.00 1 de 12 34.99% 185.01 112.05	297.06	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	297.06	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/08/2018 AL: 10/09/2018

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 14 meses, pagando S/ 593.84 de intereses y S/ 420.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	394.55	*3,974.27*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 14

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS) + INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	1,321

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

PTL51 - Junio 2020

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor
SANCHEZ DARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta	:	BBVA-BFREE PE
Tarjeta Titular	:	4919-0062-2461-2503
Cargo Automático	:	PAGO MINIMO
Línea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 44.79
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 1,347.89
Crédito Disponible	:	S/ 21,507.32

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	5.00	+	325.07	=	*330.07*	*330.07*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/10/2018*	*Ultimo día de Pago*	*05/11/2018*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/09/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	579.56	0.00
10/09/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	127.05	0.00
14/09/2018	2503 (C) PLAZA VEA TRUJILLO LIN S/ 39.90 1 CU	0.00	0.00
25/09/2018	2503 PAGO RECIBIDO	-706.61	0.00
10/10/2018	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	5.00	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 39.90	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES MONTO NUMERO DE TASA DE CAPITAL DE INTERES DE	IMPORTE DE	IMPORTE DE
	CONCEPTO ORIGINAL CUOTA CUOTA CUOTA CUOTA	CUOTA	CUOTA
14/09/2018	PLAZA VEA TRUJILLO LINEAL 39.90 1 de [illegible] 2.20	42.10	
02/10/2018	EFECTIVO CUOT005-0021802F 1,307.99 1 d[illegible] 5[illegible] 9[illegible] 2[illegible] 37.59	282.97	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	325.07	0.00
02/10/2018	PAGO ADELANTADO CUOTAS 500 .00	2,807.94	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/09/2018 AL: 10/10/2018

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 4 meses, pagando S/ 69.27 de intereses y S/ 195.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MINIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	0.00	*1,461.95*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 4

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA POR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CREDITO UTILIZADO INCLUYE CAP. UTILIZADO+ INT. + COM. VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MINIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES+ COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+ CUOTA DEL MES + ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	1,334

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100161034

PTL51 - Junio 2020

BC12XP904/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA-BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	: S/	*22,900.00*
Crédito Utilizado	: S/	73.28
Crédito Utilizado Cuotas	: S/	1,062.61
Crédito Disponible	: S/	*21,764.11*

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	1.48	+	5.00	+	282.97	=	*319.45*	*327.87*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/11/2018*	*Último día de Pago*	*05/12/2018*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/10/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	285.28	0.00
10/10/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	44.79	0.00
25/10/2018	2503 (C) PIZZA HUT 35 RP TRUJILLO	39.90	0.00
02/11/2018	2503 PAGO RECIBIDO	-330.07	0.00
10/11/2018	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	44.90	0.00
10/11/2018	INTERESES SI PAGA MINIMO	1.48	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 39.90	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES CONCEPTO MONTO ORIGINAL NUMERO DE CUOTA TASA DE CUOTA CAPITAL DE CUOTA INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
02/10/2018	EFECTIVO CUOTD05-0021802F 1,307.99 2 d 5 3 09% 25 26.90	282.97	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	282.97	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/10/2018 AL: 10/11/2018

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 3 meses, pagando S/ 44.41 de intereses y S/ 190.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	39.90	*1,176.78*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 3

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO(36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES+ COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+ CUOTA DEL MES + ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	1,347

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

PTL51 - Junio 2020

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	: S/	*22,900.00*
Crédito Utilizado	: S/	429.34
Crédito Utilizado Cuotas	: S/	806.54
Crédito Disponible	: S/	*21,664.12*

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	5.68	+	5.00	+	282.97	=	*323.65*	*684.14*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/12/2018*	*Último día de Pago*	*07/01/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/11/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	295.97	0.00
10/11/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	31.90	0.00
08/11/2018	2503 (C) INKAFARMA TRUJILLO 24 DV	24.24	0.00
01/12/2018	2503 (C) RIPLEY TRUJILLO	195.93	0.00
01/12/2018	2503 (C) BABY INFANTY STORE	176.00	0.00
03/12/2018	2503 PAGO RECIBIDO	-327.87	0.00
10/12/2018	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	401.17	0.00
10/12/2018	INTERESES SI PAGA MINIMO	5.68	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 396.17	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES CONCEPTO MONTO ORIGINAL NUMERO DE CUOTAS CUOTA PENDIENTE CUOTA CAPITAL DE CUOTA INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
02/10/2018	EFECTIVO CUOT005-0021802F 1,307.99 3 de 5 34.99% 260.48 22.49	282.97	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	282.97	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/11/2018 AL: 10/12/2018

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 14 meses, pagando S/ 161.83 de intereses y S/ 420.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	396.17	*1,250.08*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 14

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO(36) (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	1,478

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA-BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	: S/	*22,900.00*
Crédito Utilizado	: S/	794.82
Crédito Utilizado Cuotas	: S/	546.06
Crédito Disponible	: S/	*21,559.12*

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	20.00	+	5.00	+	282.97	=	*337.97*	*1,044.43*
Dólares	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	+	0.00	=	*0.00*	*0.00*

Fecha de Cierre	*10/01/2019*	*Último día de Pago*	*05/02/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/12/2018	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	656.65	0.00
10/12/2018	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	27.49	0.00
15/12/2018	2503 (C) BABY CLUB	319.42	0.00
16/12/2018	2503 (C) PARIS TRUJILLO	149.94	0.00
17/12/2018	2503 (C) ZAPATERIAS OLINI	108.90	0.00
21/12/2018	2503 (C) MENTHA Y CHOCOLATE	118.30	0.00
02/01/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-684.14	0.00
08/01/2019	2503 DISP.CLARO TELEFONO	59.90	0.00
10/01/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	761.46	0.00
10/01/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	20.00	0.00
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 756.46	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES / CONCEPTO — MONTO ORIGINAL — NUMERO DE CUOTA — TASA DE CUOTA — CAPITAL DE CUOTA — INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
02/10/2018	EFECTIVO CUOT005-0021802F 1,307.99 4 de 5 34.99% 269.61 13.36	282.97	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	282.97	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/12/2018 AL: 10/01/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 26 meses, pagando S/ 879.64 de intereses y S/ 655.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en — meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	756.46	*1,327.40*
Dólares	0.00	0.00	*0.00*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 26

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS) + INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	256

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3585, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

PTL51 - Junio 2020

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado		S/ 16,382.05
Crédito Utilizado Cuotas		S/ 2,076.45
Crédito Disponible	:	S/ 4,441.50

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	18.55	+	15.00	+	569.88	=	*633.43*	*1,390.40*
Dólares	0.00	+	117.97	+	88.73	+	0.00	+	0.00	=	*206.70*	*4,246.91*

Fecha de Cierre	*10/02/2019*	*Último día de Pago*	*05/03/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/01/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	1,026.07	0.00
10/01/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	18.36	0.00
20/01/2019	2503 (C) COLLOKY	105.76	0.00
20/01/2019	2503 (C) BABY MODAS	54.91	0.00
20/01/2019	2503 (C) RIPLEY TRUJILLO	159.00	0.00
22/01/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-1,044.43	0.00
22/01/2019	2503 (C) SHOELALA	99.00	0.00
22/01/2019	2503 (C) CALZADOS AZALEIA	179.80	0.00
22/01/2019	2503 (C) BABY BOUTIQUE CECI	128.00	0.00
22/01/2019	2503 (C) MIKO	73.00	0.00
23/01/2019	2503 (D) CAMPANA EFECTIVO CUOTA S/ 1,800.00 7 CU	0.00	0.00
	USO DE CAJERO AUTOMATICO BBVA	10.00	0.00
23/01/2019	2503 APER.SEG.:02544000239272	6.00	0.00
23/01/2019	2503 ITF-AVANCE 1800.00	0.05	0.00
23/01/2019	2503 (C) DECAMERON ALL INCLUSIV	0.00	4,246.91
10/02/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	820.52	4,246.91
10/02/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	18.55	88.73
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 17,762.74	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES CONCEPTO / MONTO ORIGINAL / NUMERO DE CUOTA / TASA DE CUOTA / CAPITAL DE CUOTA / INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
02/10/2018	EFECTIVO CUOT005-0021802F 1,307.99 5 de 5 34.99% 276.45 6.52	282.97	
23/01/2019	EFECTIVO CUOTAS 0077 1,800.00 1 de 7 34.99% 224.34 62.57	286.91	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	569.88	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/01/2019 AL: 10/02/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 27 meses, pagando S/ 1,075.58 de intereses y S/ 2,545.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 124 meses,pagando $ 4,700.54 de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	805.52	*3,111.86*
Dólares	0.00	4,246.91	*4,246.91*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*
(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA	27	124

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO(36) (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES+ COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+ CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	5,252

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA-BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0982-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 16,000.97
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 1,575.66
Crédito Disponible	:	S/ 5,323.37

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	30.00	+	2.65	+	5.00	+	286.91	=	*324.56*	*351.81*
Dólares	207.96	+	114.69	+	127.20	+	20.00	+	0.00	=	*469.85*	*4,589.01*

Fecha de Cierre	*10/03/2019*	*Último día de Pago*	*05/04/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/02/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	1,306.31	4,246.91
10/02/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	84.09	88.73
10/02/2019	2503 DISP.CLARO TELEFONO	59.90	0.00
25/02/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-1,390.40	0.00
06/03/2019	INTERESES VENCIDO PAGADO	0.00	0.01
06/03/2019	COBRO AUTOMATICO 001108140200540994	0.00	-0.01
06/03/2019	** PENALIDAD POR NO PAGO 1 DIA	0.00	20.00
10/03/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	64.90	4,355.64
10/03/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	2.65	127.20
10/03/2019	INTERESES SI PAGA TOTAL	0.00	232.11
	RESUMEN MENSUAL NOMBRE USUARIO LIMITE DE USO CONSUMOS	0.00	0.00
	4919098224612503 ALICIA SANCHEZ 22,900.00 59.90	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES / CONCEPTO — MONTO ORIGINAL — NUMERO DE CUOTA — TASA DE CUOTA — CAPITAL DE CUOTA — INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
23/01/2019	EFECTIVO CUOTAS 0077 1,800.00 2 de 7 34.99% 245.67 41.24	286.91	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	286.91	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/02/2019 AL: 10/03/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 5 meses, pagando S/ 108.92 de intereses y S/ 620.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 124 meses,pagando $ 4,700.54 de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	59.90	*1,786.36*
Dólares	207.96	4,246.91	*4,589.01*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*
(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA	5	124

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida
Puntos Vida acumulados 15,244

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

PTL51 - Junio 2020

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0902-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 15,768.91
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 1,329.99
Crédito Disponible	:	S/ 5,801.10

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	5.00	+	286.91	=	*291.91*	*291.91*
Dólares	263.51	+	111.50	+	136.81	+	20.00	+	0.00	=	*531.82*	*4,536.57*

Fecha de Cierre	*10/04/2019*	*Último día de Pago*	*06/05/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/03/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	305.57	4,335.64
10/03/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	46.24	147.20
21/03/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-351.81	0.00
25/03/2019	2503 PAGO RECIBIDO	0.00	-211.00
	INTERESES PAGADOS	0.00	4.30
08/04/2019	** PENALIDAD POR NO PAGO 1 DIA	0.00	20.00
10/04/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	5.00	4,296.14
10/04/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	0.00	136.81
10/04/2019	INTERESES SI PAGA TOTAL	0.00	238.81
	DETALLE CUOTAS DEL MES / CONCEPTO / MONTO ORIGINAL / NUMERO DE CUOTA / TASA DE CUOTA / CAPITAL DE CUOTA / INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
23/01/2019	EFECTIVO CUOTAS 0077 1,800.00 3 de 7 34.99% 252.10 34.81	286.91	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	286.91	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/03/2019 AL: 10/04/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 4 meses, pagando S/ 69.75 de intereses y S/ 615.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 123 meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	0.00	*1,439.55*
Dólares	263.51	4,128.94	*4,536.57*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*
(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA	4	123

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	15,244

BBVA Av. República de Panamá 3585, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

PTL51 - Junio 2020

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA-BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0902-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 15,355.15
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 1,077.89
Crédito Disponible	:	S/ 6,466.96

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	5.00	+	286.91	=	*291.91*	*291.91*
Dólares	270.26	+	100.41	+	128.75	+	40.00	+	0.00	=	*547.42*	*4,440.92*

Fecha de Cierre	*10/05/2019*	*Último día de Pago*	*05/06/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/04/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	252.10	4,276.14
10/04/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	39.81	156.81
22/04/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-291.91	0.00
25/04/2019	*PENALIDAD POR NO PAGO 20 DIAS	0.00	20.00
29/04/2019	2503 PAGO RECIBIDO	0.00	-268.46
	INTERESES PAGADOS	0.00	6.57
07/05/2019	** PENALIDAD POR NO PAGO 1 DIA	0.00	20.00
10/05/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	5.00	4,211.06
10/05/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	0.00	128.75
10/05/2019	INTERESES SI PAGA TOTAL	0.00	227.91
	DETALLE CUOTAS DEL MES / CONCEPTO / MONTO ORIGINAL / NUMERO DE CUOTAS / CUOTAS / TASA / CAPITAL DE CUOTA / INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
23/01/2019	EFECTIVO CUOTAS 0077 1,800.00 4 de 7 34.99% 259.62 27.29	286.91	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	286.91	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/04/2019 AL: 10/05/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 3 meses, pagando S/ 42.46 de intereses y S/ 610.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 122 meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	0.00	*1,152.64*
Dólares	270.26	4,014.25	*4,440.92*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*
(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA	3	122

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO(36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES+ COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+ CUOTA DEL MES + ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	15,244

BBVA Av. República de Panamá 3585, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

PTL51 - Junio 2020

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0902-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 15,076.28
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 818.27
Crédito Disponible	:	S/ 7,005.45

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	5.00	+	286.91	=	*291.91*	*291.91*
Dólares	278.89	+	105.40	+	129.08	+	40.00	+	0.00	=	*553.37*	*4,334.81*

Fecha de Cierre	*10/06/2019*	*Último día de Pago*	*05/07/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/05/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	259.62	4,171.06
10/05/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	32.29	168.75
27/05/2019	*PENALIDAD POR NO PAGO 20 DIAS	0.00	20.00
30/05/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-291.91	0.00
31/05/2019	2503 PAGO RECIBIDO	0.00	-275.31
	INTERESES PAGADOS	0.00	7.00
06/06/2019	** PENALIDAD POR NO PAGO 1 DIA	0.00	20.00
10/06/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	5.00	4,111.50
10/06/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	0.00	129.08
10/06/2019	INTERESES SI PAGA TOTAL	0.00	221.58
	DETALLE CUOTAS DEL MES / CONCEPTO / MONTO ORIGINAL / NUMERO DE CUOTAS / CUOTAS / TASA / CAPITAL DE CUOTA / INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
23/01/2019	EFECTIVO CUOTAS 0077 1,800.00 5 de 7 34.99% 266.19 20.72	286.91	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	286.91	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/05/2019 AL: 10/06/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 2 meses, pagando S/ 21.74 de intereses y S/ 605.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 121 meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	0.00	*865.73*
Dólares	278.89	3,902.75	*4,334.81*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*
(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA	2	121

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS)+ INTERESES+ COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+ CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	15,244

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0902-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 15,601.27
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 552.08
Crédito Disponible	:	S/ 6,746.65

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	5.00	+	286.91	=	*291.91*	*291.91*
Dólares	563.82	+	102.47	+	121.70	+	20.00	+	0.00	=	*807.99*	*4,488.19*

Fecha de Cierre	*10/07/2019*	*Último día de Pago*	*05/08/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/06/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	266.19	4,071.50
10/06/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	25.72	169.08
21/06/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-291.91	0.00
25/06/2019	*PENALIDAD POR NO PAGO 20 DIAS	0.00	20.00
10/07/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	5.00	4,260.58
10/07/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	0.00	121.70
10/07/2019	INTERESES SI PAGA TOTAL	0.00	215.43
	DETALLE CUOTAS DEL MES / CONCEPTO / MONTO ORIGINAL / NUMERO DE CUOTA / TASA DE CUOTA / CAPITAL DE CUOTA / INTERES DE	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
23/01/2019	EFECTIVO CUOTAS 0077 1,800.00 6 de 7 [illegible] 14.45	286.91	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	286.91	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/06/2019 AL: 10/07/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en 1 meses, pagando S/ 7.29 de intereses y S/ 605.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 121 meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	0.00	*578.82*
Dólares	563.82	3,902.75	*4,488.19*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*
(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA	1	121

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS) + INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	15,244

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta	BBVA BFREE PE
Tarjeta Titular	4919-0982-2461-2503
Cargo Automático	PAGO MINIMO
Línea de Crédito	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	S/ 16,664.54
Crédito Utilizado Cuotas	S/ 279.62
Crédito Disponible	S/ 5,955.84

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		Pago Mínimo Mes	Pago Total Mes
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	5.00	+	286.91	=	291.91	291.91
Dólares	828.69	+	99.62	+	122.24	+	20.00	+	0.00	=	1,070.55	4,648.52

Fecha de Cierre	10/08/2019	Último día de Pago	05/09/2019	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/07/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	272.46	4,240.58
10/07/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	19.45	141.70
15/07/2019	*PENALIDAD POR NO PAGO 40 DIAS	0.00	20.00
23/07/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-291.91	0.00
10/08/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.00	0.00
	TOTALES	5.00	4,402.28
10/08/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	0.00	122.24
10/08/2019	INTERESES SI PAGA TOTAL	0.00	213.36
	DETALLE CUOTAS DEL MES — CONCEPTO / MONTO ORIGINAL / NUMERO DE CUOTA / TASA DE CUOTA / CAPITAL DE CUOTA / INTERES DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
23/01/2019	EFECTIVO CUOTAS 0077 1,800.00 7 de [illegible] 7.29	286.91	
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO	286.91	0.00

COPIA

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/07/2019 AL: 10/08/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, este se cancelará en -- meses, pagando S/ —— de intereses y S/ 605.00 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 121 meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MINIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)
Soles	0.00	0.00	291.91
Dólares	828.69	3,902.75	4,648.52

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	0.00%	0.00%

(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA 121

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA POR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CREDITO UTILIZADO INCLUYE:CAP.UTILIZADO+INT.+COM. VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MINIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO.88 (NO INCLUYE CUOTAS)+INTERESES+COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN)+CUOTA DEL MES+ATRASOS.

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	15,244

BC12DXP984/ /2021-03-01 MPHR45

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C.20100130204

PTL51 - Junio 2020

BBVA

ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO

Señor:
SANCHEZ BARRANTES ALICIA PALMIRA

CALLE RIBERA MZ J LT 11
ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE
TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD
PERU 0249

Tipo de Tarjeta		BBVA-BFREE PE
Tarjeta Titular		4919-0902-2461-2503
Cargo Automático		PAGO MINIMO
Linea de Crédito	:	S/ 22,900.00
Crédito Utilizado	:	S/ 17,119.04
Crédito Utilizado Cuotas	:	S/ 0.00
Crédito Disponible	:	S/ 5,780.96

Página 1/1

	Atrasos		Capital Mínimo		Intereses		Comisiones		Cuota del mes		*Pago Mínimo Mes*	*Pago Total Mes*
Soles	0.00	+	0.00	+	0.00	+	5.90	+	0.00	=	*5.90*	*5.90*
Dólares	1,098.08	+	96.85	+	119.07	+	0.00	+	0.00	=	*1,314.00*	*4,796.18*

Fecha de Cierre	*10/09/2019*	*Último día de Pago*	*07/10/2019*	Cuenta de Cargo Soles	
Oficina	OF.TRUJILLO			Cuenta de Cargo Dólares	

Fecha de Operación	Concepto	Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/08/2019	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR	279.62	4,382.28
10/08/2019	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR	12.29	142.24
21/08/2019	2503 PAGO RECIBIDO	-291.91	0.00
10/09/2019	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.90	0.00
	TOTALES	5.90	4,524.52
10/09/2019	INTERESES SI PAGA MINIMO	0.00	119.07
10/09/2019	INTERESES SI PAGA TOTAL	0.00	211.25

PERIODO DE FACTURACION DEL: 11/08/2019 AL: 10/09/2019

INFORMACION IMPORTANTE :
Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza mas operaciones, este se cancelará en — meses, pagando S/ —— de intereses y S/ 713.90 por comisiones y gastos. Si solo realiza el pago minimo de su deuda en dólares y no realiza mas operaciones, este se cancelara en 121 meses,pagando $ —— de intereses y $ —— por comisiones y gastos.

COPIA

BBVA Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima 27 R.U.C. 20100130204

(*)SI HUBIERA PACTADO LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO, RECUERDE QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA SUPRESION DE DICHA OPCIÓN. (3) NÚMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA SI SOLO PAGA EL MÍNIMO Y NO SE EFECTUAN MAS CONSUMOS.

	Atrasos al Cierre	Crédito Utilizado (No incluye cuotas)	*Deuda Total (Incluye cuotas por vencer)*
Soles	0.00	0.00	*5.90*
Dólares	1,098.08	3,902.75	*4,796.18*

	TEA SOLES	TEA DOLARES
TEA COMPRAS	44.99%	44.99%
TEA AVANCES	89.99%	89.99%
TEA COMPENSATORIO		
TEA MORATORIO	*0.00%*	*0.00%*
(3) NUMERO DE MESES PARA CANCELAR LA DEUDA		121

- EN CASO DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS, PODRÁ RECURRIR INDISTINTAMENTE A LAS OFICINAS DEL BANCO, LLAMAR A BANCA FOR TELÉFONO (01) 595-0000, DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ASBANC, INDECOPI Y/O A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.
- (1) EL CRÉDITO UTILIZADO INCLUYE: CAP.UTILIZADO+ INT. + COM.VIGENTES Y VENCIDOS.
- (2) EL PAGO MÍNIMO DEL MES INCLUYE: CAPITAL UTILIZADO/36 (NO INCLUYE CUOTAS) + INTERESES + COMISIONES (INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN) + CUOTA DEL MES + ATRASOS.

PTL51 - Junio 2020

entérate de lo nuevo.

Puntos Vida	
Puntos Vida acumulados	15,244

BC12/XP984/ /2021-03-01 MPHR45

1. TABLA DE DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO

1.1 TABLA DE VALORES DE LA PRIMERA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO PRIMERA POSICIÓN Capacidad de captura de datos del terminal. Indica el principal medio de capturar información de la tarjeta	
1	Manual
2	Lectura de banda magnética
5	Lectura de tarjeta chip (ICC)
8	Lectura chip sin contacto

1.2. TABLA DE VALORES DE LA SEGUNDA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO SEGUNDA POSICIÓN Capacidad de autenticación del cliente. Indica el principal medio de autentificar el cliente	
0	Ninguna Identificación electrónica
1	Verificación del PIN
S	Capacidad SET (existe certificado del comercio)
W	Capacidad SET
U	Capacidad 3D Secure
X	Capacidad SPA
V	Capacidad Finanet

1.3. TABLA DE VALORES DE LA TERCERA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO TERCERA POSICIÓN Capacidad de retención de tarjeta	
0	No tiene capacidad de captura
1	Tiene capacidad de captura

1.4. TABLA DE VALORES DE LA CUARTA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO CUARTA POSICIÓN Terminal atendido o no atendido	
0	No se utiliza terminal
1	Terminal atendido
2	Terminal no atendido – Cajero
8	Terminal no atendido – NO cajero
9	Cajero ServiRed

1.5. TABLA DE VALORES DE LA QUINTA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO QUINTA POSICIÓN Presencia de cliente	
0	Presente
1	No presente
2	No presente, correo
3	No presente, teléfono
5	No presente, comercio electrónico
7	No presente, comercio electrónico seguro (prohibido en operaciones originales)
8	No presente, comercio electrónico no seguro (prohibido en operaciones originales)

1.6. TABLA DE VALORES DE LA SEXTA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO SEXTA POSICIÓN Presencia de tarjeta	
0	Tarjeta no presente
1	Tarjeta presente
9	Tarjeta no presente. Operación con teléfono

1.7. TABLA DE VALORES DE LA SÉPTIMA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO SÉPTIMA POSICIÓN Modo de entrada de datos al terminal	
1	Manual, sin terminal
2	Lectura de banda magnética
5	Lectura de microprocesador (tarjeta chip)
6	Entrada manual de datos en un terminal
7	Lectura tarjeta chip sin contacto
S	Lectura de banda magnética, como "Fallback" del chip
T	Entrada manual de datos, como "Fallback" del chip

1.8. TABLA DE VALORES DE LA OCTAVA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO OCTAVA POSICIÓN Modo de autenticación del cliente	
0	No identificado
1	Verificación del PIN
5	Verificación manual de firma
8	Otros métodos no seguros de verificación en comercio electrónico
T	3D SET

U	3D Secure
X	SPA
V	FINANET

1.9. TABLA DE VALORES DE LA NOVENA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO NOVENA POSICIÓN Dispositivo o entidad que autentifica al cliente	
0	No identificado
1	Tarjeta chip
3	Centro Procesador o Emisor
4	Establecimiento

1.10.TABLA DE VALORES DE LA DÉCIMA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO DÉCIMA POSICIÓN Capacidad del terminal para actualizar los datos de la tarjeta	
0	Desconocida
1	No tiene capacidad
2	Mediante escritura en banda magnética
3	Mediante grabación en tarjeta chip (ICC)

1.11.TABLA DE VALORES DE LA UNDÉCIMA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO UNDÉCIMA POSICIÓN Capacidad del terminal para Imprimir o mostrar mensajes	
0	Desconocida
1	No tiene capacidad
2	Impresora

3	Display
4	Impresora y Display

1.12.TABLA DE VALORES DE LA DUODÉCIMA POSICIÓN

DATOS DEL PUNTO DE SERVICIO DUODÉCIMA POSICIÓN Longitud máxima de PIN que el terminal es capaz de tratar	
0	Terminal sin capacidad de PIN
1	Desconocida la longitud máxima de PIN
4	Cuatro
5	Cinco
6	Seis
7	Siete
8	Ocho
9	Nueve
A	Diez
B	Once
C	Doce

S DE CRÉDITO VISA Y MASTERCARD
AS (1)

BBVA Continental

ORO	ORO	PLATINUM	PLATINUM	BFREE	SIGNATURE	SIGNATURE	BLACK
VISA Y TERCARD	VISA LIFEMILES	VISA Y MASTERCARD	VISA LIFEMILES	VISA Y MASTERCARD	VISA	VISA LIFEMILES	MASTERCARD
/y US$	S/ y US$	S/ y US$	S/ y US$	S/ y US$	S/ y US$	S/ y US$	S/ y US$
9%-59.99%	39.99%-59.99%	29.99%-49.99%	29.99%-49.99%	34.99% - 79.99%	20.99%-39.99%	20.99%-39.99%	19.99%-24.99%
89.99%	89.99%	89.99%	89.99%	89.99%	89.99%	89.99%	89.99%
19.99%	19.99%	16.99%	16.99%	16.99% – 22.99%	14.99%	14.99%	14.99%
116.91%	120.84%	117.69%	124.04%	136.10%	115.32%	121.52%	102.46%
131.46%	136.20%	135.33%	142.97%	149.01%	135.56%	143.02%	124.86%
S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
190.00	220.00	280.00	330.00	175.00	350.00	400.00	396.00
S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 9	S/ 10	S/ 10	S/ 10
3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
S$ 60.00	US$ 60.00	US$ 60.00	US$ 60.00	US$ 60.00	US$ 60.00	US$ 60.00	US$ 60.00
15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
3.5% del porte (Min /.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
-	-	-	-		20.00	20.00	20.00
A partir del 1er día de atraso, se cobrará S/ 50 ó $ 20 Al 3er día de atraso, se cobrará S/ 70 ó $ 28 A partir de 5to día de atraso a más, se cobrará S/ 90 ó $ 36					A partir del 1er día de atraso, se cobrará S/ 50 ó $ 20 Al 3er día de atraso, se cobrará S/ 80 ó $ 32 A partir de 5to día de atraso a más, se cobrará S/ 120 ó $ 48		
S/ 5.00	S/ 5.00	S/ 5.50	S/ 5.50	S/ 5.00	S/ 6.00	S/ 6.00	S/ 6.00
2,000	2,000	5,000	5,000	1,000	12,000	12,000	30,000

a varios productos o servicios del Banco), que pueden ser cobrados por el Banco. Usted podrá revisar estas comisiones en el Tarifario

HOJA DE RESUMEN INFORMATIVA

1) Este documento refleja las condiciones especiales del Contrato de Tarjeta de Crédito.
2) La Tasa se determina en función al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Banco y la evaluación crediticia del cliente. Luego de la evaluación crediticia respectiva, el Banco podrá decidir otorgar o no la Tarjeta de Crédito que Usted solicita. El monto de la Línea de Crédito efectivamente aprobado y la TEA Compensatoria fija para compras aplicable, le será comunicado al momento de entrega de la Tarjeta de Crédito y según lo establecido en el Contrato.
3) La Tasa de Interés que se aplica a los consumos en cuotas será aquella que esté vigente en el momento del traslado.
4) En los casos de retiro de efectivo o consumos en casino se genera intereses desde la fecha de operación y hasta el pago total del monto retirado.
5) Consumo revolvente de S/ 1000 con plazo de financiamiento de 12 meses. TCEA máxima: 136.10% que incluye: TEA 79.99%, cargos mensuales por: envío de estado de cuenta físico S/ 9 y seguro de desgravamen S/ 5, cargo anual de Membresía S/ 175. Factor de revolvencia 24. Asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior y que no se realizará ningún otro consumo, amortizando el pago mínimo el último día de pago (que no podrá ser menor a S/ 30) y cancelando el total de la deuda en el mes 12.
6) Consumo en cuotas de S/ 1000 con plazo de financiamiento de 12 meses. TCEA máxima: 149.01% que incluye: TEA 79.99%, cargos mensuales por: envío de estado de cuenta físico S/ 9 y seguro de desgravamen S/ 5, cargo anual de Membresía S/ 175. Asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior y que no se realizará ningún otro consumo.
7) La comisión de Membresía Anual, será cobrada por cada año transcurrido desde la firma del contrato de Tarjeta de Crédito. Sin embargo, te informamos nuestra política de exoneración:

Si su Tarjeta es Visa, Visa Lifemiles o Mastercard:	Su promedio mínimo de consumo/[a] mensual debe ser:	Y si tiene más productos[b] en el Banco, su consumo mínimo mensual debe ser:	En estos casos, la comisión de membresía será:
Signature/ MC Black	S/ 2,400	S/ 1	EXONERADA
Platinum/Visa y MC BFree	S/ 600	S/ 1	
Oro	S/ 400	S/ 1	
Clásico / Primera / Arcángel / Repsol / Nacional	S/ 200	S/ 1	

a) Es el consumo que debe realizar como mínimo cada ciclo de facturación, o en su defecto, como promedio en los últimos 12 ciclos de facturación previos al cobro de la comisión. Ciclo de facturación es un periodo de aproximadamente 30 días que va desde el día de cierre hasta el mismo día del siguiente mes.

Los consumos válidos para la exoneración de la membresía son: compras con su Tarjeta de Crédito por cualquier canal, en el Perú o en el extranjero, subrogación de deuda y cargos recurrentes.

No se consideran consumos válidos los consumos en casino, disposición de efectivo, Efectivo Plus/Cuotas pago de deudas de la Tarjeta de Crédito y pago de servicios a través de la web del Banco.

b) Se refiere a los productos y/o servicios que Usted debe tener y usar en el Banco al cierre del mes previo al cobro de la comisión de membresía y que deben cumplir con **todos** los requisitos que se indican a continuación:
- Cuenta de Ahorro con un saldo mayor a $10 o su equivalente en soles al tipo de cambio del día.
- Tarjeta de Crédito con saldo mayor a S/ 0 al cierre de facturación o cuentas CTS/Plazo/DIVA/Fondos Mutuos con saldos mayores a $10 o su equivalente en soles al tipo de cambio del día.
- Seguros (no incluye desgravamen) o Servicios (Programa tus pagos / Cargos Recurrentes) vigentes al momento del cobro de la membresía (por lo menos un cargo en la tarjeta o cuenta).
- Utilizar los canales Digitales del BBVA Continental (Banca por Internet o Banca Móvil) al menos una vez al mes en los últimos 3 meses.

8) El envió de Estado de Cuenta se hace a solicitud de Ud. El envió es mensual. El envió de Estado Cuenta Electrónico es gratuito.
9) Por servicio por cambio de moneda por las transacciones (compra y disposición de efectivo), hechas en el extranjero en moneda diferente al Dólar Americano. Aplica sólo para tarjetas Visa.
10) Por el servicio de revisión y evaluación de condiciones y coberturas, endosos y renovaciones de pólizas. El cobro se realizará en cada oportunidad que se presente/modifique/renueve la póliza. Asimismo, la comisión comprende la verificación anual de vigencia de la póliza, que generará además un cobro en cada aniversario del seguro y durante toda su vigencia.

El cobro de la comisión se realizará en la Cuenta asociada, sin embargo, de no tener dinero (fondos) en la Cuenta, el Banco podrá cobrarse de cualquier cuenta que mantenga o pudiera mantener Usted en el Banco.

11) Comisión que se cobra por cada uso de cajeros automáticos propios, de otros bancos locales y exterior, se cobra por operación de disposición de efectivo.
12) La comisión por uso de canales Ventanilla se cobrará por cada operación realizada en Ventanilla. Para evitar el pago de la Comisión, realiza las compras directamente con tu tarjeta en los establecimientos afiliados a Visa; o, realiza la disposición de efectivo en Banca por Internet o en nuestra Red de Agentes Express.
13) Aplica en caso de robo, pérdida, deterioro o por olvido de clave. La nueva tarjeta tendrá la misma fecha de vencimiento que la tarjeta anterior. Y su contrato vigente será aplicado a la nueva Tarjeta.
14) En caso de robo, pérdida, deterioro u olvido de clave, la emisión de la nueva tarjeta está sujeta al cobro de la comisión por reposición de tarjeta . Si en estos casos el cliente desea que la nueva tarjeta tenga diseño especial, se aplicará la comisión por cambio de tarjeta con diseño. En caso de reposición, la nueva tarjeta tendrá la misma fecha de vencimiento que la tarjeta anterior. Y su contrato será aplicable a la nueva tarjeta.
15) En caso de deuda vencida, previo acuerdo formal con Usted.
16) Se cobrará por el incumplimiento de pago desde el día siguiente de la fecha de pago y por cada cuota vencida, en la moneda de la deuda. En caso tener deuda en ambas monedas, se cobrará sólo en soles.

NOTAS IMPORTANTES

El otorgamiento de una Tarjeta de Crédito puede conllevar a la apertura o mantenimiento de una cuenta asociada de ahorros o corriente, la cual estará sujeta a las condiciones y gastos señalados en la Cartilla de Información de dicha cuenta.

Priority Pass, Sólo aplicable a Tarjeta Visa Signature y Mastercard Black, Condiciones Priority Pass:

SALONES VIP	BENEFICIO	CONDICIÓN	INCUMPLIMIENTO	COSTOS
Aeropuertos Internacionales fuera del Perú	Ingresa gratis + 1 invitado	Debes haber realizado compras con tu Tarjeta de Crédito los 6 meses consecutivos previos al uso de tu Priority Pass, o todos los meses anteriores en caso hayas obtenido la tarjeta en un periodo menor. Tienes hasta 24 ingresos libres en el año.	Si no cumples con las condiciones, se te cobrará el costo de tu ingreso y el de tus invitados, igualmente si ingresas con más de un invitado se te cobrará el costo de cada invitado. Tienes hasta 24 ingresos libres al año contados desde la fecha de alta de tu Tarjeta de Crédito (la fecha se indica en su pack de Bienvenida)	Cada ingreso adicional o ingresos sin cumplir con las condiciones de la promoción, tendrá un costo mínimo de US$ 27 por persona, incluyendo al titular de la tarjeta. El costo puede variar de acuerdo a lo establecido por cada Salón VIP.
Espigón Internacional del Aeropuerto Jorge Chávez	Ingresa gratis + 1 invitado			
Aeropuertos nacionales y/o internacionales dentro del Perú	No aplica beneficio	No aplica beneficio	Si ingresas a aeropuertos nacionales y/o internacionales dentro del Perú, se te cobrará el costo de tu ingreso y el de todos tus invitados.	

Los cargos por ingresos a los salones Vip se cargarán como consumo en el mes en que Priority Pass informe al BBVA Continental sobre el ingreso del Cliente al Salón Vip. Esta fecha no necesariamente coincide con el mes de visita a la sala VIP. Una vez vencida su Tarjeta Priority Pass, Usted deberá solicitar en las oficinas del Banco la renovación de su Tarjeta.

HOJA RESUMEN INFORMATIVA TARJETAS DE CRÉDITO VISA Y MASTERCARD
NOTAS IMPORTANTES

Programa Puntos Vida: Las tarjetas de crédito Visa Clásica, Visa Oro, Visa Platinum, Visa Bfree, Visa Signature, MasterCard Clásica, MasterCard Oro, MasterCard Platinum, MasterCard Bfree y MasterCard Black acumulan Puntos Vida. El Programa Puntos Vida se rige de acuerdo a lo establecido en su Reglamento. Si Usted tiene consultas referentes al Programa Puntos Vida y/o canjes, visite la página web: www.programavida.com

Programa Lifemiles: Las tarjetas de crédito Visa Oro Lifemiles, Visa Platinum Lifemiles, Visa Signature Lifemiles y Visa Infinite Lifemiles que cuentan con el Programa Lifemiles, acumulan Millas Lifemiles.

IMPORTANTE: La firma de Usted en este documento representa su aceptación y conocimiento que: (i) El Programa Lifemiles se rige por sus propios Términos y Condiciones, que Usted debe aceptar previamente junto con la Política de Privacidad de LifeMiles, ingresando a www.lifemiles.com, pues de lo contrario podría no tener la posibilidad de redimir sus millas y/o no recibir información sobre el Programa LifeMiles; y, (ii) Usted declara haber leído previamente a la firma de este documento el Reglamento de beneficios aplicable a las Tarjetas BBVA Continental LifeMiles que se encuentra en: bbvacontinental.pe

Usted autoriza expresamente al Banco a extornar o cargar en su tarjeta de crédito el valor de las millas que pudiesen haber sido acreditas o consumidas por Usted sin que le correspondan. Si Usted tiene consultas referente a Programa Lifemiles y/o redención de millas, visite la página web: www.bbvacontinental.pe

Usted no acumulará millas por consumos en casinos, disposición de efectivo, pago de impuestos o servicios públicos, compra de deuda, débitos automáticos y pagos realizados a través de banca por internet. Los consumos realizados con las tarjetas adicionales acumulan millas para la tarjeta del titular.

Migración de Programa: Usted podrá solicitar la migración de su Programa Puntos Vida al Programa Lifemiles, siempre que cuente con una Línea de Crédito mínima de S/ 2,000 Soles para Visa Oro Lifemiles, S/ 5000 Soles para Visa Platinum Lifemiles y S/ 12,000 Soles para Visa Signature Lifemiles. Para realizar cualquier consulta sobre los términos y condiciones y/o realizar la migración, Usted podrá acercarse a las Oficinas del Banco o llamar a Banca por Teléfono al (01) 595-0000.

Uso de la Línea de Crédito: Usted podrá disponer en efectivo hasta el monto de la línea asignada, en el caso de la Tarjeta Visa Primera no podrá disponer de efectivo. Esta operación también se encuentra gravada con el ITF. Usted no podrá disponer de un monto mayor al antes señalado. Además, Usted puede realizar operaciones entre sus cuentas autorizadas a través de nuestros cajeros automáticos. El Banco puede variar (incrementar, disminuir o suprimir) el porcentaje o monto de la disposición en efectivo, comunicándolo en el plazo y a través de cualquiera de los mecanismos establecidos en el Contrato, prestando Usted desde ya su conformidad para ello. Las mismas medidas podrán ser adoptadas en aplicación de Normas Prudenciales dictadas por la SBS.

Importe máximo de retiro diario: En cajeros automáticos es de S/ 3,000.00 ó US$800.00. La disposición del efectivo está limitada según horario:

- De 06:00am a 09:59pm podrás retirar hasta S/ 3,000 u US$ 800.
- De 10:00pm a 05:59am podrás retirar hasta S/ 1900 o US$ 540.

Micropagos: Le permite realizar pagos de hasta S/ 60 Soles con sus Tarjetas de Crédito BBVA, sin presentar su DNI ni firmar vouchers, en establecimientos afiliados a Visa o Mastercard.
Los establecimientos afiliados al micropago, serán informados en la página web del Banco: bbvacontinental.pe

Vigencia de La Línea: Anual y de renovación automática, previa evaluación que el Banco le haga a Usted y/o los usuarios de tarjetas adicionales. Usted podrá comunicar por escrito y con 30 días de anticipación al vencimiento de la línea que no desea la renovación.

Sobregiro: El Banco puede asignarle un porcentaje de la Línea para sobregiro mensual, el cual es liquidado a fin de mes junto con todas las Operaciones. La Tarjeta tiene 10% de sobregiro autorizado. El Banco también podrá incrementar el porcentaje máximo de sobregiro (excedente de Línea de Crédito que el Banco puede autorizar) comunicándole conforme a Ley.

4 de 23

Tarjetas adicionales: Usted podrá solicitar tarjetas adicionales para las personas que designe e indicar límites de consumo mensual para cada una. Los consumos efectuados con la tarjeta principal y las adicionales, en su conjunto, no deberán exceder la línea de crédito aprobada.

Bimoneda: Las compras en el Perú se facturarán en soles (salvo en establecimientos en el Perú que emiten vouchers en dólares como: líneas aéreas, agencias de viaje, tiendas Duty Free, etc.).Valida solo para compras en Perú.

Orden de imputación de pagos: Los pagos que Usted realice al Banco se aplicarán para cubrir, los siguientes conceptos, en este orden: los intereses compensatorios(por los días de atraso en el pago) y los intereses moratorios o penalidad por incumplimiento de pago, comisiones (según Hoja Resumen Informativa) y capital (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vencida ;y, luego en este orden: intereses compensatorios de la deuda vigente, comisión por uso de cajero automático, comisiones por membresía anual, por reposición, por envío de Estado de Cuenta, seguro de desgravamen (según Hoja Resumen Informativa),capital de cuotas de la Línea y de la Línea Adicional (disposición de efectivo y compras), capital del sistema revolvente (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vigente.
En caso Usted realice un pago mayor al pago total del mes, el exceso se aplica a los consumos que aún no se hubieran liquidado, en el mismo orden de imputación señalado. En el caso de tarjetas con facturación en soles y dólares (bimoneda), Usted debe pagar los importes que correspondan en la respectiva moneda. Los pagos en exceso se aplicarán primero a la deuda de la moneda en que se efectúo el pago.

Pago Total: Incluye: el total del crédito utilizado (no incluye capital de cuotas por vencer), cuota y gastos del mes. Interés sólo sobre el saldo al mes anterior (en caso de tener) y por disposición de efectivo. No se cobran intereses por compras realizadas en el mes.

Pago Mínimo: Incluye: 1/36 del crédito utilizado (no incluye capital de cuotas por vencer) con un importe mínimo de S/ 30.00 ó US$ 10.00, intereses por financiamiento, comisiones del mes y cuota del mes. La modalidad de pago elegida, que figura en su estado de cuenta (Pago Mínimo o PagoTotal) define el monto a pagar en el mes; sin embargo Usted puede variar la modalidad de pago para dicho mes, realizando un pago directo a la tarjeta hasta la fecha de vencimiento. Para que aplique el cambio, el pago que Usted deberá realizar en una sola operación no debe ser menor al monto del Pago Mínimo o Pago Total al cual desee cambiar. Si Usted tiene modalidad de Pago Total y no efectúa ningún pago hasta la fecha de vencimiento, el monto que le corresponde pagar ese mes será considerado como Pago Mínimo y como deuda vencida.A partir del 30.06.2013 el pago mínimo a cobrar será calculado considerando un umbral mínimo mensual de S/ 30 ó US$10. El umbral es el menor valor que puede tomar la amortización de la deuda revolvente en cada periodo.

Operaciones en cuotas: Usted puede elegir el número de cuotas por cada compra, en el momento de realizarla o después, a través de Banca por Teléfono, Banca por Internet o cualquiera de nuestros cajeros automáticos hasta antes de de la fecha de cierre. 1. Podrá elegir de 2 a 36 cuotas. 2. El monto de la cuota incluye capital e intereses. 3. Las compras trasladadas a cuotas se fijan a tasa de interés vigente al momento del traslado. El importe de la cuota se incluye en el Pago Mínimo o Pago Total del mes. 4. Podrá realizar pagos adelantados y cancelación anticipada de cuotas. 5. No aplica para consumos en casinos, ni grifos.

Fecha de facturación (cierre) y pago: Las Tarjetas Visa y MasterCard cuenta con 2 ciclos de facturación. Fecha 1: La fecha de facturación será el día 20 de cada mes y en caso de ser sábado, domingo o feriado será el día útil anterior. La fecha pago será el 16 de cada mes y en caso de ser sábado, domingo o feriado el día útil posterior. Fecha 2: La fecha de facturación será el día 10 de cada mes y en caso de ser sábado, domingo o feriado será el día útil anterior. La fecha de pago será el día 05 de cada mes y en caso de ser sábado, domingo o feriado el día útil posterior.

Cuenta de cargo principal y asociadas: Usted podrá indicar una cuenta en soles y/o dólares para dar prioridad para el pago automático con los fondos (dinero) existente en esa cuenta según la moneda de la deuda. Las tarjetas de crédito podrán tener hasta 05 cuentas afiliadas para realizar operaciones a través de los Cajeros Automáticos.

Incumplimiento de pago: Genera el reporte correspondiente ante la Central de Riesgo con la calificación que corresponda.

Clave secreta: Al recibir su Tarjeta de Crédito, a Usted se le entregará una Clave Secreta, ésta de uso exclusivo e

5 de 23

intransferible para Usted. La Clave Secreta deberá ser cambiada antes de su primer uso en los cajeros automáticos o cualquier otro canal que el Banco disponga y Usted deberá destruir el documento que contiene la clave secreta entregada por el Banco. La misma aplicación se da en caso cuente con tarjeta(s) adicional(es).

Extravío, Robo, Hurto o pérdida: En caso de extravío, robo, hurto o pérdida de la Tarjeta, Usted deberá notificar de inmediato a nuestra Banca por Teléfono al (01) 595-0000 y por escrito al Banco, adjuntando copia certificada de la denuncia ante la autoridad competente.

Aviso por Viaje: Para evitar el bloqueo de su Tarjeta de Crédito, cuando salga de viaje al extranjero, debes comunicartecon nuestra Banca por Teléfono al (01)5950000 opción 1, 9 indicando las fechas de viaje y destinos para mantener activa tu tarjeta durante el viaje.

Garantías: Respaldan el monto total adeudado, los saldos deudores de cuentas corrientes y todas las operaciones de crédito que Usted y/o el garante realicen con el Banco indicadas en el respectivo documento de garantía. Los fiadores solidarios y/o avalistas respaldan la presente obligación así como cualquier otra obligación presente o futura, directa o indirecta que Usted haya contraído o asuma con el Banco durante la vigencia de La Línea. La vigencia de la garantía será indefinida y solo quedará liberada cuando Usted cumpla con todas las obligaciones garantizadas.

(***) La garantía genérica implica que Usted constituye una garantía a favor del banco para respaldar cualquier obligación presente o futura que tenga o pudiera tener en el banco. La garantía específica implica que usted constituye una garantía en respaldo de obligaciones puntuales.

Pagos en exceso: Si producto del dolo o culpa debidamente acreditados, se le induce al error y como consecuencia de ello se realiza un pago en exceso, dicho monto es recuperable y devenga hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de interés compensatorio que se haya pactado para esta operación crediticia o, en su defecto, el interés legal.

Derecho de pago anticipado y Adelanto de Cuotas (Operaciones en cuotas): Usted tiene derecho a efectuar pagos anticipados, en forma total o parcial. Si lo hace, los intereses que el Banco cobra se reducirán proporcionalmente al día de pago y se deducirán las comisiones y gastos que pudieran corresponder a esa fecha. Si usted decide realizar un pago anticipado parcial, debe elegir previamente, entre: disminuir el monto de las cuotas o reducir el plazo del préstamo, para lo cual se emitirá un nuevo cronograma de pagos en caso Usted lo solicite.

Asimismo, Usted podrá pagar su cuota antes del vencimiento (adelanto de cuota) sin que esto signifique que es un pago anticipado. Usted podrá realizar el pago anticipado o el adelanto de cuotas, siempre que, se encuentre al día en el pago de sus cuotas del cronograma.

Derecho de Pago Anticipado (Sistema Revolvente): Usted tiene derecho a efectuar pagos anticipados en forma total o parcial. Si lo hace, los intereses que el Banco cobra se reducirán proporcionalmente al día de pago y se deducirán las comisiones gastos que pudieran corresponder a esa fecha. Si Usted decide realizar un pago parcial (por encima del monto exigible correspondiente al periodo), se aplicará dicho pago de acuerdo al orden de imputación de pagos descrita en el presente documento.

Tributos: Todas las operaciones efectuadas con las Tarjetas de Crédito estarán afectas al Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), cuya tasa es de 0.005% del monto de la operación. Este impuesto será cargado en la Cuenta Tarjeta en la fecha en que se efectúe la operación. Usted declara estar de acuerdo y conforme con la información recibida en este documento, manifestando expresamente que tanto la Hoja Resumen Informativa, la Cartilla Informativa (Fondos de Protección) y el Contrato de Tarjeta de Crédito le fueron entregados, para su lectura, con anterioridad a la firma de estos documentos y se absolvieron sus dudas.

Firma del Cliente	Nombre del Cliente	Tipo y Nº Documento	p.p. BBVA Continental	p.p. BBVA Continental
	Alicio Palmice Binovet Bonilla	DNI: 42254010	Carmen Rosa Granda Gutiérrez	Pedro Díez Canseco

4 de 21

VISA MasterCard

HOJA RESUMEN INFORMATIVA TARJET
TARIF

	PRIMERA	REPSOL	CLÁSICA	
	VISA	VISA	VISA Y MASTERCARD	MA
TASAS	S/ y US$	S/ y US$	S/ y US$	
- TEA Compensatoria fija para compras en sistema revolvente o cuotas (2)	79.99%	54.99%-79.99%	54.99%-79.99%	39.
- TEA Compensatoria fija para disposiciones de efectivo en sistema revolvente o cuotas y consumo en casinos (2) (4)	No aplica	89.99%	89.99%	
- TEA Compensatoria fija para traslado de deuda en cuotas (3)	No aplica	22.99%	22.99%	
- TCEA para compras en sistema revolvente (5)	122.40%	122.40%	122.40%	
- TCEA para compras en sistema cuotas (6)	132.66%	132.66%	132.66%	
COMISIONES	S/	S/	S/	
MEMBRESÍA				
- Membresía Anual (7)	75.00	75.00	75.00	
SERVICIOS ASOCIADOS A LA TARJETA DE CRÉDITO				
- Envío físico de estado de cuenta (8)	S/ 10	S/ 10	S/ 10	
- Conversión de moneda (9)	3%	3%	3%	
- Evaluación de poliza de seguro endosada (10)	US$ 60.00	US$ 60.00	US$ 60.00	
USO DE CANALES				
Uso del cajero automático (11)				
- Propios	15.00	15.00	15.00	
- **Otros bancos**	20.00	20.00	20.00	
Operación en ventanilla (12)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	3.5% del importe (Min S/.20 - Max S/.50)	
ENTREGA DE TARJETA O DISPOSITIVO A SOLICITUD				
Reposición de tarjeta de crédito o dispositivo	20.00	20.00	20.00	
Tarjeta de crédito o dispositivo adicional y/u opcional				
- Cambio de tarjeta con diseño (14)	20.00	20.00	20.00	
Tarjeta de beneficios				
- Reposición de tarjeta de priority pass (13)	-	-	-	
GASTOS				
- Honorarios Profesionales (15)				
PENALIDAD				
- Penalidad por incumplimiento de pago (16)	A partir del 1er día de atraso, se cobrará S/ 50 ó $ 20 Al 3er día de atraso, se cobrará S/ 60 ó $ 24 A partir de 5to día de atraso a más, se cobrará S/ 80 ó $ 32			
SEGURO				
- Seguro de desgravamen	S/ 4.00	S/ 4.00	S/ 4.00	
LÍNEA DE CRÉDITO MÍNIMA	700	1,000	700	

TIPO DE GARANTÍA ***	Especifica		Genéric

Además de las comisiones indicadas en este documento, Usted declara conocer que existen comisiones por servicios transversales (de aplicaci publicado en las oficinas del Banco y en la paginá web bbvacontinental.pe

TCEA: Tasa de costo Efectiva Anual **(Base 360 días)** **TEA**: Tasa Efectiva Anual **(Base 360 días)**

101711158 V. MARZO 2018

BBVA Continental

SOLICITUD DE AFILIACIÓN TARJETA DE CRÉDITO	
NRO. DE CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO:	00110400250005903326
INFORMACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO	
TARJETA QUE SOLICITÓ:	VISA BRIEE
FECHA DE EMISIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO:	23-04-2018
DIRECCIÓN DE ENTREGA:	CAL RIBERA MZ J LT 11 ALTURA DEL OV GRAU UNA CU URB SAN VICENTE TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD PERU 130101
INFORMACIÓN PERSONAL	
NUMERO DE DOCUMENTO:	42254610
NOMBRES Y APELLIDOS :	ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DOMICILIO:	CAL RIBERA MZ J LT 11 ALTURA DEL OV GRAU A UNA URB SAN VICENTE TRUJILLO TRUJILLO LA LIBERTAD PERU 130101

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO - PN

En este documento están establecidas las condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito ("Contrato") que el Cliente (en adelante "Usted") y el BBVA Continental ("Banco") firman. Sus datos y los datos del Banco están indicados al final de este documento.

Este documento es un contrato. Léalo detenidamente. Su firma representa la aceptación de todas y cada una de las condiciones y acuerdos contenidos en el mismo. El Banco puede exigir el cumplimiento de estas condiciones y acuerdos incluso ante el Poder Judicial.

IMPORTANTE: Su firma puede ser manuscrita o electrónica. La firma manuscrita, es la firma que Usted escribe a mano y la firma electrónica, es la que Usted brinda para aceptar o dar conformidad por algún medio electrónico, como por ejemplo: huella dactilar, ingreses de claves o contraseñas, grabación de voz, entre otros.

La firma electrónica podrá ser brindada de forma presencial o no presencial, a través de los canales que el Banco ponga a su disposición, como por ejemplo: Página Web, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Cajeros Automáticos, entre otros.

1. FINALIDAD DE ESTE CONTRATO

Usted y el Banco firman este Contrato para que el Banco le conceda, una vez que cumpla con todas las condiciones establecidas por el Banco, una tarjeta de crédito ("Tarjeta"), con lo que podrá utilizar una Línea de Crédito revolvente ("Línea de Crédito") hasta por el monto que le sea aprobado.

2. PLAZO DE ESTE CONTRATO

Este contrato tiene un plazo indefinido. Si embargo, Usted podrá terminar este Contrato en cualquier momento, siempre que: (i) comunique su decisión por escrito al Banco; y, (ii) pague el monto total de la deuda calculada por el Banco.

El Banco podrá dar por terminado este Contrato si considera que no resulta conveniente para sus intereses mantener relaciones comerciales, comunicandole su decisión por escrito. Tan pronto el Banco le notifique su decisión el Contrato terminara, conforme a lo señalado en el Numeral 15.

El Banco podrá revisar su comportamiento crediticio (es decir, si cumple o no sus obligaciones con el Banco y/o con otras entidades financieras) para mantener la vigencia de este Contrato. Si el Banco desaprueba su comportamiento crediticio, podra terminar este Contrato (resolverlo), cumunicándole su decisión dentro de los siete (7) días calendario siguientes.

3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA

La Tarjeta le permite a Usted: (i) adquirir bienes y servicios; y/o (ii) pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades publicas, etc.) que le acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de otros servicios a la Tarjeta como: (i) retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados de éste, (ii) compra, consumo o pago por internet a através de una página web distinta a la del Banco; o,

18171/8421 V.SETIEMBRE 2017 BANCO 1 de 12

BBVA Continental

(iii) consumos en el exterior (con presencia física de la Tarjeta); teniendo en cuenta lo indicado en la Hoja. Resumen Informativa que, como Anexo No. 1 , es parte integrante del presente Contrato. Estas actividades comerciales o transacciones efectuadas con la Tarjeta, se denominarán en adelante las " Operaciones".
Estas Operaciones pueden ser realizadas a través de cualquiera de los canales y bajo los procedimientos operativos que el Banco tenga determinados.

IMPORTANTE: Usted podrá solicitar por escrito la supresión o reactivación de los servicios asociados a la Tarjeta. Su solicitud será atendida dentro de los setenta y dos (72) horas siguientes a su recepción. Si Usted opta por suprimir el servicio, todas las Operaciones realizadas con anterioridad a la solicitud e inclusive dentro del plazo indicado serán cobrados por el Banco.

El Banco podrá considerar nuevos usos para la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquiera de los medios previstos en el Numeral 18 a. Los nuevos usos que Usted efectúe con la Tarjeta serán señal de su conformidad a las incorporaciones efectuadas por el Banco.

La Tarjeta es personal e intransferible (sólo Usted la debe usar). El Banco definirá la clase de la Tarjeta, la vigencia y las demás características de la misma. Al recibir la Tarjeta, a Usted se le entregará una clave secreta (en adelante "Clave"), la cual deberá ser cambiada antes de su primer uso en los cajeros automáticos o cualquier otro canal que el Banco disponga. La Clave es personal e intransferible, equivale a su firma manuscrita y su uso lo vincula e identifica a Usted a las Operaciones que realice con ella. La Clave puede ser modificada, siendo Usted el único que puede hacerlo.

IMPORTANTE: Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos u otros canales, tome en cuenta lo siguiente: Primero: Usted requiere una Clave que debe usar en forma conjunta con la Tarjeta (si fuere necesario). No debe divulgar esa Clave. Toda Operación realizada con esa Clave se entenderá efectuada por Usted. Segundo: el Banco no será responsable por el no funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales debido a fallas del sistema operativo, interrupciones del fluido eléctrico u otros hechos no imputables al Banco (por ejemplo: destrucción de cajeros por actos vandálicos). Tercero: Si Usted usa la Tarjeta en cajeros automáticos de otros bancos, el Banco no será responsable por las operaciones que efectúe en esos cajeros, los reclamos podrán dirigirlos a la empresa titular del cajero automático o al Banco.

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá proceder conforme a lo indicado en el Numeral 18 i.

El Banco podrá modificar la clase, la vigencia y las demás características de la Tarjeta, comunicándole ello a través de cualquiera de los medios previstos en el Numeral 18a, según corresponda. El Banco también podrá reemplazar la Tarjeta por otra de cualquier tipo y/o marca. El Banco le entregará a Usted la nueva tarjeta previa devolución de la anteriormente entregada. Esta última tarjeta será anulada por el Banco. Si Usted no devolviera la Tarjeta, será responsable de la destrucción de la misma. La nueva tarjeta se regirá por las condiciones de este Contrato.

Si Usted olvida su clave, si se deteriora la Tarjeta o se produce cualquier otro supuesto que haga necesario su cambio, el Banco emitirá una nueva Tarjeta, con una nueva numeración. Este Contrato será aplicable a la nueva Tarjeta.

4. ACTIVACIÓN Y USO DE LA TARJETA

La Tarjeta se activará automáticamente dentro de las 48 horas, desde que Usted la recibe. Si desea activarla inmediatamente, Usted deberá hacerlo por vía telefónica o por cualquier otro canal que el Banco ponga a su disposición. El uso de la Tarjeta es de exclusiva responsabilidad suya.

IMPORTANTE: El Establecimiento Afiliado le solicitará a Usted su documento de identidad para que pueda realizar cualquiera de las Operaciones. Si Usted no presenta su documento de identidad o si Usted usa una firma distinta a la que aparece en ese documento, el Establecimiento Afiliado podrá negarse a aceptar las Operaciones que Usted quiera realizar. El Banco podrá autorizar que las Operaciones y firmas sean realizadas por medios electrónicos o tecnologías similares.

IMPORTANTE: Si usa la Tarjeta para adquirir un bien o un servicio, Usted se debe asegurar de la calidad de dicho bien o servicio, pues el Banco no evalúa si el bien o el servicio tienen la calidad o las condiciones esperadas por Usted, o si el vendedor o el proveedor es el adecuado. Si el bien o el servicio tienen algún problema o si el vendedor o el proveedor incumple, Usted tendrá que presentar los reclamos correspondientes al vendedor o al proveedor. Los problemas con el bien, el servicio, el vendedor o el proveedor no cambian la obligación que Usted tiene de pagar al Banco por el uso de la Tarjeta.

BANCO 2 de 12

BBVA Continental

5. LÍNEA DE CRÉDITO PARA REALIZAR OPERACIONES

Usted puede realizar con la Tarjeta, Operaciones hasta por el monto (en Soles y/o en Dólares) de la Línea de Crédito que el Banco le haya asignado. El Banco y los Establecimientos Afiliados solo aceptarán las Operaciones que Usted desee realizar en la medida en que no superen la Línea de Crédito.

Las Operaciones serán registradas en una cuenta especial ("La Cuenta") que se abre a nombre de Usted. Asimismo, se registrará en La Cuenta el importe de los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda), comisiones, gastos y demás conceptos detallados en la Hoja Resumen Informativa, así como los seguros, de haber sido contratados a través del Banco.

El monto de la Línea de Crédito le será comunicado con la entrega de la Tarjeta. El monto que figura en la Hoja Resumen Informativa representa la Línea de Crédito mínima a la que Usted podrá acceder. Si usa la Tarjeta, Usted habrá confirmado que conoce y acepta el monto de la Línea de Crédito que se le ha otorgado.

IMPORTANTE: El Banco puede ofrecerle incrementos o aumentos a la Línea de Crédito. Si Usted está de acuerdo con el incremento o aumento, podrá dar su consentimiento por escrito, Banca por Teléfono, vía electrónica (correo electrónico), mensajes de texto SMS, Banca por Internet o cualquier otro medio tecnológico, dependiendo del canal que el Banco ponga a su disposición para obtener su consentimiento expreso.

El Banco puede asignarle un porcentaje de la Línea para sobregiro mensual, el cual es liquidado a fin de mes junto con todas las Operaciones. La Tarjeta tiene 10% de sobregiro autorizado. El Banco también podrá incrementar el porcentaje máximo de sobregiro (excedente de Línea de Crédito que el Banco puede autorizar y que se indica en la Hoja Resumen Informativa) comunicándole conforme a Ley.

La Línea de Crédito y/o el porcentaje máximo de sobregiro podrán ser reducida o suprimida en cualquier momento si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) y/o las condiciones del mercado así lo ameritan, o si el Banco identifica consumos en determinadas actividades o establecimientos que a su criterio sean consideradas de riesgo, comunicándole su decisión dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma, a través de cualquiera de los medios indicados en el Numeral 18 a.

El Banco podrá otorgarle una o más líneas de crédito adicionales para ser utilizadas con la Tarjeta. Las condiciones aplicables a esta(s) línea(s) como la forma de pago, intereses compensatorios, intereses moratorios o penalidad, comisiones, seguros y gastos que sean aplicables se detallan en la solicitud que Usted presente al Banco y/o se informan a través de cualquiera de los medios, canales o mecanismos que el Banco ponga a su disposición para la contratación de esta(s) línea(s). En ambos casos, en lo no previsto, serán de aplicación los términos y condiciones contenidos en este Contrato.

IMPORTANTE: Usted podrá realizar Micropagos con su Tarjeta. Los Micropagos son operaciones de bajo importe y efectuadas en lugares que el Banco determinará, y en las que no se requerirá el uso de Clave. Las condiciones serán informadas en la Hoja Resumen Informativa.

6. EN QUÉ LUGARES PODRÁ USAR LA TARJETA

La Tarjeta puede ser usada en todos los Establecimientos Afiliados ubicados en el país o en el extranjero. Sin embargo, por razones de seguridad el Banco podrá restringir el uso de la Tarjeta en determinados países o lugares, comunicando estas restricciones a través de cualquiera de las formas disponibles, dando preferencia a las comunicaciones enviadas a través de la Página Web del Banco, publicaciones colocadas en las oficinas del Banco, a su correo electrónico, mensajes en los estados de cuenta o notas de abono, vouchers u otros medios con los cuales cuente el Banco.

7. TARJETAS ADICIONALES

Usted puede, con cargo a su Línea de Crédito, solicitar tarjetas de crédito adicionales ("Tarjetas Adicionales") para el(los) usuario(s) que designe. El Banco puede rechazar su solicitud de Tarjetas Adicionales si considera que no se cumplen las condiciones crediticias establecidas por el Banco.

El(los) usuario(s) de Tarjetas Adicionales tendrá(n) las mismas obligaciones y responsabilidades que Usted asume por la Tarjeta.

El Banco registrará en La Cuenta todas las Operaciones que el(los) usuario(s) de Tarjetas Adicionales realice(n), así como el importe de los intereses, comisiones, gastos y demás conceptos aplicables detallados en la Hoja Resumen Informativa.

BBVA Continental

8. QUÉ HACER EN CASO DE EXTRAVÍO, ROBO, HURTO O SUSTRACCIÓN DE LA(S) TARJETA(S) Y/O CÓDIGOS SECRETOS Y CLAVES

Si sufre el extravío, robo, hurto o sustracción de la(s) Tarjeta(s), códigos secretos y/o claves, Usted deberá comunicar inmediatamente el hecho al Banco, a través de los números telefónicos que aparecen en la Hoja Resumen Informativa, a efectos de bloquear la Tarjeta.

Cuando se comunique por teléfono con el Banco, Usted deberá **(i)** identificarse con el número de la Tarjeta que motiva la llamada o con el número de su documento de identidad; y, **(ii)** solicitar el nombre de la persona que atendió la llamada y el código de bloqueo de la Tarjeta. El Banco le enviará a Usted una copia del registro de la llamada telefónica mediante la cual solicitó el bloqueo de la Tarjeta, al correo electrónico. El Banco podrá enviárselo a su domicilio en caso Usted lo solicite.

Si el extravío, robo, hurto o sustracción ocurre fuera del Perú, Usted deberá comunicar de inmediato el hecho a los números que figuran en el reverso de la Tarjeta, sin perjuicio de enviar una comunicación escrita al Banco.

IMPORTANTE: Usted no asumirá responsabilidad por el uso de la Tarjeta con posterioridad a su llamada telefónica al Banco, salvo que el Banco demuestre lo contrario. Las Operaciones realizadas con la Tarjeta incluso con la(s) Tarjeta(s) adicional(es) antes de dicha llamada telefónica serán de su responsabilidad, teniendo en consideración lo señalado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

En caso de extravío, robo, hurto o sustracción, el Banco emitirá una nueva tarjeta de crédito con una nueva numeración. Este Contrato será aplicable a la nueva Tarjeta.

9. QUÉ DEBE PAGAR USTED AL BANCO POR USAR LA TARJETA

Usted debe pagar al Banco lo siguiente: **(i)** el importe de las Operaciones; **(ii)** los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda); y, **(iii)** las comisiones, los gastos y los demás conceptos descritos en la Hoja Resumen Informativa; así como los seguros, de haber sido contratados a través del Banco.

IMPORTANTE: La Hoja Resumen Informativa no sólo señala información detallada y específica sobre los intereses compensatorios, los intereses moratorios o la penalidad (según corresponda), las comisiones, los gastos y los seguros aplicables a la Tarjeta, sino también información sobre las fechas de pago, las modalidades de pago, las cuentas asociadas a la Tarjeta, los procedimientos que debe seguir en caso de extravío, hurto, sustracción o robo de la Tarjeta, así como otros aspectos relevantes de este Contrato.

Lea cuidadosamente la Hoja Resumen Informativa. Su firma representa su aceptación de todas y cada una de las condiciones contenidas en la misma.

El importe de las Operaciones es: **(a)** el monto de los bienes y/o servicios adquiridos con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más **(b)** el monto de las deudas pagadas con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso); más **(c)** el monto en efectivo retirado de los cajeros con la Tarjeta y con las Tarjetas Adicionales (de ser el caso).

Los intereses compensatorios son los que Usted debe pagar al Banco por el importe de las Operaciones que financia. Los intereses moratorios o la penalidad, es el monto adicional que Usted pagará si se retrasa en el pago de lo que debe al Banco, es decir, si Usted paga después de la fecha de vencimiento. Las comisiones, los seguros y los gastos son los montos que pagará por otros servicios que con relación a la Tarjeta Usted reciba.

10. CUÁNDO Y CÓMO EFECTUAR PAGOS AL BANCO

Usted debe pagar mensualmente al Banco el importe de las Operaciones (ver Numeral 9), más intereses, penalidad, comisiones, seguros, gastos y demás conceptos descritos en la Hoja Resumen Informativa que resulten aplicables. Para ello, el Banco le enviará a Usted los estados de cuenta ("Estados de Cuenta") en los que figura el detalle de las Operaciones, el monto total de las Operaciones y el monto mínimo que Usted debe pagar cada mes para poder seguir usando la Tarjeta.

Usted señalará una cuenta en el Banco ("Cuenta de Pagos") para depositar en esa cuenta los montos para el pago de los importes consignados en los Estados de Cuenta. El Banco podrá establecer otras formas para que Usted efectúe el pago de dichos montos, informándole previamente sobre las mismas.

Consecuencias de la inexistencia de dinero (fondos) suficientes en la Cuenta de Pagos

Si en las fechas de pago consignadas en los Estados de Cuenta, la Cuenta de Pagos no tiene dinero (fondos) suficiente,

4 de 12

BBVA Continental

el Banco podrá cobrar los montos consignados en los Estados de Cuenta de cualquier otra cuenta que Usted tenga en el Banco, sea en moneda nacional o en moneda extranjera.

IMPORTANTE: Para evitar costos y gastos adicionales, Usted debe mantener en la Cuenta de Pagos o entregar al Banco hasta la fecha de vencimiento consignada en el Estado de Cuenta, el dinero (fondos) suficiente para el pago de lo adeudado al Banco.

IMPORTANTE: Si Usted no cumple con el pago del importe de las Operaciones en los plazos pactados se devengarán automáticamente y en forma adicional a los intereses compensatorios, y sin necesidad de que el Banco se lo solicite, intereses moratorios o penalidad (según corresponda) de acuerdo a la Hoja Resumen Informativa hasta la fecha efectiva de pago. La mora es automática.

Usted debe pagar los montos señalados en el Estado de Cuenta en las monedas que correspondan. Esto quiere decir que si Usted usó la Tarjeta para adquirir un bien en Soles, debe pagar el importe correspondiente en Soles; mientras que si Usted usó la Tarjeta para adquirir un bien en Dólares (o en otra moneda), debe pagar el importe correspondiente en Dólares (o en la moneda en la que usó la Tarjeta).

Si el dinero (fondos) que Usted tiene para pagar los montos señalados en el Estado de Cuenta está en una moneda distinta a la moneda de la Operación, el Banco podrá comprar con ese dinero (fondos) la moneda de la Operación, aplicando el tipo de cambio que tenga vigente en el momento de la compra. Es decir, si la Operación (por ejemplo, compra de un bien con la Tarjeta) está en Dólares y en sus cuentas tiene Soles en cantidad suficiente, el Banco podrá comprar con esos Soles los Dólares necesarios, según el tipo de cambio que el Banco tenga establecido, para hacer efectivo el pago de los montos consignados en el Estado de Cuenta.

11. ESTADO DE CUENTA

El Banco mensualmente le enviará a Usted el Estado de Cuenta de su Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales, en el cual se registran las Operaciones realizadas en un periodo mensual ("Periodo"), el monto de las mismas, los pagos efectuados por Usted, el monto de la deuda que debe pagar o amortizar según el caso, la fecha de pago y el monto total de la deuda y la demás información de ley. El Estado de Cuenta se podrá enviar a su domicilio consignado en el Contrato y/o el que tenga registrado (mensajería), vía correo electrónico o ponerlo a su disposición vía Banca por Internet. Usted podrá elegir el medio de envío.

El Banco considerará que Usted ha recibido sin inconvenientes los Estados de Cuenta si dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la fecha de término del Periodo correspondiente, Usted no manifiesta al Banco no haberlos recibido.

Usted cuenta con un plazo de treinta (30) días desde recibido el Estado de Cuenta para presentar observaciones en caso no se encuentre conforme. Transcurrido dicho plazo sin observaciones de su parte, se considerará que Usted ha aprobado el Estado de Cuenta.

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá proceder conforme a lo indicado en el Numeral 18 i).

Si Usted no tiene saldo deudor o en caso haya incumplido con el pago de sus obligaciones durante 4 meses consecutivos, el Banco queda autorizado a no enviarle el Estado de Cuenta.

12. CÓMO SE APLICAN LOS PAGOS QUE USTED REALICE AL BANCO

Los pagos que Usted realice al Banco se aplicarán para cubrir, los siguientes conceptos, en este orden: los intereses compensatorios (por los días de atraso en el pago) y los intereses moratorios o penalidad por incumplimiento de pago, comisiones (según Hoja Resumen Informativa) y capital (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vencida; y, luego, en este orden: intereses compensatorios de la deuda vigente, comisión por uso de cajero automático, comisiones por membresía anual, por reposición, por envío de Estado de Cuenta, seguro de desgravamen (según Hoja Resumen Informativa), capital de cuotas de la Línea y de la Línea Adicional (disposición de efectivo y compras), capital del sistema revolvente (disposición de efectivo y compras), todo ello de la deuda vigente.

IMPORTANTE: Usted deberá tener en consideración la aplicación de los pagos en los siguientes supuestos:
El pago que Usted realice será aplicado en primer lugar a cubrir el pago mínimo de acuerdo a lo que se señale en su Estado de Cuenta.
En caso Usted realice un pago menor al pago mínimo del mes, se aplicará el orden señalado en el primer párrafo. En caso Usted realice un pago mayor al pago mínimo del mes, se aplicará primero a la deuda revolvente. De existir un saldo, se aplicará como Pago Anticipado de la(s) cuota(s) futura(s). El Banco procederá a reducir el número de cuotas (reduciendo el plazo original). De haber dos o más cuotas futuras, la aplicación del saldo, será siempre primero a las cuotas con mayor tasa

BBVA Continental

de interés y siempre empezando por la más antigua.

El orden de imputación señalado en el primer párrafo no será aplicable si: (i) existe acuerdo entre Usted y el Banco, quedando constancia de las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación negociada; y, (ii) Usted solicita una aplicación distinta en el orden de imputación cada vez que realice el pago, quedando constancia de su decisión.

En el caso de tarjetas con facturación en soles y dólares (bimoneda), Usted debe pagar los importes que correspondan en la respectiva moneda. Los pagos en exceso se aplicarán primero a la deuda de la moneda en que se efectuó el pago.

13. QUÉ OCURRE SI USTED NO EFECTUA EL PAGO DE LOS MONTOS DE LAS OPERACIONES

Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago o sus condiciones crediticias así lo ameriten, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

(a) Suspender (temporalmente o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales.
(b) Cobrar en forma parcial o total el monto adeudado por Usted, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco (Ver Numeral 14 a).
(c) Dar por concluido este Contrato (resolver), en cuyo caso Usted tendrá que pagar en forma inmediata el total del monto de la deuda que tenga con el Banco según la liquidación preparada por éste, de acuerdo al Numeral 16.
(d) Disminuir o suprimir el monto de la línea de crédito.
(e) Abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales sin chequera, en las que registrará el importe de las Operaciones efectuadas con la Tarjeta.

Serán de aplicación a esta(s) cuenta(s), a la Cuenta Corriente señalada en el Numeral 13 e, así como a La Cuenta -en cuanto resulte aplicable- las Cláusulas Generales de Contratación y la legislación vigente. En consecuencia, el Banco podrá proceder a cerrarla(s) con las formalidades de ley, procediendo a girar la correspondiente letra de cambio a la vista por el monto de la deuda registrado en esta(s) cuenta(s), más los intereses

Serán de aplicación a esta(s) cuenta(s), a la Cuenta Corriente señalada en el Numeral 13 e, así como a La Cuenta -en cuanto resulte aplicable- las Cláusulas Generales de Contratación y la legislación vigente. En consecuencia, el Banco podrá proceder a cerrarla(s) con las formalidades de ley, procediendo a girar la correspondiente letra de cambio a la vista por el monto de la deuda registrado en esta(s) cuenta(s), más los intereses correspondientes.

14. DERECHOS QUE TIENE EL BANCO EN ESTE CONTRATO

Sin perjuicio de los demás derechos establecidos en otros Numerales del Contrato o en las leyes aplicables, el Banco tiene los siguientes derechos:

(a) Derecho de Compensar. De conformidad con lo dispuesto por el Numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el Banco puede hacer efectivo el cobro de las sumas que Usted adeude por el uso de la Tarjeta (y por cualquier otra obligación que Usted tenga con el Banco) empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que Usted tenga o pueda tener en el Banco. Esta facultad se extiende a cualquier otro bien (acciones, valores etc.) que Usted tenga o pueda tener en el Banco.

EJEMPLO: Si Usted debe pagar al Banco 100 por el uso de la Tarjeta, el Banco puede dar por cancelada su deuda empleando cualquier depósito que, hasta por 100, Usted tenga o pueda tener en el Banco. Si Usted tuviera un depósito de 50, el Banco podrá cobrar los 50 a cuenta de la deuda de 100.

IMPORTANTE: Usted autoriza irrevocablemente al Banco a compensar con cualquiera de la(s) cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener, incluso en aquellas en las cuales le paguen sus haberes (sueldo, remuneración, etc.), así como a vender cualquier bien que el Banco tenga en su poder, para hacer posible el ejercicio de este derecho.

(b) Centralización. El Banco podrá reunir en una o más cuentas que Usted tenga o pueda tener en el Banco todos los montos que adeude, así como todos los montos que a Usted le adeude el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta de la moneda del Préstamo, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda del Préstamo.

BBVA Continental

Usted autoriza irrevocablemente al Banco y/o Empresas del Banco a realizar, en su nombre y representación, todas las operaciones y transacciones que sean necesarias (incluyendo la venta de bienes) para hacer posible el ejercicio de este derecho.

(c) **Derecho de Modificar el Contrato**. El Banco puede cambiar las condiciones del Contrato; en especial las tasas de interés, las penalidades, las comisiones y los gastos. El Numeral 15 describe cómo el Banco puede usar este derecho y qué facultades tiene Usted en este supuesto.

(d) **Derecho de Terminar Anticipadamente el Contrato (Resolución)**. El Banco puede resolver el Contrato (terminar el Contrato antes del vencimiento del Plazo del Préstamo). El Numeral 16, señala cómo el Banco puede usar este derecho y qué consecuencias generan para Usted.

IMPORTANTE: Usted también tiene el derecho de terminar este Contrato, salvo que tuviese obligaciones pendientes de pago con el Banco, en cuyo caso la terminación (resolución) formulada por Usted no surtirá efecto. En caso decida hacerlo, Usted podrá emplear los canales para la contratación de este producto.

(e) **Derecho de Abrir una Cuenta Corriente Sin Chequera**. El Banco puede abrir una cuenta corriente sin chequera a nombre de Usted para registrar el monto de las Operaciones que Usted realice de acuerdo al Contrato y/o a otros contratos entre Usted y el Banco. La apertura de esta cuenta no modifica ni reemplaza al Contrato.

(f) **Derecho de Cesión**. El Banco puede transferir a un tercero, de manera total o parcial, sus derechos y/o sus obligaciones del Contrato. Usted acepta en forma anticipada que el Banco haga efectiva la cesión.

(g) **Derecho de Retener o Bloquear la Tarjeta**. El Banco puede retener o bloquear la Tarjeta cuando considere que esto es necesario o aconsejable por razones de seguridad.

Además, el Banco podrá bloquear la Tarjeta y/o anular las mismas, en los siguientes casos: (i) Si Usted y/o el(los) usuario(s) de la(s) Tarjeta(s) y/o Tarjetas Adicionales mantengan una o más obligaciones (deudas) vencidas con el Banco; (ii) Si Usted presenta excesos de Línea no pagados; (iii) En los casos de hurto, pérdida, sustracción o extravío de la(s) Tarjeta(s), siempre que se cumpla con lo previsto en el Numeral 8; o, (iv) Por deuda vencida mayor a 8 días.

De ser el caso, el Banco en estos supuestos podrá además terminar (resolver) el Contrato comunicando esta decisión posteriormente a Usted.

Los bloqueos se levantan al siguiente día útil de efectuado el pago, el cual incluye Penalidad y/o los intereses compensatorios correspondientes.

15. BAJO QUE CONDICIONES EL BANCO PUEDE MODIFICAR ESTE CONTRATO

El Banco puede modificar las tasas de interés (compensatorio y moratorio), las comisiones y/o los gastos, en cualquiera de los siguientes casos:

(a) Si Usted tiene una nueva situación crediticia o de riesgo que, a criterio del Banco, justifica el cobro de intereses, comisiones y/o gastos distintos.

(b) Se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie o que pueda cambiar las actuales condiciones del mercado financiero, del mercado de capitales, de la política monetaria, de la situación política o de la situación económica del país.

(c) Se produce un hecho o se emite una disposición legal que cambie o que pueda cambiar las condiciones financieras, económicas, cambiarias, bancarias o legales locales y/o internacionales.

(d) Se produce una crisis financiera nacional o internacional.

(e) Se produce un hecho ajeno al Banco o se emite una disposición legal que afecte los costos, las condiciones o las características de la Tarjeta y/o Línea de Crédito.

(f) Se produce un aumento de los costos de los servicios (prestados por terceros o por el Banco) vinculados a un producto y pagados por Usted.

(g) Se produce un hecho ajeno a Usted y al Banco que califique como caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo: un desastre natural, un acto de terrorismo, una declaración de guerra, etc.).

BBVA Continental

(h) Se produce un hecho o circunstancia que cambia las condiciones de riesgo o de crédito bajo las cuales fue aprobada la Tarjeta y/o Línea de Crédito.

Asimismo, el Banco puede modificar penalidades y otras condiciones contractuales distintas a las tasas de interés, comisiones y/o gastos en cualquier caso, así como incorporar nuevas comisiones, penalidades y/o gastos, cuando lo considere conveniente.

En cualquiera de estos casos, el Banco le enviará una comunicación con cuarentaicinco (45) días de anticipación a la fecha en que se cobrarán las nuevas tasas de interés, penalidades, comisiones y/o gastos indicando la fecha en la que regirán las nuevas condiciones del Contrato. Las comunicaciones de las modificaciones se efectuaran conforme a lo previsto en el Numeral 18.a para las comunicaciones directas.

Dentro del plazo indicado en el párrafo anterior y de no estar de acuerdo con las modificaciones efectuadas por el Banco Usted podrá terminar (resolver) de manera anticipada (antes que finalice el plazo establecido) el Contrato, comunicando su decisión por escrito al Banco.

Desde la fecha en que Usted nos comunique su decisión de terminar (resolver) el Contrato, contará con un plazo de cuarentaicinco (45) días para pagar la totalidad de la deuda generada con su Tarjeta. Vencido este plazo, se tendrá por terminado (resuelto) el Contrato y Usted deberá, si no lo ha hecho aún, pagar al Banco de manera inmediata la totalidad de la deuda, de acuerdo con la liquidación que el Banco efectúe.

El Banco también podrá incorporar nuevos servicios que no se encuentren directamente relacionados con la Cuenta o Servicio contratado, lo cual le será comunicado con cuarentaicinco (45) días de anticipación a la fecha en que se aplicarán estos nuevos servicios. Ésta comunicación, se efectuara de la misma forma prevista en éste numeral.

En este caso, su negativa no implica la terminación (resolución) anticipada del Contrato. Recuerde que su silencio es aceptación expresa para las modificaciones informadas por el Banco.

Si el Banco realiza modificaciones a las condiciones del Contrato en su beneficio, se aplicarán de forma inmediata y Usted será informado a través de cualquiera de estos mecanismos establecidos en el Numeral 18a.

IMPORTANTE: En cualquier caso, Usted nos autoriza a interpretar que su silencio supone la aceptación a la incorporación de nuevas prestaciones o nuevos pagos por productos o servicios no requeridos previamente.

16. BAJO QUÉ CONDICIONES EL BANCO PUEDE TERMINAR DE MANERA ANTICIPADA EL CONTRATO (RESOLUCIÓN)
El Banco puede terminar de manera anticipada (resolver) el Contrato (anulando la Tarjeta y las Tarjetas Adicionales, así como cancelando la Línea de Crédito) en cualquiera de los siguientes casos:

(a) Si Usted deja de pagar lo adeudado al Banco por el uso de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales en la fecha prevista en el Estado de Cuenta; o si Usted incumple con pagar cualquier otra suma adeudada al Banco en virtud del Contrato o de otros contratos celebrados con el Banco.

(b) Si el Banco considera que Usted ha usado o ha dispuesto sus bienes o sus recursos económicos en una forma que pone en peligro su patrimonio o su solvencia económica.

(c) Si Usted ingresa a un procedimiento de disolución, insolvencia, quiebra, concurso o situación similar.

(d) Si Usted es clasificado por el Banco en la categoría de "Dudoso" o "Pérdida" ante el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.

(e) Si el Banco toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que Usted pueda estar realizando o financiando actividades ilegales, actividades que dañen al medio ambiente y/o actividades que vayan en contra de las normas laborales establecidas por la autoridad competente.

(f) Si Usted incumple las normas legales que regulan el funcionamiento de las tarjetas de crédito.

(g) Si el Banco procede al cierre de las cuentas corrientes que Usted tenga en el Banco.

(h) Si a la fecha de celebración del Contrato, Usted padecía de enfermedad diagnosticada o preexistente de su conocimiento y no lo informó.

8 de 12

BBVA Continental

(i) Si la Declaración de Salud efectuada por Usted para contratar cualquier seguro no es cierta o exacta.

(j) Si Usted no contrata, cede (endosa) o mantiene vigentes cualquiera de los Seguros que el Banco le solicite.

(k) Si Usted fallece (o deja de existir en caso de personas jurídicas).

(l) Si no se realizan Operaciones con Tarjeta por más de doce (12) meses.

(m) Si Usted no proporciona, oculta o niega información o documentación sobre su nacionalidad o cualquier otra que pudiera ser solicitada por el Banco en atención a las disposiciones legales dadas en el Perú o en el extranjero.

(n) Si Usted o el Banco, indistintamente, consideran que no resulta conveniente para sus intereses mantener relaciones comerciales.

(o) Si el Banco determina que existe duda o conflicto respecto de su identidad; o si el Banco determina suplantación de identidad o fraude sobre su identidad.

En cualquiera de los supuestos descritos, el Banco le comunicará a Usted su decisión de terminar el Contrato. Tan pronto el Banco le notifique a Usted su decisión, el Contrato terminará. En este caso, Usted deberá pagar al Banco de manera inmediata la totalidad de la deuda de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales, de acuerdo con la liquidación que el Banco efectúe. El Banco procederá a la anulación de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales, así como a la cancelación de la Línea de Crédito.

IMPORTANTE: Si el Banco anula la Tarjeta (o las Tarjetas Adicionales), Usted (o los titulares de las Tarjetas Adicionales) no podrá solicitar una nueva tarjeta de crédito durante el plazo de un (1) año desde la fecha de anulación. En caso de reincidencia, el impedimento durará tres (3) años.

La cancelación, por cualquier causa, de la Cuenta de Pagos o de cualquier cuenta que Usted mantenga o pueda mantener en el Banco dará lugar a la cancelación de todos los beneficios y condiciones preferenciales en tasas y comisiones que el Banco le hubiera otorgado a Usted.

17. OTROS SUPUESTOS EN LOS CUALES EL BANCO PUEDE MODIFICAR O TERMINAR DE MANERA ANTICIPADA EL CONTRATO

De acuerdo con el Código Civil, con la Ley No. 26702 y con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Disposiciones Prudenciales), en caso que Usted se encuentre sobreendeudado; o se presuma que está vinculado o se encuentre comprendido en investigaciones por delitos relacionados a actividades de lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o financiamiento del terrorismo, o haya presentado al Banco información y/o documentación falsa, incompleta, inexacta, inconsistente con información proporcionada anteriormente por Usted, el Banco puede:

(i) modificar el Contrato en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones y/o gastos, sin necesidad de enviar aviso previo alguno; o
(ii) dar por terminado el Contrato de manera anticipada (Resolución).

El Banco comunicará su decisión dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma. Asimismo, en aplicación de las Disposiciones Prudenciales el Banco puede decidir no contratar con Usted.

18. ASPECTOS ADICIONALES QUE DEBEN SER CONSIDERADOS POR USTED

Usted debe considerar los siguientes aspectos adicionales que son importantes para el desarrollo del Contrato: (a) las formas en las que el Banco se comunicará con Usted; (b) la contratación de seguros; (c) la firma electrónica; (d) la atención de reclamos; (e) las prestaciones adicionales; (f) los programas de lealtad;(g) medios o canales; (h) la forma de solucionar las eventuales disputas entre el Banco y Usted; (i) la declaración de veracidad; y, (j) el domicilio.

(a) **Formas de Comunicación**. El Banco se comunicará con Usted indistintamente a través de:

1. Medios de comunicación directa como son: **(i)** comunicaciones al domicilio del Cliente; **(ii)** correos electrónicos; **(iii)** mensajes en estados de cuenta; **(iv)** llamadas telefónicas; **(v)** notas de cargo - abono, en tanto el Banco le envíe o entregue esta comunicación; **(vi)** vouchers de operaciones, en tanto se envíe o entregue esta comunicación a Usted, se le comunique en forma clara la información que el Banco le quiere hacer llegar o los cambios en su(s) Contrato(s), se observen los derechos que Usted tiene y se respete el plazo de comunicación anticipada; **(vii)** mensajes de texto (SMS); u,

1317/0421 V. DICIEMBRE 2017 9 de 12

BBVA Continental

2. Otros medios de comunicación que le permitan a Usted tomar conocimiento de cualquier información, como: **(i)** avisos en cualquiera de las oficinas del Banco; **(ii)** página Web del Banco; **(iii)** mensajes a través de Banca por Internet; **(iv)** cajeros automáticos; **(v)** mensajes en redes sociales; y/o, **(vi)** avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección del Banco.

Las comunicaciones realizadas a través de los medios antes mencionados serán suficientes para Usted.

Para comunicar las modificaciones referidas a **(i)** tasas de interés, penalidades, comisiones, gastos y cronograma de pagos que no sean favorables a Usted; **(ii)** término (resolución) del contrato por causal distinta al incumplimiento; **(iii)** limitación o exoneración de responsabilidad del Banco; y/o **(iv)** incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al préstamo; el Banco usará entre los medios de comunicación señalados en el párrafo anterior, aquellos de comunicación directa.

Para comunicar modificaciones distintas a las señalados en el párrafo anterior y/o informarle sobre el monto de su deuda, fechas de pago, últimos pagos, cobros efectuados, pólizas de seguros, campañas comerciales y cualquier otra información relacionada con las operaciones que Usted tenga con el Banco, así como, modificaciones que sean beneficiosas para Usted, el Banco podrá utilizar cualquiera de los medios de comunicación mencionados en este literal.

En caso de existir diferencia sobre la información de sus operaciones, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el Banco.

IMPORTANTE: Usted es responsable del adecuado uso de la información que el Banco le envíe a través de cualquiera de las formas indicadas en este literal (a).

Si Usted no se encuentra conforme recuerde que podrá proceder conforme a lo indicado en el Numeral 18 i).

(b) Contratación de Seguros: Al firmar este Contrato, Usted deberá contratar el (los) seguro(s) ("Seguros") que le solicite el Banco. Puede contratarlos a través del Banco o en forma directa con la Compañía de Seguros de su elección. En este último caso, debe tener en cuenta lo siguiente:

i. Los Seguros deben cumplir con las condiciones que le son informadas previamente y que el Banco exige;

ii. Los Seguros deben ser cedidos (endosados) a favor del Banco;

iii. Los Seguros deben estar vigentes durante todo el plazo de vigencia del Contrato. Si fuera el caso, Usted es responsable de renovar el seguro las veces que sea necesario;

vi. Si los Seguros fuesen variados, modificados o suprimidos, Usted debe comunicar éste hecho al Banco tan pronto como tenga conocimiento del mismo. Si la Compañía de Seguros le solicita a Usted cumplir nuevos requerimientos, Usted debe cumplirlos; en caso de no hacerlo, será de su exclusiva responsabilidad no contar con el seguro correspondiente.

IMPORTANTE: La falta de contratación o renovación de los Seguros por parte del Banco no genera responsabilidad alguna para éste último, pues es responsabilidad de Usted contratar y mantener vigentes lo Seguros.

Sin perjuicio de lo indicado, el Banco puede contratar, renovar y/o mantener vigente los Seguros. Si lo hace Usted debe reembolsar de inmediato los costos y gastos en que incurra. De ser el caso, el Banco podrá cobrar dichos costos y gastos de cualquiera de la(s) cuenta(s) que mantenga o pudiera mantener en él.

c) Firma Electrónica: Su firma puede ser manuscrita o electrónica. La firma manuscrita, es la firma que Usted escribe a mano y la firma electrónica, es la que Usted brinda a través de un medio electrónico, como por ejemplo: huella dactilar, ingreso de claves o contraseñas, grabación de voz, entre otros.

Usted podrá utilizar su firma manuscrita o electrónica para identificarse y aceptar contratos y/u operaciones del Banco, como por ejemplo: abrir cuentas, realizar retiros o transferencias, contratar servicios y/o productos (préstamos de libre disponibilidad, adelanto de sueldo, tarjetas crédito, o cualquier otro que el Banco le ofrezca).

IMPORTANTE: Su firma electrónica podrá ser brindada de forma presencial en Oficinas del Banco o no presencial a través de los canales que el Banco ponga a su disposición, como por ejemplo: Página Web, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Cajeros Automáticos, entre otros.

Si Usted usa su firma electrónica, ya sea en forma presencial o no presencial, el Banco le enviará inmediatamente por

BBVA Continental

correo electrónico, la documentación contractual correspondiente. En caso contrario, Usted recibirá la documentación contractual dentro de los quince (15) días posteriores a la contratación. Usted y el Banco, deben acordar si la entrega de esta documentación se realizará en su domicilio (u otro que Usted indique), por correo electrónico o por cualquier otro medio electrónico que acordemos.

d) **Atención de Reclamos**: El Banco atenderá cualquier reclamo que Usted tenga, a través de su red de Oficinas. Si Usted tiene un reclamo contra el Establecimiento Afiliado o la Empresa Administradora del Sistema, Usted podrá dirigirse directamente a ellos.

(e) **Prestaciones Adicionales y Nuevos Conceptos**: Si Usted lo solicita, el Banco podrá ofrecer prestaciones adicionales tales como seguros, sorteos, fondos de garantía o cualquier otra prestación que a criterio del Banco pueda resultar conveniente para Usted, proporcionándole las condiciones de estos programas, debiendo Usted firmar los documentos correspondientes. Estas prestaciones adicionales le serán comunicadas a cualquiera de los domicilios que haya proporcionado al Banco y bajo cualquiera de las formas indicadas en el literal a) precedente.

(f) **Programas de Lealtad**: La Tarjeta, dependiendo del tipo o marca, podrá contar o incorporar beneficios o plan(es) de lealtad ("Programas"). Los Programas se rigen de acuerdo a lo establecido en sus Reglamentos, los cuales están a su disposición en la página web del Banco y/o a través de los canales que el Banco señale. Usted al firmar este Contrato acepta las condiciones y restricciones de los Reglamentos que rigen los Programas que el Banco le pueda ofrecer. Algunos Programas pueden requerir la aceptación previa de términos y condiciones para poder gozar de sus beneficios, verifique este requisito en la Hoja Resumen Informativa de su contrato.

(g) **Medios o Canales:** El Banco podrá establecer los medios (Canales) a través de los cuales se podrán realizar en determinados horarios, consultas, retiros, transferencias, envío, obtención y recepción de información, u otras operaciones con la(s) Tarjeta(s).

Para usar los Canales, Usted deberá identificarse con la(s) Tarjeta(s) y/o Clave y/o documento de identidad, de ser necesario. Usted deberá custodiar adecuadamente los datos confidenciales, Tarjeta(s), Clave, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda autorizar y/o realizar operaciones con la(s) Tarjeta(s), asumiendo las consecuencias del incumplimiento de esta obligación, así como por la pérdida o robo de dicha información hasta que solicite el bloqueo.

IMPORTANTE: El Banco podrá modificar o eliminar la disponibilidad de los Canales, así como sus condiciones de funcionamiento, comunicando este hecho en la forma indicada en el Numeral 18 a.

Entre estos Canales, el Banco pone a su disposición: Banca por Internet, Banca por Teléfono, Infomail, Saldo Express, Cajeros Automáticos, Banca Móvil (Telefonía celular), Agentes Corresponsales, Contifax y otros que pudiera establecer el Banco.

Usted podrá realizar las operaciones disponibles según los Canales o recibir información de saldos y movimientos, por los medios electrónicos autorizados o que pudiera autorizar el Banco, haciendo uso de la Tarjeta y/o dispositivo de seguridad y/o cualquier otro dato que el Banco solicite, asumiendo los riesgos asociados a su uso, salvo los casos que sean de exclusiva responsabilidad del Banco.

Usted deberá inscribirse previamente para el uso de estos Canales cuando sea requerido por el Banco, y se aplicarán las comisiones y gastos que éste tenga establecido. El Banco está autorizado a grabar las llamadas o comunicaciones con Usted para el uso de estos medios.

(h) **Formas de Solucionar Eventuales Disputas o Conflictos**: Recuerde que Usted podrá acudir al Defensor del Cliente Financiero, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) o INDECOPI, de tener algún reclamo por este Contrato.

Sin perjuicio de ello, en caso que surja alguna duda, disputa o controversia entre Usted y el Banco sobre la validez del Contrato, la interpretación o la ejecución del Contrato, o cualquier aspecto vinculado al Contrato, Usted y el Banco se someterán a la competencia de los Jueces y Salas Comerciales del domicilio donde se entregue la Tarjeta. En caso de no existir en dicho lugar Jueces y Salas Comerciales, Usted y el Banco se someterán a los Jueces y Tribunales Civiles de dicho lugar.

(i) **Declaración**: Usted mediante la firma de este documento declara bajo juramento que la información proporcionada al Banco es verídica, autorizando al Banco a confirmarla asumiendo Usted los costos que se generen. Asimismo Usted se obliga a informar al Banco de cualquier cambio en la información proporcionada, así como respecto de hechos nuevos que

1017194P1 V. DICIEMBRE 2017 11 de 12

BBVA Continental

pudieran ocurrir en el futuro y que se relacionen con el crédito otorgado (variaciones patrimoniales, accionariado en caso Usted sea persona jurídica, entre otros).

(j) **Domicilio**: Usted señala como su domicilio el que figura en este documento, donde se le harán llegar las notificaciones judiciales y extrajudiciales a que hubiere lugar. Usted no podrá variar este domicilio durante la vigencia del Contrato, salvo que la variación sea dentro del área urbana de esta misma ciudad y que Usted la comunique al Banco por carta notarial o por cualquier otro medio que el Banco considere suficiente.

El Banco señala como su domicilio para efectos de este contrato sus oficinas en esta ciudad. Sin perjuicio de ello y sólo tratándose del departamento de Lima, el domicilio del Banco será el de su sede central, ubicada en Av. República de Panamá No. 3055, San Isidro, Lima.

Titular Solicitante

Cónyuge

p.p BBVA Continental
Carmen Rosa Granda Gutiérrez

p.p BBVA Continental
Pedro Díez Canseco

Dos ejemplares: uno para el Banco y otro para el cliente.

12 de 12

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por ANGULO GAMARRA Sarita Alicia FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.03.2021 17:07:01 -05:00

Trujillo, 11 de Marzo del 2021

RESOLUCION N° 000476-2021-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE N°	**:**	**0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	**:**	**ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES**
DENUNCIADO	**:**	**BANCO BBVA PERÚ S.A.**
MATERIA	**:**	**AGREGA ESCRITO Y CORRE TRASLADO**

VISTO: Los escritos presentados por el Banco BBVA Perú S.A., de fechas 04 y 08 de marzo de 2021, ingresados a través de mesa de partes virtual; y **CONSIDERANDO:**

Del escrito de fecha 04 de marzo de 2021:

1. El 04 de marzo de 2021, el Banco BBVA Perú S.A. presentó escrito mediante el cual solicita ampliación de plazo para remitir sus descargos; por lo que corresponde agregar al expediente y poner de conocimiento a las partes.

2. Respecto a su solicitud, se advierte que mediante resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, de fecha 19 de febrero de 2021, se le otorgó al Banco BBVA Perú S.A. el plazo de veinte (20) días hábiles para formular sus descargos, de conformidad con los artículos 26 y 41 del Decreto Legislativo Nº 807.

3. En ese sentido, corresponde denegar su solicitud de ampliación en virtud que el plazo concedido por el Banco BBVA Perú S.A. para formular descargos es el plazo máximo otorgado por ley y, además, por no haber expuesto argumentos razonables para su otorgamiento.

Del escrito de fecha 08 de marzo de 2021:

4. Mediante Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, de fecha 19 de febrero de 2021, se corrió traslado al Banco BBVA Perú S.A. de la denuncia interpuesta por Alicia Palmira Sánchez Barrantes y se le otorgó el plazo de veinte (20) días hábiles para que formulara sus descargos.

5. El 08 de marzo de 2021, el Banco BBVA Perú S.A. presentó escrito de descargos y anexos al procedimiento en curso; por lo que corresponde agregar al expediente y correr traslado a la parte denunciante.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Agregar al expediente los escritos de fechas 04 y 08 de marzo de 2021, presentados por el Banco BBVA Perú S.A., y correr traslado a la parte denunciante.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

SEGUNDO: Denegar la solicitud de ampliación de plazo para formular descargos presentada por el Banco BBVA Perú S.A.

.

Firmado digitalmente por:

SARITA ALICIA ANGULO GAMARRA
Coordinadora
Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI La Libertad

SAG/vaq

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

EXPEDIENTE N° :

001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 03
CUADERNO : PRINCIPAL
FORMULA OBSERVACION

SEÑOR JEFE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en el término de ley otorgado por la Resolución N° 000476-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de marzo de 2021, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 19 de marzo de 2021, para FORMULAR OBSERVACION, al presunto escrito de descargo presentado por la denunciada, en los siguiente términos:

1. Que, la denunciada HA INCUMPLIDO de manera flagrante corresponder el pedido formulado por su despacho dispuesto en los literales III, IV, V, VI, VII, VIII y IX del punto III – Requerimiento de Información, que consta en la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, pues la denunciada no ha remitido la información que ha requerido su despacho y que el mismo demostraría la grave falta e incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.
2. Que la denunciada, pese a habérsele otorgado un plazo en demasía conforme lo dispone el Art. 41° del D. Leg. 807, éste no ha cumplido con presentar las instrumentales probatorias de descargo que permitirían corroborar la inacción e incumplimiento de su parte, más por el contrario con un criterio distractor de los hechos y sin reconocer su grave falta, en perjuicio de mi persona, evita trasladar la documentación requerida por su despacho, que demostraría el grave incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.
3. Que la denuncia formulada por ésta parte debe ser analiza en el contexto de las circunstancia, y debe advertirse que el denunciado, no pretende en nada corresponder su irresponsabilidad en el derecho pleno a la información que tenemos los usuarios de los

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

productos como son tarjetas de crédito, sin embargo, en su defensa busca imputar responsabilidad a ésta parte, cuando es claro lo dispuesto por la norma legal que el proveedor del servicio (en este caso el denunciado) debe de informar de manera oportuna las operaciones que son inusuales a efectos que el cliente (mi persona en calidad de denunciante) declare su asentimiento para que se concluya con la operación, sin embargo esto tampoco se ha gestado en la defensa de mi derecho.

4. Que, en tales circunstancias, su despacho debe de evaluar el comportamiento de eludir la acción administrativa, y no cumplir con lo dispuesto por ésta instancia, perjudicando el razonamiento en la atención de lo denunciado, por lo que debe tomarse por cierto (presunción relativa de verdad) lo expuesto, argumentado y probado por ésta parte a efectos de garantizar mi derecho de defensa, la restitución de los mismos y el cese de la calificación negativa en el sistema crediticio, producto de la negligente acción de la entidad bancaria denunciada.

POR TANTO:

Sirva su despacho señor Secretario Técnico proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 03 de Abril de 2021

DR. JORGE JOSE LEAL PINEDO
A B O G A D O
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 5143

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

EXPEDIENTE N° :
001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 03
CUADERNO : PRINCIPAL
REITERA FORMULACIÓN DE OBSERVACION Y OTRO

SEÑOR JEFE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en el término de ley otorgado por la Resolución N° 000476-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de marzo de 2021, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 19 de marzo de 2021, y habiendo formulado observación mediante escrito de fecha 03 de abril de 2021 en cargo N° 2021-V01-064173 que corre en autos, mediante la presente REITERO la FORMULACIÓN DE OBSERVACION, al presunto escrito de descargo presentado por la denunciada, en los siguiente términos:

1. Que, la denunciada HA INCUMPLIDO de manera flagrante corresponder el pedido formulado por su despacho dispuesto en los literales III, IV, V, VI, VII, VIII y IX del punto III – Requerimiento de Información, que consta en la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, pues la denunciada no ha remitido la información que ha requerido su despacho y que el mismo demostraría la grave falta e incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.
2. Que la denunciada, pese a habérsele otorgado un plazo en demasía conforme lo dispone el Art. 41° del D. Leg. 807, éste no ha cumplido con presentar las instrumentales probatorias de descargo que permitirían corroborar la inacción e incumplimiento de su parte, más por el contrario con un criterio distractor de los hechos y sin reconocer su grave falta, en perjuicio de mi persona, evita trasladar la documentación requerida por su despacho, que demostraría el grave incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

3. Que la denuncia formulada por ésta parte debe ser analiza en el contexto de las circunstancia, y debe advertirse que el denunciado, no pretende en nada corresponder su irresponsabilidad en el derecho pleno a la información que tenemos los usuarios de los productos como son tarjetas de crédito, sin embargo, en su defensa busca imputar responsabilidad a ésta parte, cuando es claro lo dispuesto por la norma legal que el proveedor del servicio (en este caso el denunciado) debe de informar de manera oportuna las operaciones que son inusuales a efectos que el cliente (mi persona en calidad de denunciante) declare su asentimiento para que se concluya con la operación, sin embargo esto tampoco se ha gestado en la defensa de mi derecho.
4. Que, en tales circunstancias, su despacho debe de evaluar el comportamiento de eludir la acción administrativa, y no cumplir con lo dispuesto por ésta instancia, perjudicando el razonamiento en la atención de lo denunciado, por lo que debe tomarse por cierto (presunción relativa de verdad) lo expuesto, argumentado y probado por ésta parte a efectos de garantizar mi derecho de defensa, la restitución de los mismos y el cese de la calificación negativa en el sistema crediticio, producto de la negligente acción de la entidad bancaria denunciada.

OTROSI DIGO: Que, siendo así el estado del procedimiento administrativo SOLICITO a su despacho la aplicación el principio de CELERIDAD PROCESAL que se requiere en la atención del presente petitorio a efectos de continuar con su tramitación y obtener la resolución del mismo ante su instancia, ya que la dilación de tiempo perjudica la obtención de justicia administrativa que es el interés legal de ésta parte, pues ha transcurrido más de dos (02) meses sin que medie pronunciamiento de parte de su despacho.

POR TANTO:

Sirva su despacho señor Secretario Técnico proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 19 de junio de 2021

DR. JORGE JOSE LLAL PINEDO
ABOGADO
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 1643

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.07.2021 11:52:55 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 12 de Julio del 2021

INFORME N° 000113-2021-CPC-LAL/INDECOPI

A	**:**	**Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
De	**:**	**Sergio Miguel Obregón Matos** **Secretario Técnico** **Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
CC	**:**	**Alicia Palmira Sánchez Barrantes** **Banco BBVA Perú S.A.**
Asunto	**:**	**Informe Final de Instrucción del procedimiento seguido por la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.**
Expediente	**:**	**0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL**
Materia	**:**	**Deber de idoneidad**

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia

1. El 04 de enero de 2021, la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes (en adelante, señora Sánchez) denunció al Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   – Es titular de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503, producto financiero adquirido del Banco.
   – El 23 de enero de 2019 se efectuó en su tarjeta de crédito una operación por la suma ascendente a US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97, la cual no reconoce como suya.
   – El consumo denunciado no corresponde a su comportamiento habitual, pues las operaciones que realiza oscilan en montos inferiores a S/ 500,00, asimismo, en las oportunidades que hizo uso de su tarjeta de crédito, el Banco siempre remitió constancia de ello a su correo electrónico; no obstante, cuando se llevó a cabo la operación materia de denuncia por un monto mucho mayor, no le fue comunicado.
   – El 14 de febrero de 2019, interpuso su denuncia a nivel policial en la DEPINCRI – La Libertad, a fin de dejar constancia que el 22 de enero de 2019 recibió una llamada telefónica de presunto personal del Banco, quien después de facilitarle sus datos le comunicó que la membresía de su tarjeta sería anulada y para ello debería proporcionar su número de tarjeta, datos que fueron señalados en dicha comunicación.
   – El 03 de abril de 2019, remitió una carta notarial al Banco solicitando la siguiente información: (i) si el número telefónico 912 384 912 pertenece a su centro de atención de llamadas telefónicas; (ii) por qué no le comunicaron vía correo electrónico o a través de mensaje de texto a su número de celular, la

operación realizada el 23 de enero de 2019 y, (iii) explique cuál es el procedimiento a seguir para efectuar consumos por internet y se remita el reporte de la operación que no reconoce como suya.

- El 21 de mayo de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 01051900332 informando que el consumo no reconocido se efectuó vía internet utilizando información confidencial como es el número de su tarjeta, código CVV y fecha de vencimiento; precisando que, la referida tarjeta fue bloqueada el 11 de febrero de 2019, por lo que los consumos realizados antes de dicha fecha deben ser asumidos por el titular de la tarjeta. Asimismo, adjuntó el detalle de la operación cuestionada.
- El 11 de noviembre de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 24101900544 en los términos descritos de su respuesta del 21 de mayo de 2019, agregando que: (i) el Fondo de Protección contra fraude no cubre los hechos fraudulentos producto de la negligencia de brindar información confidencial de la tarjeta a terceras personas, pues en el Reclamo N° 14021900097 afirmó haber brindado información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica y (ii) respecto a las medidas de seguridad, si se efectuó la comunicación telefónica de prevención al número móvil registrado en su sistema, no logrando comunicación exitosa con el titular.
- El 21 de noviembre de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 24101900570 y la carta notarial recibida, reiterando lo informado en sus anteriores respuestas del 21 de mayo de 2019 y 11 de noviembre de 2019, agregando que: (i) respecto al número 912 384 912 no corresponde a su *call center,* el Banco no se comunicaría telefónicamente para solicitar información confidencial del titular con el objetivo de brindar mejora de beneficios o servicios; y (ii) el Banco cuenta con mecanismos de seguridad rigurosos para la prevención de operaciones; sin embargo, mediante la interposición del Reclamo n° 14021900097 del 14 de febrero de 2019 reconoció que brindó información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica, lo cual vulnera los mecanismos de seguridad establecidos.

2. Ante ello, la señora Sánchez solicitó como medida correctiva reparadora que el Banco cumpla con:

   - Anular el pago de la deuda.
   - Rectificar el reporte indebido a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
   - El pago de costas y costos del presente procedimiento.

I.2 <u>De la admisión a trámite</u>

3. Por Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad dispuso:

   PRIMERO: *Admitir a trámite la denuncia del 04 de enero de 2021, presentada por la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de la operación realizada el 23 de enero de 2019, al efectuarse un consumo por el monto de US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97 con cargo a la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.*

I.3 Descargos

4. El 08 de marzo de 2021, el Banco presentó sus descargos en los siguientes términos:

   - El 23 de abril de 2018, la señora Sánchez suscribió el contrato de tarjeta de crédito – PN en virtud del cual adquirió la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503.
   - La cláusula tercera del precitado contrato establece lo relacionado con el uso de la tarjeta de crédito, permitiendo al cliente hacer uso de su línea de crédito tanto en establecimientos como a través de canales por internet, siendo el único requisito que se encuentren afiliados al sistema de Visa Internacional.
   - La cláusula octava del referido contrato determinó el deber de cuidado que tiene el tarjetahabiente sobre su tarjeta de crédito, teniendo la obligación de comunicar oportunamente al Banco, su robo, extravío o sustracción.
   - El derecho da a los privados la facultad de autorregularse a través del contrato, decidiendo sobre su patrimonio, creando sus propias reglas a las cuales deberán someterse.
   - La operación de consumo denunciada fue realizada a través de una página web (Decamerón) ajena a su entidad.
   - Por tratarse de un comercio ajeno al Banco, se debió utilizar datos sensibles de la tarjeta, tales como el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento, código de seguridad (CCV), etc. que son de conocimiento exclusivo de la tarjetahabiente y que, en el presente caso, la operación se efectuó válidamente quedando registrada en su sistema informático "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31".
   - Al momento de realizarse la operación denunciada, la tarjeta se encontraba activa, pues fue bloqueada el 11 de febrero de 2019 a las 09:29 horas, es decir, después de realizada la operación.
   - Citó a las Resolución Final N° 0084-2014/PS2 del 21 de enero de 2014, sobre un caso relacionado a operaciones efectuadas vía internet.
   - La Administración debe regirse por el principio de presunción de licitud, tal y como lo ha advertido la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 0173-2020/SPC-INDECOPI.
   - De una operación no es posible establecer un patrón de consumo, por lo que corresponde analizar directamente la validez de la operación, ello, siguiendo lo resuelto por Resolución Final N° 225-2019/ILN-CPC.

I.4 Otras actuaciones

5. El 03 de abril de 2021, la señora Sánchez presentó un escrito refiriendo que el Banco no habría cumplido con atender el requerimiento de información realizado a través de la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, solicitando se tenga en cuenta al momento de resolver, considerando el principio de presunción de veracidad sobre los hechos denunciados.

II. CUESTIÓN(ES) EN DISCUSIÓN

6. Determinar si:

   - El Banco habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código, con relación a la adopción de medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de la operación cargada a la tarjeta de crédito de la señora Sánchez el 23 de enero de 2019.

– Corresponde graduar la sanción a imponer al Banco.

III. ANÁLISIS

III.1. Marco legal del Informe Final de Instrucción

7. El artículo 255.5 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[1].

8. El artículo 18.5 de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, "*De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles*".

9. En ese sentido, al contarse con todos los medios probatorios aportados por las partes, corresponde que se emita el citado informe final de instrucción el cual determinará:

   (i) Las conductas constitutivas de infracción o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
   (ii) La norma que prevé la imposición de la sanción.
   (iii) La sanción propuesta.

III.2. De las resoluciones citadas por las partes

10. El Banco amparó sus alegaciones en diversos criterios emitidos por otros órganos resolutivos del Indecopi, a modo de ejemplo, hizo referencia a la Resolución Final N.º N0173-2020/SPC-INDECOPI, la cual versa sobre un caso similar al presente.

11. Ante ello, es menester precisar que, respecto a las resoluciones citadas por los administrados, estas no constituyen precedentes de observancia obligatoria vigentes que resulten vinculantes; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutivo, corresponde desestimar estos extremos alegados por la parte denunciada; y, emitir pronunciamiento valorando con criterios de razonabilidad e imparcialidad los medios probatorios presentados por las partes.

---

[1] **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(…)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

III.3. Del deber de idoneidad

12. El artículo 18 del Código[2] define a la idoneidad de productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normativa que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19 del Código[3] prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual, los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

13. El artículo 104 del citado Código[4] establece que el proveedor es administrativamente responsable por 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 afectado.

14. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

15. En el presente caso, la señora Sánchez afirmó que el Banco habría permitido que el 23 de enero de 2019 se realice un (1) consumo con cargo a su Tarjeta de Crédito N.º 4919-09**-****-2503, el cual no reconoce ni autorizó, por lo que, la entidad denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad y de alerta correspondientes.

16. De la revisión de los medios probatorios presentados por las partes, obra el estado de cuenta con fecha de vencimiento 05 de marzo de 2019, en el que se advierte el consumo denunciado bajo el siguiente detalle:

---

2 **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.

3 **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.

4 **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.
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.

Fecha de operación	Concepto	Operaciones en soles	Operaciones en dólares
23/01/2019	2503 (C) DECAMERON ALL INCLUSIV	0,00	4246,91

17. En su defensa, el Banco alegó que el consumo cuestionado se efectuó a través del ingreso correcto del número de tarjeta y su código de seguridad CVV, por lo que, fue válidamente realizado, más aun, si previamente no hubo comunicación por parte de la señora Sánchez informando el robo o pérdida de su tarjeta y el bloqueo fue solicitado el 11 de febrero de 2019 a las 09:29 horas.

18. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito[5] (en adelante, el Reglamento) establece que ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. En este sentido, es el proveedor del servicio financiero el encargado de probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

19. Asimismo, el artículo 17 del citado Reglamento dispone que:

> *"**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.*
> *4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
> *5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.*
> *6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto".*

20. Del precitado artículo, se desprende que tiene como finalidad 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.

21. En atención a ello, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los

[5] **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
Artículo 23°. - Responsabilidad por operaciones no reconocidas
Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.
(…)

proveedores; por lo que, es necesario que dentro de un procedimiento como este, en el que se cuestione el servicio brindado por la entidad financiera, sea esta quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente la operación en cuestión.

22. En el presente caso, con la finalidad de acreditar la validez de las operaciones denunciadas, el Banco presentó:

    (i) Impresiones de pantalla de su sistema en el que aparece la fecha de bloqueo de Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503.
    (ii) Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31, que registró la realización de la operación denunciada válidamente.
    (iii) Contrato de Crédito – PN suscrito por la señora Sánchez.
    (iv) Hoja de Resumen Informativa del Contrato suscrito por las partes.
    (v) Estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 a partir de junio de 2018 hasta octubre de 2019.

23. A fin de determinar la responsabilidad de la entidad bancaria, se deberá verificar en primer lugar, la autorización de la señora Sánchez de efectuar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito, esto, de manera previa a la realización del consumo cuestionado. En segundo lugar, se evaluará la validez de la operación y finalmente, que se hayan cumplido con los parámetros de seguridad implementados por el proveedor.

24. Ante ello, el Banco alegó que en el contrato suscrito por la denunciante consta su autorización a la entidad de cargar a la cuenta de su tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet, agregando el siguiente apartado:

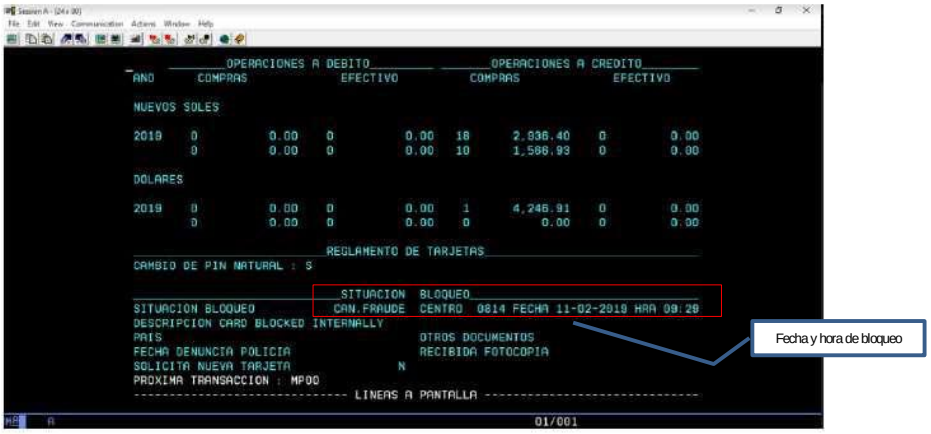
> **3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA**
> La Tarjeta le permite a Usted: **(i)** adquirir bienes y servicios; y/o **(ii)** pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades publicas, etc.) que le acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de otros servicios a la Tarjeta, como: **(i)** retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco, y/o afiliados de éste, **(ii)** compra, consumo o pago por internet a através de una página web distinta a la del Banco; o,

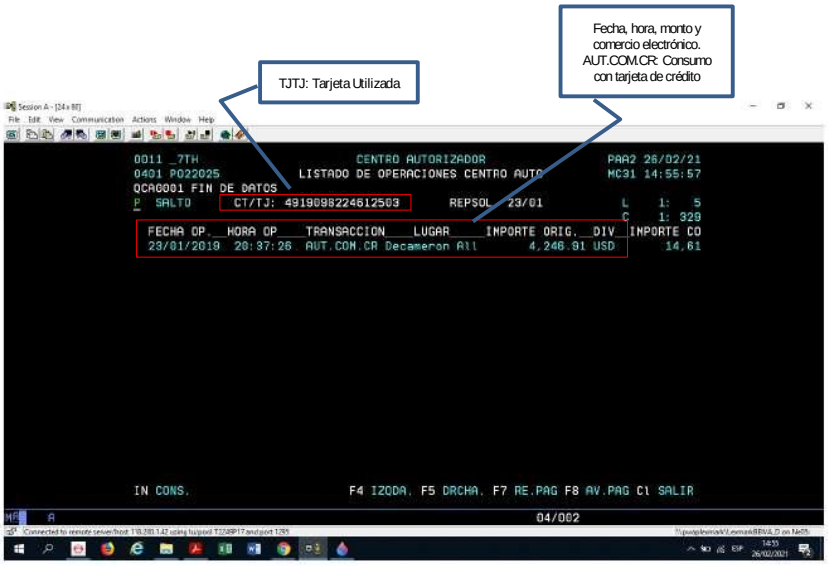
25. Del párrafo precedente, se advierte que el apartado alegado por el Banco está referido a "Para qué sirve la tarjeta", refiriendo a sus utilidades, entre otros, su uso para compras o pagos por internet; no obstante, ello no constituye una autorización expresa de la señora Sánchez que conceda a la entidad bancaria permitir el uso de su tarjeta de crédito para la realización de operaciones vía internet, sino, que informa a la tarjetahabiente las alternativas de empleo de su tarjeta.

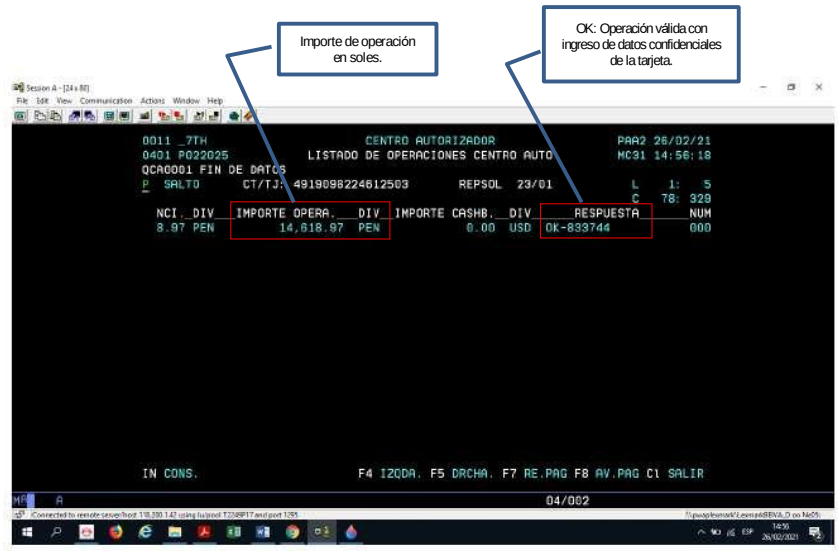
26. De lo expuesto y de la revisión de los demás medios probatorios ofrecidos por el Banco, se verifica que no consta documento en el que obre de manera indubitable la autorización de la señora Sánchez para que la entidad financiera cargue operaciones realizadas vía internet a su tarjeta de crédito.

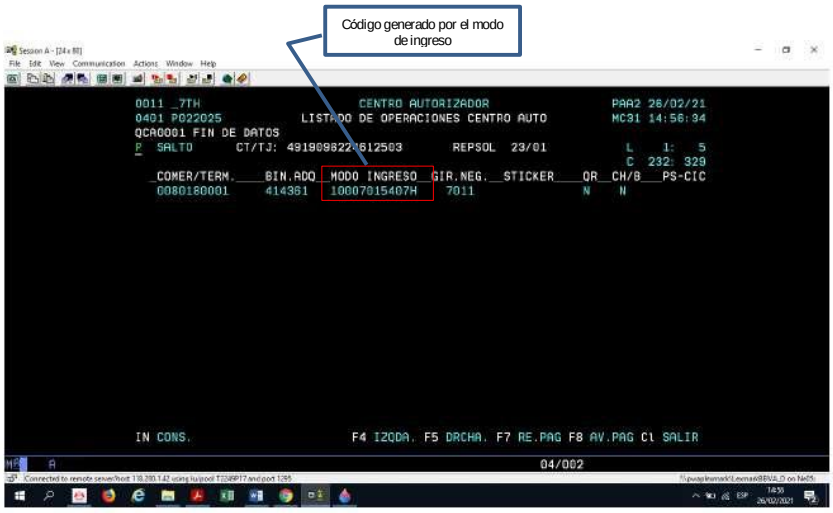
27. Cabe precisar que, ante el cuestionamiento del consumidor, la entidad bancaria debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido procesada válidamente, por lo que en el presente caso, al tratarse de una operación vía internet, se traduce en el ingreso correcto de datos específicos, como el código CVV.

28. Con la finalidad de acreditar la validez del consumo denunciado y que no estuvo afecto de anomalía alguna, el Banco presentó: (i) Constancia de Bloqueo y, (ii) Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31 el cual registra todas las operaciones realizadas con tarjetas, y a través de este se registró la validez del consumo denunciado, tal y como se visualiza a continuación:









29. De los medios probatorios adjuntados, se verifica que el Banco cumplió con presentar el sustento de la operación cuestionada, la cual se efectuó con el uso de la información de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503, de titularidad de la señora Sánchez, mientras esta se encontraba activa, por lo que se generó el código de autorización respectivo.

30. Cabe precisar que el código de autorización del consumo contenido en el reporte presentado se generó como consecuencia del proceso de verificación que se llevó a cabo entre el establecimiento y el Banco, con el fin de contrastar la información ingresada en la plataforma virtual del comercio con la que administra

la entidad bancaria, siendo que, para que la operación sea válida y se genere dicho código, fue necesario que se ingresen los datos correctamente (tales como la clave correspondiente, el número de la tarjeta, fecha de expiración de la misma, código CVV ubicado en la parte posterior de esta, entre otros), lo cual otorga certeza de que, en el presente caso, se emplearon los datos contenidos en la tarjeta.

31. En este orden de ideas, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, deben ser integrados a su sistema de monitoreo, y este 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.

32. De la revisión de los estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 correspondientes a los meses previos a la operación no reconocida se advierte que los consumos mensuales efectuados por la señora Sánchez eran los siguientes:

Ciclo de facturación	Establecimiento	Importe máximo en soles	Importe máximo en dólares
24/04/2018 al 10/05/2018	Sin consumo	0,00	0,00
11/05/2018 al 10/06/2018	Plaza Vea Trujillo	72,63	0,00
11/06/2018 al 10/07/2018	Baby Modas	529,23	0,00
11/07/2018 al 10/08/2018	Oechsle Trujillo	197,82	0,00
11/08/2018 al 10/09/2018	Baby Infanti	394,40	0,00
11/09/2018 al 10/10/2018	Plaza Vea Trujillo	42,10	0,00
11/10/2018 al 10/11/2018	Pizza Hut 35 RP Trujillo	39,90	0,00
11/11/2018 al 10/12/2018	Ripley Trujillo	195,93	0,00
11/12/2018 al 10/01/2019	Baby Club	319,42	0,00

33. Del cuadro precedente, se advierte que de los consumos mensuales realizados por la señora Sánchez, el máximo fue por S/ 529,23; asimismo, no registró consumos en dólares.

34. Teniendo en cuenta ello y que la operación materia de denuncia fue por US $ 4246,91, es decir, una suma mayor y en dólares, se concluye que se encontraba fuera del comportamiento habitual del consumo del cliente, por cuanto fue realizada por un monto superior al empleado previamente en un establecimiento comercial.

35. Pese a lo anterior, no se advierte que el Banco haya ejecutado alguna acción dirigida a poner en conocimiento de la señora Sánchez que su sistema de monitoreo habría detectado la realización de una operación que no correspondía al comportamiento habitual de consumo de la denunciante, permitiendo su procesamiento indebido.

36. Es conveniente resaltar que, ante la detección de la realización de una operación sospechosa en perjuicio del cliente, la garantía ofrecida por el proveedor de servicios financieros debería ser que la aludida transacción no sea cargada a sus cuentas.

37. Atendiendo a ello, en el marco de un procedimiento administrativo en el que se esté discutiendo un consumo no reconocido, y teniendo en cuenta la desventaja probatoria en la que se encuentra un consumidor frente al proveedor, no es suficiente que el denunciado presente medios probatorios que acrediten la concurrencia de los requisitos de validez; por el contrario, resulta necesario exigirle que -antes de ello- demuestre que las operaciones discutidas se encontraban dentro del parámetro habitual de consumos que la tarjetahabiente realizaba, puesto que de no ser así, la entidad financiera debió advertirlo y adoptar acciones destinadas a evitar que tales transacciones se carguen a la línea de crédito o a las cuentas del consumidor, según sea el caso.

38. Por tanto, el Banco debió entablar comunicación con la denunciante a fin de corroborar que la operación ascendente a US $ 4246,91 había sido autorizada por ella y, en caso contrario, debió bloquear de forma preventiva la tarjeta de crédito de titularidad de la señora Sánchez, en tanto estas medidas eran conducentes a impedir el procesamiento de operaciones sospechosas. Sin embargo, tales medidas de seguridad (generación de la alerta y bloqueo de la cuenta correspondiente) no han quedado acreditadas.

39. En consecuencia, se propone declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco por infracción al artículo 19 del Código.

III.4. <u>De la graduación de la sanción</u>

40. El artículo 110 del Código[6] establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

41. El artículo 112 del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

---

6 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110º.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

42. El Principio de Razonabilidad[7] establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

43. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del Banco, por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

    a) **Beneficio ilícito esperado u obtenido por el proveedor:** La autorización indebida de una operación por la suma ascendente a US $ 4246,91 efectuada vía internet con cargo a la tarjeta de crédito de la señora Sánchez.
    b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, al haberse detectado a través de los medios probatorios presentados por las partes.
    c) **Daño resultante:** Vulneración a las expectativas de la denunciante, al no recibir una adecuada custodia de su patrimonio, el cual se vio reducido por el consumo denunciado.
    d) **Daño en el mercado:** este tipo de conductas generan desconfianza en los consumidores respecto a los proveedores de servicios financieros.

44. En aplicación de los criterios expuestos, se propone sancionar al Banco con multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

IV. CONCLUSIONES

Estando a lo expuesto, se concluye:

PRIMERO: BBVA Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acredito que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la realización de una operación inusual por US $ 4246,91 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.

SEGUNDO: Proponer, declarar fundada la denuncia de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Proponer, de conformidad con el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se sancione a BBVA Perú S.A. con multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico

SOM/ tbz.

---

7 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 248 La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

BBVA Creando Oportunidades

Expediente N° 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

Escrito N° 3

PRESENTAMOS DESCARGOS SOBRE IFI

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

BANCO BBVA PERÚ (en adelante, el Banco), identificado con RUC N° 20100130204, debidamente representado por su apoderado, Dr. Fernando Delgado Sánchez, identificado con DNI N° 10301008, en los seguidos por la señora **ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES (en adelante, la señora Sánchez)**, sobre presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); atentamente decimos:

Que, con fecha 13 de julio de 2021, fuimos notificados con la Resolución N° 1294-2021-CPC-LAL/INDECOPI, mediante la cual se puso en nuestro conocimiento el Informe Final de Instrucción (en adelante, IFI), otorgándonos un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar un escrito de descargos sobre las recomendaciones encontradas en dicho documento.

Que, procedemos a contestar el IFI sobre la base de los argumentos de hecho y de derecho que exponemos a continuación.

1. Sobre el particular, nos encontramos en contra de todas las recomendaciones brindadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en virtud a los argumentos que expondremos a continuación y que esperamos sean valorados debidamente antes de resolver la presente controversia.

2. Así, debemos iniciar indicando que no nos encontramos de acuerdo en que criterios establecidos válidamente por la Autoridad de Consumo sobre hechos similares a los denunciados en el presente procedimiento sean desestimados, menos aún valorados. Sabemos que los casos citados en nuestros descargos, a modo de ejemplos, sobre hechos de la misma índole no constituyen precedentes de observancia obligatoria; sin embargo, ello no exonera a la Autoridad de Consumo de vulnerar lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General cuando se menciona que, deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que obtendrá.

3. Sin perjuicio de lo anterior, debemos indicar que, si bien en el numeral 25 del IFI se indicó que, el apartado alegado por el Banco **en el contrato de tarjeta de crédito suscrito por la denunciante** está referido a "Para qué sirve la tarjeta", **refiriendo a sus utilidades**, entre otros, su uso para

compras o pagos por internet; lo cierto es que para la Autoridad de Consumo, ello no constituiría una autorización expresa de la señora Sánchez que conceda a la entidad bancaria permitir el uso de su tarjeta de crédito para la realización de operaciones vía internet, sino, que informa a la tarjetahabiente las alternativas de empleo de su tarjeta.

Al respecto, nos sorprende negativamente el ligero argumento de la primera instancia para resolver e interpretar un contrato de tarjeta de crédito no de manera imparcial, sino con un proteccionismo que nos preocupa ya que, en el documento suscrito por la señora Sánchez se explicó para qué sirve la tarjeta, siendo esta información validada y aceptada por la consumidora al momento de firmar el respectivo contrato, no generando dudas de que la cliente conocía desde un primer momento que, realizar operaciones vía Banca por Internet era una clase de operación válida contra su tarjeta de crédito.

Otro punto adicional es que ni en el formato de denuncia ni en los escritos presentados a la fecha durante el presente procedimiento, la señora Sánchez ha cuestionado que el contrato le permitiera realizar operaciones con cargo a su tarjeta vía Internet; por el contrario, lo único observado al reclamar por la operación de consumo es su presunto importe no habitual, así como que no fue alertada por la misma, más no, reiteramos, la posibilidad de que sea válida su realización por la vía digital, aspecto que la Autoridad de Consumo no puede alegar por encima de lo alegado por la consumidora.

4. A mayor abundamiento, tan válida es la operación denunciada que, en el numeral 29 del II.1, la misma Autoridad Administrativa reconoce que, de las pruebas adjuntas, se verifica que el Banco cumplió con presentar el sustento de la operación cuestionada, la cual se efectuó con el uso de la información de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503, de titularidad de la señora Sánchez, mientras esta se encontraba activa, por lo que se generó el código de autorización respectivo.

5. De otro lado, a partir del numeral 32 del II.1, la primera instancia desarrolla el argumento de la labor de Monitoreo sobre la operación materia de denuncia, afirmando que, si bien de los consumos mensuales realizados por la señora Sánchez, el máximo fue por S/ 529,23 (sin registrar consumos en dólares), lo cierto era que la operación materia de denuncia de US$ 4,246,91, se encontraba fuera del comportamiento habitual del consumo del cliente, por lo que debió haber puesto en alerta a la denunciante sobre dicha situación **y adoptar acciones destinadas a evitar que tal transacción se cargue a la línea de crédito del consumidor**.

Sobre el particular, nuevamente nos vemos sorprendidos negativamente por la recomendación brindada en el IFI ya que, a parecer no ha valorado nuestros descargos sobre el hecho de que, en un caso similar en el que se denunció por una transacción no reconocida, mediante Resolución Final 225-2019/ILN-CPC la Autoridad de Consumo estableció que, **de una operación no es posible establecer un patrón de operaciones** por lo que ese caso corresponde analizar directamente la

validez de la transacción no reconocida, tal como lo ha efectuado la Autoridad de Consumo a favor del Banco, es decir, validando la misma[1].

Además, la Autoridad de Consumo deberá considerar que, con el uso de las tarjetas de crédito y/o débito, **cada consumidor va creando un historial de consumo generado conforme a sus necesidades. AL RESPECTO, SE DEBE TENER EN CUENTA QUE EL COMPORTAMIENTO DE CONSUMO DE LOS USUARIOS NO OBEDECE A UN CONJUNTO ESTÁTICO E INMUTABLE DE OPERACIONES REALIZADAS POR DETERMINADOS MONTOS, SINO QUE ESTE ES, POR NATURALEZA DINÁMICA Y SE ENCUENTRA EN CONSTANTE DESARROLLO**[2].

Es importante precisar 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, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor**.

Además, el Banco, en anteriores procedimientos[3], ha informado cuál era el procedimiento de su sistema de monitoreo de operaciones inusuales. Cabe indicar que es posible utilizar el medio de pago para realizar una primera operación en el día en un canal o por un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor, sin que ello constituya una operación inusual. **Sostener lo contrario, implicaría restringir la libertad de los consumidores para realizar transacciones en comercios, lugares o montos distintos a los efectuados anteriormente conforme con su historial de consumo.**

Finalmente, es importante reiterar 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 efectuadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de transacciones inusuales.

POR TANTO:

A la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad, solicitamos se tenga presente lo señalado por nuestra entidad bancaria y, en su oportunidad, se declare el **ARCHIVO** de la denuncia, en todos sus extremos.

---

1 Ver Resolución N° 225-2019/ILN-CPC de fecha 22 de marzo de 2019, emitida en vía de apelación del expediente N° 321-2018/ILN-PS0.

2 Ver Resolución N° 1576-2021/CC1 de fecha 07 de julio de 2021, emitida en vía de apelación del expediente N°0419-2021/PS2.

3 Ver Resolución Final N° 0225-2021/CC1 del 27 de enero de 2021.

3

La Libertad, 19 de julio de 2021

Fernando Delgado Sánchez
Jefe de Equipo
Asuntos Administrativos Lima

Guillermo Quispe Campos
Abogado Asuntos Civiles/Administrativos
Servicio Jurídico Contencioso

4

Firmado digitalmente por ZEGARRA ESCALANTE Hilmer Wenceslao FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.08.2021 22:18:54 -05:00

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONALDEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

RESOLUCIÓN FINAL N° 0562-2021/INDECOPI-LAL

EXPEDIENTE N°	**:**	**0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL**
DELEGACIÓN	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
DENUNCIANTE	**:**	**ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES[1]**
DENUNCIADO	**:**	**BANCO BBVA PERÚ S.A.[2]**
MATERIA	**:**	**DEBER DE IDONEIDAD**
ACTIVIDAD	**:**	**OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**
SANCIÓN	**:**	**03 UIT**

Trujillo, 23 de julio de 2021

I. ANTECEDENTES

1. El 04 de enero de 2021, la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes (en adelante, señora Sánchez) denunció al Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - Es titular de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503, producto financiero adquirido del Banco.
   - El 23 de enero de 2019 se efectuó una operación con su tarjeta de crédito por US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97, la cual no reconoce como suya.
   - El consumo denunciado no corresponde a su comportamiento habitual, pues las operaciones que realiza oscilan en montos inferiores a S/ 500,00; asimismo, en las oportunidades que hizo uso de su tarjeta de crédito, el Banco siempre remitió constancia de ello a su correo electrónico; no obstante, cuando se llevó a cabo la operación materia de denuncia por un monto mucho mayor, no le fue comunicado.
   - El 14 de febrero de 2019, interpuso su denuncia a nivel policial en la DEPINCRI – La Libertad, a fin de dejar constancia que el 22 de enero de 2019 recibió una llamada telefónica de presunto personal del Banco, quien después de facilitarle sus datos le comunicó que la membresía de su tarjeta sería anulada y para ello debería proporcionar su número de tarjeta, datos que fueron señalados en dicha comunicación.
   - El 03 de abril de 2019, remitió una carta notarial al Banco solicitando la siguiente información: (i) si el número telefónico 912 384 912 pertenece a su centro de atención de llamadas telefónicas; (ii) por qué no le comunicaron vía correo electrónico o a través de mensaje de texto a su número de celular, la operación realizada el 23 de enero de 2019 y, (iii) explique cuál es el procedimiento a seguir para efectuar consumos por internet y se remita el reporte de la operación que no reconoce como suya.

[1] DNI N° 42254610
[2] RUC N° 20100130204

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

- El 21 de mayo de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 01051900332 informando que el consumo no reconocido se efectuó vía internet utilizando información confidencial como es el número de su tarjeta, código CVV y fecha de vencimiento; precisando que, la referida tarjeta fue bloqueada el 11 de febrero de 2019, por lo que los consumos realizados antes de dicha fecha deben ser asumidos por el titular de la tarjeta. Asimismo, adjuntó el detalle de la operación cuestionada.
- El 11 de noviembre de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 24101900544 en los términos descritos de su respuesta del 21 de mayo de 2019, agregando que: (i) el Fondo de Protección contra fraude no cubre los hechos fraudulentos producto de la negligencia de brindar información confidencial de la tarjeta a terceras personas, pues en el Reclamo N° 14021900097 afirmó haber brindado información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica y (ii) respecto a las medidas de seguridad, si se efectuó la comunicación telefónica de prevención al número móvil registrado en su sistema, sin lograr tener comunicación con el titular.
- El 21 de noviembre de 2019, el Banco atendió su Reclamo N° 24101900570 y la carta notarial recibida, reiterando lo informado en sus anteriores respuestas del 21 de mayo de 2019 y 11 de noviembre de 2019, agregando que: (i) respecto al número 912 384 912 no corresponde a su *call center*, el Banco no se comunicaría telefónicamente para solicitar información confidencial del titular con el objetivo de brindar mejora de beneficios o servicios; y, (ii) el Banco cuenta con mecanismos de seguridad rigurosos para la prevención de operaciones; sin embargo, mediante la interposición del Reclamo N° 14021900097 del 14 de febrero de 2019 reconoció que brindó información confidencial a una tercera persona mediante comunicación telefónica, lo cual vulnera los mecanismos de seguridad establecidos.

2. Ante ello, la señora Sánchez solicitó como medida correctiva reparadora que el Banco cumpla con:

   - Anular el pago de la deuda.
   - Rectificar el reporte indebido a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
   - El pago de costas y costos del presente procedimiento.

3. Por Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad dispuso:

   "PRIMERO: *Admitir a trámite la denuncia del 04 de enero de 2021, presentada por la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en tanto, no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de la operación realizada el 23 de enero de 2019, al efectuarse un consumo por el monto de US $ 4 246,91 equivalente*

*a S/ 14 618,97 con cargo a la tarjeta de crédito n° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes".*

4. El 08 de marzo de 2021, el Banco presentó sus descargos en los siguientes términos:

   - El 23 de abril de 2018, la señora Sánchez suscribió el contrato de tarjeta de crédito – PN en virtud del cual adquirió la titularidad de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503.
   - La cláusula tercera del precitado contrato establece el uso de la tarjeta de crédito permitiendo al cliente hacer uso de su línea de crédito tanto en establecimientos como a través de canales por internet, siendo el único requisito que se encuentren afiliados al sistema de Visa Internacional.
   - La cláusula octava del referido contrato determinó el deber de cuidado que tiene el tarjetahabiente sobre su tarjeta de crédito, teniendo la obligación de comunicar oportunamente al Banco, su robo, extravío o sustracción.
   - El derecho da a los privados la facultad de autorregularse a través del contrato, decidiendo sobre su patrimonio, creando sus propias reglas a las cuales deberán someterse.
   - La operación de consumo denunciada fue realizada a través de una página web (Decamerón) ajena a su entidad.
   - Por tratarse de un comercio ajeno al Banco, se debió utilizar datos sensibles de la tarjeta, tales como el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento, código de seguridad (CCV), etc. que son de conocimiento exclusivo de la tarjetahabiente y que, en el presente caso, la operación se efectuó válidamente quedando registrada en su sistema informático "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31".
   - Al momento de realizarse la operación denunciada, la tarjeta se encontraba activa, pues fue bloqueada el 11 de febrero de 2019 a las 09:29 horas, es decir, después de haberse realizado la operación.
   - Citó a las Resolución Final N° 0084-2014/PS2 del 21 de enero de 2014, sobre un caso relacionado a operaciones efectuadas vía internet.
   - La Administración debe regirse por el principio de presunción de licitud, tal y como lo ha advertido la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 0173-2020/SPC-INDECOPI.
   - De una operación no es posible establecer un patrón de consumo, por lo que corresponde analizar directamente la validez de la operación, ello, siguiendo lo resuelto por Resolución Final N° 225-2019/ILN-CPC.

5. El 03 de abril de 2021, la señora Sánchez presentó un escrito refiriendo que el Banco no habría cumplido con atender el requerimiento de información realizado a través de la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, lo cual deberá tenerse en cuenta al momento de resolver, considerando el principio de presunción de veracidad sobre los hechos denunciados.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

6. El 12 de julio de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe N° 000113-2021-CPC-LAL/INDECOPI, mediante el cual se concluyó:

> ***"PRIMERO:*** *BBVA Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la realización de una operación inusual por US $ 4246,91 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.*
> ***SEGUNDO:*** *Proponer, declarar fundada la denuncia de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
> ***TERCERO:*** *Proponer, de conformidad con el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se sancione a BBVA Perú S.A. con multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias".*

7. Por Resolución N.º 001294-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de julio de 2021, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe N° 000113-2021-CPC-LAL/INDECOPI, concediéndoles el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.

8. El 19 de julio de 2021, el Banco presentó sus descargos al Informe N° 000113-2021-CPC-LAL/INDECOPI, en los siguientes términos:

   – La señora Sánchez no ha cuestionado que el contrato le permitiera realizar operaciones vía internet con cargo a su tarjeta de crédito, pues, únicamente denunció que la operación en análisis no es habitual, por lo que la autoridad no puede alegar por encima de lo denunciado.
   – No se ha considerado que a partir de una operación no es posible establecer un patrón de operaciones, por lo que corresponde analizar directamente la validez de la transacción no reconocida y al respecto, se concluyó que fue válidamente realizada.
   – 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, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor.

II. ANÁLISIS

II.1. <u>De las resoluciones citadas por las partes</u>

9. El Banco amparó sus alegaciones en diversos criterios emitidos por otros órganos resolutivos del Indecopi, a modo de ejemplo, hizo referencia a la Resolución Final N.º N0173-2020/SPC-INDECOPI, la cual versa sobre un caso similar al presente.

10. Ante ello, es menester precisar que, respecto a las resoluciones citadas por los administrados, estas no constituyen precedentes de observancia obligatoria

vigentes que resulten vinculantes; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutivo, corresponde desestimar estos extremos alegados por la parte denunciada; y, emitir pronunciamiento valorando con criterios de razonabilidad e imparcialidad los medios probatorios presentados por las partes.

II.2. Del deber de idoneidad

11. El artículo 18 del Código[3] define a la idoneidad de productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normativa que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19 del Código[4] prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual, los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

12. El artículo 104 del citado Código[5] establece que el proveedor es administrativamente responsable por 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 afectado.

13. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que

---

3 **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.

4 **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.

5 **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.
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.

no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

14. La señora Sánchez afirmó que el Banco habría permitido que el 23 de enero de 2019 se realice un (1) consumo con cargo a su Tarjeta de Crédito N.° 4919-09**-****-2503, el cual no reconoce ni autorizó, por lo que, la entidad denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad y de alerta correspondientes.

15. De la revisión de los medios probatorios presentados por las partes, obra el estado de cuenta con fecha de vencimiento 05 de marzo de 2019, en el que se advierte el consumo denunciado bajo el siguiente detalle:

Fecha de operación	Concepto	Operaciones en soles	Operaciones en dólares
23/01/2019	2503 (C) DECAMERON ALL INCLUSIV	0.00	4246,91

16. En su defensa, el Banco alegó que el consumo cuestionado se efectuó a través del ingreso correcto del número de tarjeta y su código de seguridad CVV, por lo que, fue válidamente realizado, más aún, si previamente no hubo comunicación por parte de la señora Sánchez informando el robo o pérdida de su tarjeta y el bloqueo fue solicitado el 11 de febrero de 2019 a las 09:29 horas.

17. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito[6] (en adelante, el Reglamento) establece que ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. En este sentido, es el proveedor del servicio financiero el encargado de probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

18. Asimismo, el artículo 17 del citado Reglamento dispone que:

> *"**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.*

---

6 **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
Artículo 23°. - Responsabilidad por operaciones no reconocidas
Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.
(…)

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.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.
5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.
6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto".

19. Del precitado artículo, se desprende que tiene como finalidad 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.

20. En atención a ello, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores; por lo que, es necesario que dentro de un procedimiento como este, en el que se cuestione el servicio brindado por la entidad financiera, sea esta quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente la operación en cuestión.

21. En el presente caso, con la finalidad de acreditar la validez de la operación denunciada, el Banco presentó:

- Impresiones de pantalla de su sistema en el que aparece la fecha de bloqueo de Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503.
- Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31, que registró la realización de la operación denunciada válidamente.
- Contrato de Crédito – PN suscrito por la señora Sánchez.
- Hoja de Resumen Informativa del Contrato suscrito por las partes.
- Estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 a partir de junio de 2018 hasta octubre de 2019.

22. A fin de determinar la responsabilidad de la entidad bancaria, se deberá verificar en primer lugar, la autorización de la señora Sánchez de efectuar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito, esto, de manera previa a la realización del consumo cuestionado. En segundo lugar, se evaluará la validez de la operación y finalmente, que se hayan cumplido con los parámetros de seguridad implementados por el proveedor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

23. Ante ello, el Banco alegó que en el contrato suscrito por la denunciante consta su autorización a la entidad de cargar a la cuenta de su tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet, agregando el siguiente apartado:

> **3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA**
> La Tarjeta le permite a Usted: **(i)** adquirir bienes y servicios; y/o **(ii)** pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades publicas, etc.) que le acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de otros servicios a la Tarjeta como: **(i)** retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados de éste, **(ii)** compra, consumo o pago por internet a através de una página web distinta a la del Banco; o,

24. Del párrafo precedente, se advierte que el apartado alegado por el Banco está referido a "Para qué sirve la tarjeta", es decir a sus utilidades, entre otros, su uso para compras o pagos por internet; no obstante, ello no constituye una autorización expresa de la señora Sánchez que conceda a la entidad bancaria permitir el uso de su tarjeta de crédito para la realización de operaciones vía internet, sino, que informa a la tarjetahabiente las alternativas de empleo de su tarjeta.

25. De lo expuesto y de la revisión de los demás medios probatorios ofrecidos por el Banco, se verifica que no obra documento en el que conste de manera indubitable la autorización de la señora Sánchez para que la entidad financiera cargue operaciones realizadas vía internet a su tarjeta de crédito.

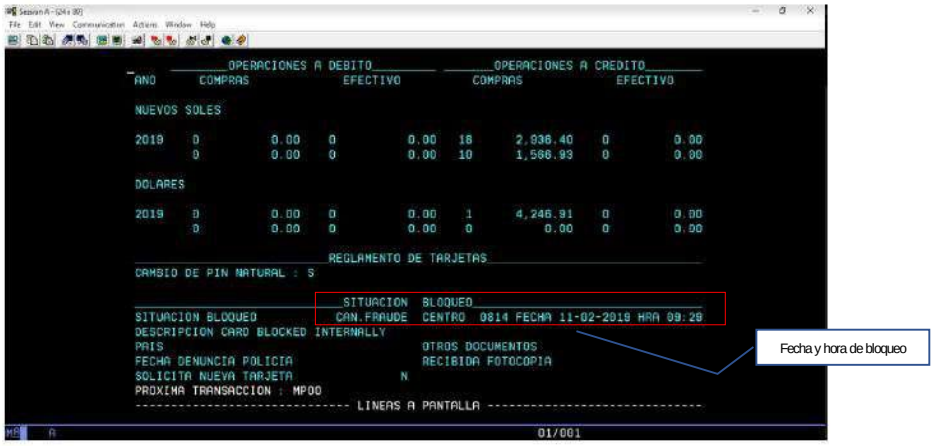
26. Al respecto, el Banco manifestó que la señora Sánchez no cuestionó lo estipulado en el contrato, sino, únicamente que la operación denunciada no es habitual; no obstante, la entidad bancaria debe conocer que a fin de efectuar un análisis de los hechos denunciados, corresponde evaluar íntegramente el procedimiento a través del cual se llevó a cabo el consumo, lo que comprende la autorización previa de cargo de este tipo de operaciones a la tarjeta de crédito y que ello haya permitido su procesamiento, que este sea válida y, finalmente, la adopción de medidas de seguridad de ser necesarias.

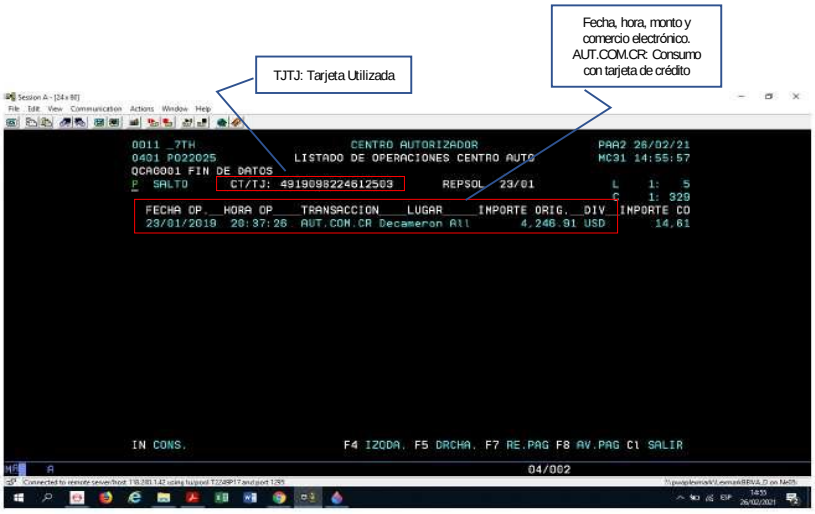
27. Aunado a lo anterior, dicho análisis no supone ir más allá de lo denunciado, pues, una observación completa de los hechos controvertidos posibilita determinar la responsabilidad administrativa del proveedor de ser el caso, más aún si forma parte de un procedimiento de cargo de operaciones, sin que ello implique un pronunciamiento *ultra petita;* por lo que los argumentos del Banco en este extremo han quedado desvirtuados.

28. En este orden de ideas, ante el cuestionamiento del consumidor, la entidad bancaria debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido procesada válidamente, por lo que en el presente caso, al tratarse de una operación vía internet, se traduce en el ingreso correcto de datos específicos, como el código CVV.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

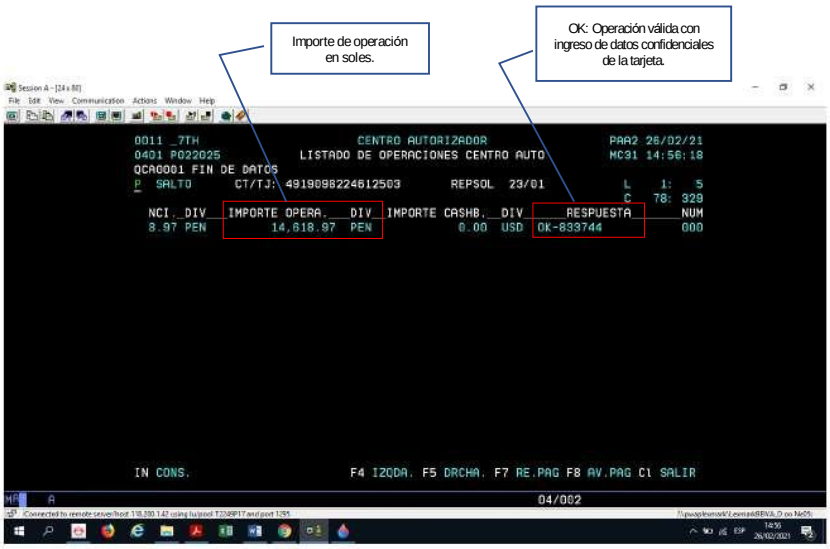
29. Con la finalidad de acreditar la validez del consumo denunciado y que no estuvo afecto de anomalía alguna, el Banco presentó: (i) Constancia de Bloqueo y, (ii) Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31 el cual registra todas las operaciones realizadas con tarjetas, y a través de este se registró la validez del consumo denunciado, tal y como se visualiza a continuación:

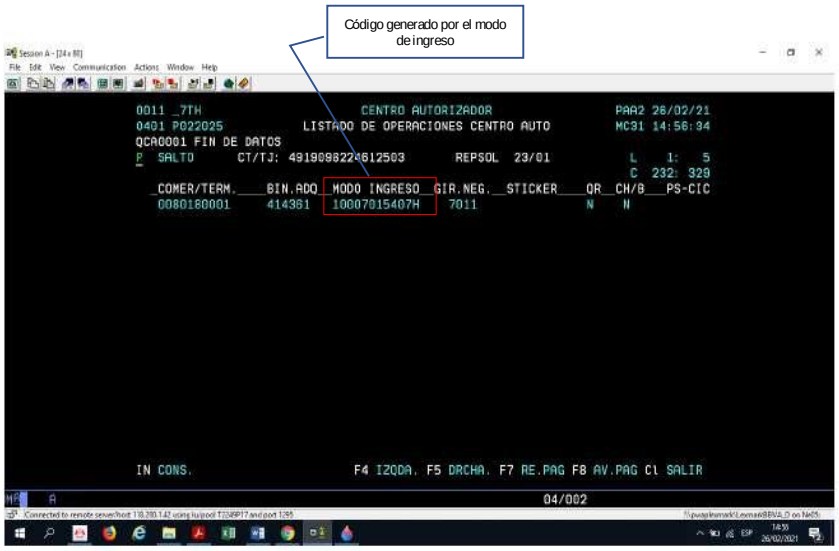




PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONALDEL INDECOPI DE LA LIBERTAD





INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

30. De los medios probatorios adjuntados, se verifica que el Banco cumplió con presentar el sustento de la operación cuestionada, la cual se efectuó con el uso de la información de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503, de titularidad de la señora Sánchez, mientras esta se encontraba activa, por lo que se generó el código de autorización respectivo.

31. Cabe precisar que el código de autorización del consumo contenido en el reporte presentado se generó como consecuencia del proceso de verificación que se llevó a cabo entre el establecimiento y el Banco, con el fin de contrastar la información ingresada en la plataforma virtual del comercio con la que administra la entidad bancaria, siendo que, para que la operación sea válida y se genere dicho código, fue necesario que se ingresen los datos correctamente (tales como la clave correspondiente, el número de la tarjeta, fecha de expiración de la misma, código CVV ubicado en la parte posterior de esta, entre otros), lo cual otorga certeza de que, en el presente caso, se emplearon los datos contenidos en la tarjeta.

32. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, debe ser integrados a su sistema de monitoreo, y este debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.

33. De la revisión de los estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 correspondientes a los meses previos a la operación no reconocida se advierte que los consumos mensuales efectuados por la señora Sánchez eran los siguientes:

Ciclo de facturación	Establecimiento	Importe máximo en soles	Importe máximo en dólares
24/04/2018 al 10/05/2018	Sin consumo	-	-
11/05/2018 al 10/06/2018	Plaza Vea Trujillo	72,63	-
11/06/2018 al 10/07/2018	Baby Modas	529,23	-
11/07/2018 al 10/08/2018	Oechsle Trujillo	197,82	-
11/08/2018 al 10/09/2018	Baby Infanti	394,40	-
11/09/2018 al 10/10/2018	Plaza Vea Trujillo	42,10	-
11/10/2018 al 10/11/2018	Pizza Hut 35 RP Trujillo	39,90	-
11/11/2018 al 10/12/2018	Ripley Trujillo	195,93	-
11/12/2018 al 10/01/2019	Baby Club	319,42	-

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

34. Del cuadro precedente, se advierte que de los consumos mensuales realizados por la señora Sánchez, el máximo fue por S/ 529,23; asimismo, no registró consumos en dólares.

35. En ese sentido, se verifica que la operación cuestionada realizada el 23 de enero de 2019 por US $ 4246,91, superaba por sí sola el importe máximo utilizado por la denunciante, evidenciándose que era inusual al patrón de consumo de la tarjetahabiente.

36. En este punto, el Banco alegó que a partir de una operación no es posible establecer un patrón, por lo que solamente corresponde analizar directamente la validez de la transacción no reconocida. Contrario a ello, es menester precisar a la denunciada que el patrón de consumo está referido al comportamiento habitual de consumo del usuario, mas no se restringe a la operación materia de denuncia.

37. Teniendo en consideración ello y en virtud del deber de monitoreo que tienen las entidades financieras, la citada operación por US $ 4246,91 debió generar una alerta al Banco, a efectos de que este adopte las medidas de seguridad necesarias como el bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito u otra.

38. En el expediente, obra la respuesta del Reclamo N° 24101900544 del 11 de noviembre de 2019, en la cual el Banco informa a la denunciante que ante la realización de la operación denunciada se comunicó telefónicamente de manera preventiva, sin que haya obtenido respuesta. No obstante, dicha comunicación a fin de adoptar las medidas de seguridad necesarias no ha sido acreditada.

39. Es decir, de la propia manifestación del Banco se puede colegir que identificaron como inusual la operación cuestionada, pero no está acreditado que tomaron las medidas de seguridad necesarias para impedir la afectación a la denunciante.

40. En virtud de ello, no se advierte que el Banco haya ejecutado alguna acción dirigida a poner en conocimiento de la señora Sánchez que su sistema de monitoreo habría detectado la realización de una operación que no correspondía al comportamiento habitual de consumo de la denunciante, permitiendo su procesamiento indebido.

41. Es conveniente resaltar que, ante la detección de la realización de una operación sospechosa en perjuicio del cliente, la garantía ofrecida por el proveedor de servicios financieros debería ser que la aludida transacción no sea cargada a sus cuentas.

42. Atendiendo a ello, en el marco de un procedimiento administrativo en el que se esté discutiendo un consumo no reconocido, y teniendo en cuenta la desventaja probatoria en la que se encuentra un consumidor frente al proveedor, no es suficiente que el denunciado presente medios probatorios que acrediten la concurrencia de los requisitos de validez; por el contrario, resulta necesario exigirle que -antes de ello- demuestre que las operaciones discutidas se

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

encontraban dentro del parámetro habitual de consumos que la tarjetahabiente realizaba, puesto que de no ser así, la entidad financiera debió advertirlo y adoptar acciones destinadas a evitar que tales transacciones se carguen a la línea de crédito o a las cuentas del consumidor, según sea el caso.

43. Por tanto, el Banco debió entablar comunicación con la denunciante a fin de corroborar que la operación ascendente a US $ 4246,91 había sido autorizada por ella y, en caso contrario, debió tomar determinadas acciones, en tanto estas medidas eran conducentes a impedir el procesamiento de operaciones sospechosas.

44. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco por infracción al artículo 19 del Código, por cuanto la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice una operación por US $ 4246,91 con cargo a la tarjeta de crédito de la denunciante.

III. MEDIDAS CORRECTIVAS

45. El artículo 114 del Código establece que se le podrá ordenar al proveedor que incurre en infracción a las normas de protección al consumidor, medidas correctivas reparadoras y complementarias, a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando, haya sido informada expresamente al proveedor al inicio del procedimiento[7].

46. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior[8]. Por su lado, las medidas

---

7 **LEY Nª 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

8 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro[9].

47. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco infringió el artículo 19 del Código, al haberse declarado fundada la denuncia en su contra.

48. Asimismo, la señora Sánchez solicitó que la entidad bancaria cumpla con: (i) Anular el pago de la deuda y, (ii) Rectificar el reporte indebido a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

49. Por lo que, se ordena al Banco en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, cumpla con: (i) Anular el consumo ascendente a US $ 4246,91 cargado a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya

---

115.2. Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3. Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

9 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

generado; y, (ii) De haberse reportado a la denunciante a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud del consumo denunciado, proceder con su rectificación.

50. Asimismo, para acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas, el denunciado deberá ir informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir con la medida correctiva, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerle multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 117 del Código.

51. Además de ello, el artículo 40.1 de la "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor"[10], establece que, en caso de incumplimiento del mandato de medida correctiva, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa competente, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, especificando en que consiste el incumplimiento.

IV. SOBRE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

52. El artículo 110 del Código[11] establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

53. El artículo 112 del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión

---

10 **DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares
40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
(…)

11 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110º.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

54. El Principio de Razonabilidad[12] establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

55. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del Banco, por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

a) **Beneficio ilícito esperado u obtenido por el proveedor:** La autorización indebida de una operación por la suma ascendente a US $ 4246,91 efectuada vía internet con cargo a la tarjeta de crédito de la señora Sánchez.
b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, al haberse detectado a través de los medios probatorios presentados por las partes.
c) **Daño resultante:** Vulneración a las expectativas de la denunciante, al no recibir una adecuada custodia de su patrimonio, el cual se vio reducido por el consumo denunciado.
d) **Daño en el mercado:** este tipo de conductas generan desconfianza en los consumidores respecto a los proveedores de servicios financieros.

56. En aplicación de los criterios expuestos, se propone sancionar al Banco con multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

V. COSTOS Y LAS COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

57. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la autoridad administrativa, ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi[13].

---

12 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 248 La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

13 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118º del Código de Protección y Defensa del

58. Los artículos 410 y 411 del Código Procesal Civil define a las costas y costos de los procedimientos de la siguiente manera:

> "***Costas. -***
> ***Artículo 410.-*** *Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.*
> ***Costos. -***
> ***Artículo 411.-*** *Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial*".

59. El artículo 412 del Código Procesal Civil dispone que el reembolso de las costas y costos del proceso no requiere ser demandado y es de cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración.

a) <u>Respecto a las costas:</u>

60. De la revisión del expediente, obra el comprobante de pago de la tasa administrativa de S/ 36,00 para iniciar el presente procedimiento; por lo que corresponde conceder este beneficio a favor de la señora Sánchez.

61. El proveedor deberá cumplir en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento por el monto de S/ 36.00.

62. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de la denunciante por concepto de tasa administrativa, el Banco deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, **en el plazo de cinco (5) días hábiles**, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código[14].

63. Siendo así, en consonancia con el artículo 41, numeral 41.1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI "Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código", en caso se produzca el

---

Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

14 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo a la autoridad administrativa, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.3 del citado artículo.[15]

b) <u>Respecto a los costos:</u>

64. Al respecto, de la revisión del expediente se verifica que la señora Sánchez contó con asesoría jurídica durante el trámite del procedimiento y, al haberse declarado fundada su denuncia, corresponde ordenar el pago de costos a su favor.

65. Por lo tanto, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Sánchez podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

VI. DE LA INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

66. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo.

67. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

68. En atención a ello, corresponde ordenar la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 del Código[16].

---

15 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

16 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONALDEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

Por las consideraciones expuestas,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US $ 4246,91 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad la denunciante.

SEGUNDO: Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de quedar firme la presente resolución cumpla con:

(i) Anular el consumo ascendente a US $ 4246,91 cargado a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya generado la operación denunciada.
(ii) De haberse reportado a la denunciante a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud del consumo denunciado, proceder con su rectificación.

Informar a Banco BBVA Perú S.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo no prorrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. que, en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, pague a favor de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa cancelada para la interposición de la denuncia.

Informar Banco BBVA Perú S.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computado desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONALDEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

QUINTO: Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. el pago de costas y costos del procedimiento a favor de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.

SEXTO: Disponer la inscripción de Banco BBVA Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[17] de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Hilmer Wenceslao Zegarra Escalante, Sara Ysabel del Carmen Chávez Gutiérrez, Eduardo Alonso Pacheco Yépez y Vania Lorena Vergara Lau.

Firmado digitalmente por:
HILMER WENCESLAO ZEGARRA ESCALANTE
Presidente

[17] **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

EXPEDIENTE N° :
001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 04
CUADERNO : PRINCIPAL
FORMULACIÓN DE OBSERVACION Y OTRO

SEÑOR JEFE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en el término de ley otorgado por la Resolución N° 001294-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de julio de 2021, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 19 de marzo de 2021, y habiendo formulado observación mediante escrito de fecha 12 de julio de 2021 en cargo N° 2021-CPC-INDECOPI-LAL-N003757que corre en autos, mediante la presente FORMULO OBSERVACION, al informe final presentado por su despacho en mérito de la denuncia formulada por ésta parte, en los siguiente términos:

1. Que, la denunciada HA INCUMPLIDO de manera flagrante corresponder el pedido formulado por su despacho dispuesto en los literales III, IV, V, VI, VII, VIII y IX del punto III – Requerimiento de Información, que consta en la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, pues la denunciada no ha remitido la información que ha requerido su despacho y que el mismo demostraría la grave falta e incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.
2. Que la denunciada, pese a habérsele otorgado un plazo en demasía conforme lo dispone el Art. 41° del D. Leg. 807, éste no ha cumplido con presentar las instrumentales probatorias de descargo que permitirían corroborar la inacción e incumplimiento de su parte, más por el contrario con un criterio distractor de los hechos y sin reconocer su grave falta, en perjuicio de mi persona, evita trasladar la documentación requerida por su despacho, que demostraría el grave incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

3. Que la denuncia formulada por ésta parte debe ser analiza en el contexto de las circunstancia, y debe advertirse que el denunciado, no pretende en nada corresponder su irresponsabilidad en el derecho pleno a la información que tenemos los usuarios de los productos como son tarjetas de crédito, sin embargo, en su defensa busca imputar responsabilidad a ésta parte, cuando es claro lo dispuesto por la norma legal que el proveedor del servicio (en este caso el denunciado) debe de informar de manera oportuna las operaciones que son inusuales a efectos que el cliente (mi persona en calidad de denunciante) declare su asentimiento para que se concluya con la operación, sin embargo esto tampoco se ha gestado en la defensa de mi derecho.
4. Que, en tales circunstancias, su despacho debe de evaluar el comportamiento de eludir la acción administrativa, y no cumplir con lo dispuesto por ésta instancia, perjudicando el razonamiento en la atención de lo denunciado, por lo que debe tomarse por cierto (presunción relativa de verdad) lo expuesto, argumentado y probado por ésta parte a efectos de garantizar mi derecho de defensa, la restitución de los mismos y el cese de la calificación negativa en el sistema crediticio, producto de la negligente acción de la entidad bancaria denunciada.
5. Que, es correcto la observación formulada por el Secretario Técnico, quien advierte las graves faltas legales cometidas por la denunciada en razón al sistema de seguridad que debe brindar en el manejo de las tarjetas de crédito, y que pese a que los hechos están plenamente demostrados y corroborados, pretende tergiversar la naturaleza de los hechos para asumir que no son responsables por un hecho doloso causado por terceros, lo que evidencia su falencia en su sistema de seguridad, cuya responsabilidad no puede ser imputada a ésta parte.

PRIMER OTROSI DIGO: Que, siendo así el estado del procedimiento administrativo SOLICITO a su despacho la aplicación el principio de CELERIDAD PROCESAL que se requiere en la atención del presente petitorio a efectos de continuar con su tramitación y obtener la resolución del mismo ante su instancia, ya que la dilación de tiempo perjudica la obtención de justicia administrativa que es el interés legal de ésta parte, pues ha transcurrido más de dos (02) meses sin que medie pronunciamiento de parte de su despacho.

SEGUNDO OTROSI DIGO: Que, su despacho debe tomar en cuenta que en al pronunciarse sobre el fondo del proceso, no debe descuidar disponer manifestarse sobre el hecho que la presunta obligación dineraria que ha sido objeto de hurto a mi persona, NO PUEDE PRETENDER SER EXIGIDA A ÉSTA PARTE, toda vez que al haberse demostrado la falta legal cometida por la denunciada, no corresponde disponer exigencia de obligación de pago de una deuda que no ha sido producto de mi decisión, voluntad y disposición, por lo que

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

en tal sentido SOLICITO a su despacho disponga que la obligación NO PUEDE SER IMPUTADA A ÉSTA PARTE, por las razones ya expuestas.

<u>TERCER OTROSI DIGO:</u> Que, igualmente, SOLICITO a su despacho DISPONGA LA DEVOLUCIÓN DE LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES que corresponde otorgarse a ésta parte, en mérito de la defensa legal asistida que he mantenido, así como aquellos gastos y apremios que he tenido que realizar para poder validar mi derecho ante su instancia, y que no hubiera sido necesario ejercer, si la denunciada hubiera reconocido su falta y solucionado extra administrativamente el presente proceso.

<u>POR TANTO:</u>

Sirva su despacho señor Secretario Técnico proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 28 de julio de 2021

DR. ANGEL JOSE LEAL PINEDO
A B O G A D O
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 5443

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

3 de 3

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:

INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

EXPEDIENTE N° :
001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 05
CUADERNO : PRINCIPAL
FORMULA ALEGATOS FINALES Y OTRO

SEÑOR JEFE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en virtud de la Resolución N° 001351-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de julio de 2021, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 20 de julio de 2021, y habiendo recibido los descargos formulados por la denunciada mediante cédula N° 2021-CPC-INDECOPI-LAL-N003957que corre en autos, mediante la presente FORMULO ALEGATOS FINALES, para que su despacho tome en cuenta la posición de defensa técnica que corresponde a ésta parte, en los siguiente términos:

1. Que, ESTA DEMOSTRADO mediante la denuncia que he formulado contra la denunciada BANCO BBVA CONTINENTAL conforme los documentos adjuntos que corren en autos, que está demostrado el hurto electrónico que fui objeto al sustraerse de mi tarjeta de crédito la suma de USD $4 246.91 (cuatro mil doscientos cuarenta y seis y 91/100 dólares americanos) equivalente a más de s/. 14 618.97 (catorce mil seiscientos dieciocho y 97/100 soles) operación efectuada a las 20:37:26 horas, operación que ha sido confirmada por el detalle de reclamo N° 14021900097 remitido el BANCO BBVA CONTINENTAL denunciado.
2. Que, ESTA DEMOSTRADO que la suma hurtada electrónicamente, fue puesta de conocimiento de la entidad bancaria, sin saber ellos explicar cómo es posible que se realice una operación dineraria sin tener acceso a la clave de seguridad que sólo mi persona conocía y que terceros no han tenido acceso a ella.
3. Que, ESTA DEMOSTRADO que la entidad bancaria ha incumplido lo dispuesto por el art. 16° inc. 4 y 5 de la resolución de SBS N° 6523-2013 reglamento de tarjetas de crédito y débito ([1]), toda vez que dicha empresa conociendo mi correo electrónico, así mismo mi

[1] Art. 16° de la Resolución SBS N° 6523-2013 -Medidas de Seguridad respecto a los usuarios:
(…)

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

número telefónico registrado por ante su entidad bancaria, jamás se informó o comunicó de esta operación inusual toda vez que desde la vigencia del contrato de tarjeta de crédito, mi persona realizó uso común de su tarjeta por montos inferiores a s/. 500.00 (quinientos y 00/100 soles) en promedio, y todas estas operaciones eran reportadas vía correo electrónico por dicha empresa, lo que causa duda y extrañeza es que en esta operación que genera un cargo indebido de más de 4 mil dólares americanos la empresa no haya comunicado por la misma forma.

4. Que, ESTA DEMOSTRADO que mediante el Informe N° 00013-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de julio de 2021 que corre en autos, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-LA LIBERTAD, que la denunciada BBVA Perú S.A. ha incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acredito que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la realización de una operación inusual por US $ 4246,91 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad es mi persona.
5. Que, ESTA DEMOSTRADO en autos, con la conducta procesal de la denunciada que HA INCUMPLIDO de manera flagrante corresponder el pedido formulado por su despacho dispuesto en los literales III, IV, V, VI, VII, VIII y IX del punto III – Requerimiento de Información, que consta en la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, pues la denunciada no ha remitido la información que ha requerido su despacho y que el mismo demostraría la grave falta e incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.
6. Que, ESTÁ DEMOSTRADO en autos, que el denunciado, no pretende en nada corresponder su irresponsabilidad en el derecho pleno a la información que tenemos los usuarios de los productos como son tarjetas de crédito, sin embargo, en su defensa busca imputar responsabilidad a ésta parte, cuando es claro lo dispuesto por la norma legal que el proveedor del servicio (en este caso el denunciado) debe de informar de manera oportuna las operaciones que son inusuales a efectos que el cliente (mi persona en calidad de denunciante) declare su asentimiento para que se concluya con la operación, sin embargo esto tampoco se ha gestado en la defensa de mi derecho.

---

4. Para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, deberá otorgar a estos la opción de HABILITAR UN SERVICIO DE NOTIFICACIONES que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, INMEDIATAMENTE después de ser registradas por la empresa, MEDIANTE MENSAJES DE TEXTO A UN CORREO ELECTRÓNICO Y/O UN TELÉFONO MÓVIL, ENTRE OTROS MECANISMOS QUE PUEDEN SER PACTADOS CON LOS USUARIOS.
5. Poner a disposición de los usuarios, la posibilidad de comunicar a la empresa que realizarán operaciones con su tarjeta desde el extranjero, antes de la realización de estas operaciones.
(…)

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

7. **Que, ESTA PROBADO en autos, que al haberse demostrado que la denunciada no ha tomado la diligencia y responsabilidad en la seguridad y comunicación oportuna por la operación ilegal que se pretende imputar a ésta parte, y al haberse demostrado su que ha incurrido en infracción, por tanto la obligación que se pretende exigir a ésta parte, NO PUEDE PRETENDER SER EXIGIDA, toda vez que al haberse demostrado la falta legal cometida por la denunciada, no corresponde disponer exigencia de obligación de pago de una deuda que no ha sido producto de mi decisión, voluntad y disposició.**
8. **Que, ESTÁ PROBADO en autos que la denunciada debió entablar comunicación con la ésta parte a fin de corroborar que la operación ascendente a US $ 4246,91 que había sido autorizada por ella y, en caso contrario, debió bloquear de forma preventiva la tarjeta de crédito de mi titularidad, en tanto estas medidas eran conducentes a impedir el procesamiento de operaciones sospechosas. Sin embargo, tales medidas de seguridad (generación de la alerta y bloqueo de la cuenta correspondiente) no han quedado acreditadas.**

OTROSI DIGO: Que, igualmente, REITERO SOLICITO a su despacho DISPONGA LA DEVOLUCIÓN DE LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES que corresponde otorgarse a ésta parte, en mérito de la defensa legal asistida que he mantenido, así como aquellos gastos y apremios que he tenido que realizar para poder validar mi derecho ante su instancia, y que no hubiera sido necesario ejercer, si la denunciada hubiera reconocido su falta y solucionado extra administrativamente el presente proceso.

POR TANTO:

Sirva su despacho señor Secretario Técnico proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 28 de julio de 2021

DR. JORGE JOSE LEAL PINEDO
ABOGADO
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 4443

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

BBVA
Creando Oportunidades

Expediente Nº 0001-2021/CPC-INDLCOPI-LAL
Escrito Nº 3
RECURSO DE APELACIÓN

A LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD:

BANCO BBVA PERÚ (en lo sucesivo, "el Banco"), identificado con RUC Nº 20100130204, debidamente representado por el Dr. Fernando Delgado Sánchez, identificado con DNI Nº 10301008, en los seguidos por la señora **ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES** (en adelante, la señora Sánchez), sobre presunta infracción a la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); atentamente decimos:

Que, el 05 de agosto de 2021 fuimos notificados con la Resolución Final Nº 0562-2021/INDLCOPI-LAL del 23 de julio de 2021, mediante la cual vuestro despacho dispuso, entre otros, lo siguiente:

"PRIMERO: *Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco por infracción Código, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US $ 4246,91 con cargo a la Tarjeta de Crédito Nº 4919-09**-****-2503 de titularidad la denunciante.*

SEGUNDO: *Ordenar a Banco como medida correctiva que, cumpla con:*
*(i) Anular el consumo ascendente a US $ 4246,91 cargado a la Tarjeta de Crédito Nº 4919-09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya generado la operación denunciada.*
(ii) De haberse reportado a la denunciante a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud del consumo denunciado, proceder con su rectificación.

TERCERO: *Sancionar al Banco con multa de 3 UIT.*

CUARTO: *Ordenar al Banco que, cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento ascendente a S/. 36,00.*

SEXTO: *Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°26 del Código."*

Al respecto, dentro del término de ley y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo Nº 807, interponemos **RECURSO DE APELACION** contra dichos extremos de la

1

referida Resolución Final N° 0562-2021/INDECOPI-LAL, con el objeto de que la segunda instancia reformule y, eventualmente, revoque dicho extremo de la referida resolución, sobre la base de los argumentos que exponemos a continuación:

I. NUESTROS ARGUMENTOS

1. Al respecto, corresponde señalar que la actuación de la Administración debe regirse por el Principio de Verdad Material; el cual se encuentra recogido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), que establece que la autoridad administrativa competente **DEBERÁ VERIFICAR PLENAMENTE TODOS LOS HECHOS QUE SIRVEN DE MOTIVO EN SUS DECISIONES**, para lo cual **DEBERÁ VALORAR TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS NECESARIOS AUTORIZADOS POR LA LEY**.

2. En ese sentido, corresponde a la autoridad competente la obligación de expedir un pronunciamiento válido, **SOBRE LA BASE DE HECHOS ACREDITADOS DE FORMA FEHACIENTE Y EN VIRTUD DE UN ANÁLISIS CORRECTO DE LA TOTALIDAD DE MEDIOS PROBATORIOS, INDISPENSABLE PARA LA RESOLUCIÓN DE LA MATERIA CONTROVERTIDA.**

3. De igual manera, se debe considerar que la actuación de la Administración en los procedimientos sancionadores debe regirse también por el Principio de Presunción de Licitud; el referido principio recogido por el artículo 230°, inciso 9° de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Principio de Licitud, establece que: **"LAS ENTIDADES DEBEN PRESUMIR QUE LOS ADMINISTRADOS HAN ACTUADO APEGADOS A SUS DEBERES MIENTRAS NO CUENTEN CON EVIDENCIA EN CONTRARIO"**.

   Siguiendo el citado principio, **un administrado no puede ser sancionado sobre la base de un MERO DICHO O SOSPECHA,** motivo por el cual, si el curso del procedimiento administrativo sancionador no se llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se deberá imponer el mandato de absolución implícito que la referida Presunción de Licitud conlleva.

   Sobre el particular, creemos pertinente y necesario poner en relieve que el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual ha señalado mediante Resolución N° 0090-2011/SC2-INDECOPI de fecha 18 de enero de 2011, recaída en el expediente N° 2186-2009/CPC, dispuso lo siguiente:

   > *"En el derecho administrativo sancionador tal principio ha sido recogido expresamente mediante el principio de licitud, según el cual **las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia de lo contrario**. (...)*
   >
   > ***En consecuencia, corresponde declarar infundada la denuncia por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor."***

4. Sobre el particular, negamos la responsabilidad atribuida a nuestra institución, debido a que **el único argumento planteado en la resolución apelada** no se condice con las pruebas presentadas por el Banco en los descargos, y aquellos fundamentos a los que acudiremos a través del presente escrito, y que no se han sabido valorar de manera conjunta.

A) SOBRE EL CARÁCTER EXTRA PETITA DE LA RESOLUCIÓN APELADA

5. Como punto de partida debemos expresar nuestro total desacuerdo con el siguiente argumento de la primera instancia el cual no solamente constituye un análisis débil de las evidencias presentadas en nuestros descargos, sino que además evidencia un pronunciamiento *extra petita* sobre la imputación de cargos formulada en nuestra contra.

6. Sobre el particular, en la imputación de cargos formulada por la Comisión se nos atribuyó lo siguiente:

> *"(...) el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de la operación realizada el 23 de enero de 2019, al efectuarse un consumo por el monto de US $ 4 246,91 equivalente a S/ 14 618,97 con cargo a la tarjeta de crédito N° 4919-09**-****-2503 de titularidad de la señora Sánchez."*

7. De la lectura de la imputación de cargos formulada por la Comisión se puede apreciar que el hecho concreto reclamado es la realización de una operación que no reconoce la consumidora, no acorde a su patrón de consumo, es decir **NO CUESTIONA OTRO ASPECTO QUE NO SEA LA VALIDEZ DE LA OPERACIÓN Y SU APROBACIÓN EN RELACIÓN CON SU PATRÓN DE CONSUMO; SIN EMBARGO, LA PRIMERA INSTANCIA DECIDIÓ AMPLIAR EL CARGO EN LA RESOLUCIÓN FINAL PARA JUZGAR EL PROCEDER DEL BANCO SOBRE UN ASPECTO QUE NO FUE IMPUTADO:**

23. Ante ello, el Banco alegó que en el contrato suscrito por la denunciante consta su autorización a la entidad de cargar a la cuenta de su tarjeta de crédito los consumos originados por la adquisición de productos vía internet, agregando el siguiente apartado:

> **3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA**
> La Tarjeta le permite a Usted: **(i)** adquirir bienes y servicios, y/o **(ii)** pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades publicas, etc.) que le acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de otros servicios a la Tarjeta, como: **(i)** retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados de éste; **(ii)** compra, consumo o pago por internet a través de una página web distinta a la del Banco; o,

24. Del párrafo precedente, se advierte que el apartado alegado por el Banco está referido a "Para qué sirve la tarjeta", es decir a sus utilidades, entre otros, su uso para compras o pagos por internet; no obstante, ello no constituye una autorización expresa de la señora Sánchez que conceda a la entidad bancaria permitir el uso de su tarjeta de crédito para la realización de operaciones vía internet, sino, que informa a la tarjetahabiente las alternativas de empleo de su tarjeta.

25. De lo expuesto y de la revisión de los demás medios probatorios ofrecidos por el Banco, se verifica que no obra documento en el que conste de manera indubitable la autorización de la señora Sánchez para que la entidad financiera cargue operaciones realizadas vía internet a su tarjeta de crédito.

3

8. **Resulta lamentable que la Comisión pretenda pronunciarse sobre un extremo que no fue imputado oportunamente, quizás por dejadez de la primera instancia, siendo que dicho argumento, a la vez, carece de todo sustento en la medida que la señora Sánchez NUNCA cuestionó la relación comercial existente con el Banco ni, menos aún, las cláusulas del contrato suscrito en su oportunidad; motivo por el cual, existe un pronunciamiento QUE NO CORRESPONDE al análisis del caso.**

9. Lo anterior, evidencia que la primera instancia ha valorado un aspecto NO DENUNCIADO, NO IMPUTADO y que no guarda relación con los hechos denunciados ya que, si la consumidora no lo alegó en su denuncia, ¿por qué la Comisión se superpone a las pretensiones del administrado para colocar las suyas?

10. **En el numeral 27 de la resolución apelada, la Comisión intenta vagamente justificar sus argumentos al señalar que, dicho análisis no supone ir más allá de lo denunciado, pues, una observación completa de los hechos controvertidos posibilita determinar la responsabilidad administrativa del proveedor de ser el caso, más aún si forma parte de un procedimiento de cargo de operaciones, sin que ello implique un pronunciamiento *ultra petita*; no obstante, ello no resulta cierto ya que, el cuestionado accionar vulnera el derecho de defensa del administrado y el principio de tipicidad contenido en los dispositivos legales vigentes.**

11. **El hecho que la primera instancia haya omitido imputar correctamente un cargo no le permite pronunciarse sobre ello en una resolución final, por los motivos antes expuestos; sin embargo, resulta tan lamentable este escenario que, del mismo contrato se evidencia que la consumidora autorizó, dentro de las múltiples opciones viables, a realizar operaciones vía Internet, tal como sucedió válidamente en el presente caso, siendo este el motivo por el que no denunció lo amparado por la Comisión.**

12. Por ello, consideramos que la Sala Lspecializada en Protección al Consumidor, en adelante la SPC, debería llamar la atención a la primera instancia, a fin que tenga un mejor manejo de sus expedientes en cuanto a la imputación de cargos, a desarrollo de sus resoluciones y, por último, a un mejor análisis del caso. Ello, considerando que los numerales 23, 24 y 25 de la resolución apelada son desestimados por la misma prueba mencionada en dicho documento, es decir, el contrato de tarjeta de crédito, aunado a la declaración de la propia denunciante en la que **NO CUESTONA DICHOS ASPECTOS**.

B) SOBRE LA OPERACIÓN RECLAMADA

13. Lo curioso es que, a pesar de haber mencionado los argumentos antes cuestionados y que, reiteramos, ameritan un llamado de atención al ser un pronunciamiento *extra petita*, posteriormente, la primera instancia validó todas nuestras evidencias confirmando que la operación materia de denuncia fue válidamente procesada.

4

14. Sin perjuicio de lo anterior, vamos a enumerar cuáles fueron los lamentables argumentos de la primera instancia para responsabilizar al Banco de la imputación materia de denuncia, siendo los mismos el hecho de que:

> 35. En ese sentido, se verifica que la operación cuestionada realizada el 23 de enero de 2019 por US $ 4246,91, superaba por sí sola el importe máximo utilizado por la denunciante, evidenciándose que era inusual al patrón de consumo de la tarjetahabiente.
>
> 36. En este punto, el Banco alegó que a partir de una operación no es posible establecer un patrón, por lo que solamente corresponde analizar directamente la validez de la transacción no reconocida. Contrario a ello, es menester precisar a la denunciada que el patrón de consumo está referido al comportamiento habitual de consumo del usuario, mas no se restringe a la operación materia de denuncia.
>
> 37. Teniendo en consideración ello y en virtud del deber de monitoreo que tienen las entidades financieras, la citada operación por US $ 4246,91 debió generar una alerta al Banco, a efectos de que este adopte las medidas de seguridad necesarias como el bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito u otra.
>
> 38. En el expediente, obra la respuesta del Reclamo N° 24101900544 del 11 de noviembre de 2019, en la cual el Banco informa a la denunciante que ante la realización de la operación denunciada se comunicó telefónicamente de manera preventiva, sin que haya obtenido respuesta. No obstante, dicha comunicación a fin de adoptar las medidas de seguridad necesarias no ha sido acreditada.
>
> 39. Es decir, de la propia manifestación del Banco se puede colegir que identificaron como inusual la operación cuestionada, pero no está acreditado que tomaron las medidas de seguridad necesarias para impedir la afectación a la denunciante.

15. Sobre el particular, nos preocupa sobre manera que la primera instancia centre su análisis para desestimar nuestra defensa en virtud a un imposible físico que, a pesar de haber desarrollado en nuestros descargos, el cual se encuentra amparado en otros pronunciamientos de la Autoridad de Consumo, han decidido mantener como válido cuando no lo es.

16. Así, en nuestros descargos expresamos que, en un caso similar en el que se denunció por una transacción no reconocida, mediante Resolución Final 225-2019/ILN-CPC la Autoridad de Consumo estableció que, de una operación no es posible establecer un patrón de operaciones por lo que ese caso corresponde analizar directamente la validez de la transacción no reconocida, tal como se advierte a continuación:

> *"(...)*
> *15. No obstante, debe advertirse que, en el presente procedimiento, la señora Boza cuestiona la realización de una sola operación, por lo que -**EN LÍNEA CON EL CRITERIO ESTABLECIDO POR LA SALA- NO PUEDE ESTABLECERSE UN PATRÓN DE OPERACIONES FRAUDULENTAS O INUSUALES EN EL CASO CONCRETO**; en consecuencia, no correspondía al Banco activar su «Sistema de Monitoreo» para evitar el procesamiento de la citada operación.*
> *16. Por lo tanto, cabe precisar que, si bien este Colegiado mantiene el criterio expuesto en los considerandos 12 y 13 de la presente resolución, en el caso concreto corresponde analizar directamente la validez de la operación no reconocida, sin una previa evaluación del sistema de monitoreo empleado por el Banco, en tanto se ha cuestionado la realización de una sola operación.*
> *(...)*

5

17. En tal sentido, teniendo en consideración que la señora Sánchez denunció una sola operación, correspondía a la Autoridad de Consumo analizar directamente la validez de la transacción controvertida, la cual quedó confirmada en la resolución apelada, salvo la opinión errada sobre cómo debe actuar el sistema de Monitoreo, lo que estamos desestimando a través del presente recurso.

18. **Es importante reincidir en que la primera instancia tiene la obligación de conocer otros pronunciamientos emitidos por la Autoridad de Consumo y no solamente mencionar en una cuestión previa que, estas no constituyen precedentes de observancia obligatoria vigentes que resulten vinculantes; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutivo, corresponde desestimar estos extremos alegados; ello, considerando que la decisión adoptada no solamente es errada, sino de imposible cumplimiento.**

19. A modo de ejemplo, en la resolución N° 1576-2021/CC1, del 07 de julio de 2021, se señaló, entre otros, lo siguiente sobre la labor de Monitoreo:

> *"43. Asimismo, **es importante precisar 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, pues **NO ES POSIBLE QUE EL SISTEMA SE ACTIVE ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES QUE CONTIENEN CARACTERÍSTICAS DISTINTAS AL COMPORTAMIENTO HABITUAL DEL CONSUMIDOR**.*
>
> *(...)*
>
> ***50. Cabe indicar que es posible utilizar el medio de pago para realizar una primera operación en el día en un canal o por un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor, sin que ello constituya una operación inusual. Sostener lo contrario, implicaría restringir la libertad de los consumidores para realizar transacciones en comercios, lugares o montos distintos a los efectuados anteriormente conforme con su historial de consumo.***

20. En ese orden de ideas, queda DESESTIMADO el argumento de la Comisión en el numeral 41 consistente en que, ante la detección de la realización de una operación sospechosa en perjuicio del cliente, la garantía ofrecida por el proveedor de servicios financieros debería ser que la aludida transacción no sea cargada a sus cuentas, lo que no solo resulta, reiteramos, un imposible físico, sino que vulnera los pronunciamientos emitidos por la Autoridad de Consumo.

21. Finalmente, rechazamos la afirmación de la Comisión cuando alegó que el Banco debió no procesar la operación denunciada, toda vez que el sistema de Monitoreo es reactivo, es decir, para que se active debe procesarse la operación y no al revés.

22. Por lo expuesto, en la medida que la segunda instancia valores de manera conjunta todos los medios probatorios, consideramos que la Resolución apelada debe ser REVOCADA y, en su oportunidad, declarar el ARCHIVO de la denuncia, por los motivos expuestos en el presente escrito.

II. LA SANCIÓN IMPUESTA NO HA VALORADO LOS PRINCIPIOS DE RAZONABILIDAD, PROPORCIONALIDAD NI PREDICTIBILIDAD:

1. Al respecto, como es de conocimiento de la Autoridad Administrativa, **la actuación de la Administración no puede ser arbitraria o fundamentarse en una absoluta discrecionalidad**, sino que debe regirse por los principios que regulan todo procedimiento administrativo, siendo uno de ellos el **Principio de Legalidad**; el mismo que como pasaremos fundamentar, viene siendo trasgredido en el presente procedimiento mediante la Resolución Final apelada.

2. Sobre el particular, según el **artículo IV, numeral 1.1 del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General** (en adelante, la LPAG), respecto al Principio de Legalidad se establece expresamente que las autoridades administrativas deben actuar con respeto de 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.

3. Sobre el caso particular, entendemos que el **Principio de Proporcionalidad**, aplicable a todo procedimiento administrativo, recogido en el **artículo 230º, incisos 1, 3 y 4 de la LPAG**, ha sido violentado ya que el órgano de primera instancia sustenta su decisión en elementos subjetivos.

4. En virtud al principio de proporcionalidad la Ley ha creado un parámetro al cual debe ceñirse la Administración, a fin de que los actos de gravamen que produzca contra los administrados sean realizados de manera legítima, justa y *proporcional*.

5. A estos efectos, el principio de proporcionalidad contempla que toda disposición de gravamen (en este caso, la sanción administrativa) debe tener los siguientes límites:

   (i) No debe desnaturalizar la finalidad para la cual le fue otorgada la competencia para emitir el acto de gravamen, es decir deberá aplicarse dentro de los límites de la facultad atribuida.

   (ii) El acto de gravamen deberá mantener una **proporción entre los medios y fines**, de modo que la autoridad no goza de una potestad discrecional al momento de decidir el tipo de gravamen aplicable, sino que deberá optar por aquél que sea más proporcional (e idóneo) a la finalidad perseguida por la Ley.

   Lo señalado anteriormente guarda concordancia con el derecho que tienen los administrados respecto de las actuaciones de las entidades, a fin de que aquellas se lleven a cabo de la **manera menos gravosa posible**, evitando con ello que el exceso de punición vaya más de la finalidad última buscada por Ley.

6. Al respecto, debemos indicar que **Juan Carlos Morón Urbina** sostiene:

> *"Los criterios para la graduación de la sanción son: la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. Como se puede entender, esta exigencia hace que en el derecho administrativo sancionador, la autoridad no sólo tenga que acreditar la probanza de la falta sino también de que manera ha ponderado la conducta y los demás criterios atinentes para solicitar la sanción a imponer. No basta la mera motivación de los hechos sancionables, sino que debe estar complementada con la justificación de la medida a aplicar y su cuantía."* (el subrayado es nuestro)[1].

7. Asimismo, la administración al realizar una graduación de la sanción en elementos subjetivos y arbitrarios también vulnera el **principio de razonabilidad** de los actos administrativos, establecido en el **Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG**, ya que no se ha explicado cuales han sido los criterios objetivos por los cuales el ORPS ha sancionado al Banco con tres (3) UIT.

8. Lo anterior, resulta peligroso para los administrados, ya que evidencia que la Administración puede, sin fundamento alguno, agravar las sanciones impuestas dejando en un estado de indefensión absoluto al no conocer los reales motivos del incremento, lo que no resulta dable en un procedimiento administrativo donde las infracciones y sus sanciones son objetivas.

9. En el caso concreto, la sanción impuesta en nuestra contra llega a tres (3) UIT sin mayor explicación del motivo por el cual llegó a dicha cifra, es decir, por ejemplo, ¿por qué no fue una amonestación o un importe menor, considerando el total del valor de la operación a devolver?

10. En consecuencia, la sanción impuesta no solo resulta ser onerosa y no se ampara en un criterio objetivo, sino que además no se condice con aquellas impuestas en casos similares ante otros proveedores denunciados.

11. En consecuencia, la sanción a imponérsenos debe de regirse por los principios de razonabilidad, proporcionalidad y **PREDICTIBILIDAD**, por lo que la sanción impuesta en la resolución final apelada debe de ser **REVOCADA**.

12. Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que también debe revocarse las medidas correctivas ordenadas, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

POR TANTO:

A la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, solicitamos conceder el presente recurso y proceder a elevar el expediente a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

---

[1] MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo General. Ed. Gaceta Jurídica. P. 514.

La Libertad, 17 de agosto de 2021

Fernando Delgado Sánchez
Jefe de Equipo
Asuntos Administrativos Lima

Guillermo Quispe Campos
Abogado Asuntos Civiles/Administrativos
Servicio Jurídico Contencioso

9

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Firmado digitalmente por ANGULO GAMARRA Sarita Alicia FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.08.2021 17:04:55 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 17 de Agosto del 2021

RESOLUCION N° 001534-2021-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	**:**	**0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTES	**:**	**ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES (EL DENUNCIANTE)**
DENUNCIADO	**:**	**BANCO BBVA PERÚ S.A (EL DENUNCIADO)**
MATERIA	**:**	**RECURSO DE APELACIÓN**

VISTO: El escrito de apelación interpuesto por Banco BBVA Perú S.A, de fecha 17 de agosto de 2021; y **CONSIDERANDO:**

I. Del recurso de apelación. -

1. De conformidad con lo prescrito por el artículo 220°[1] del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el recurso de apelación se deberá sustentar en distinta interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho y se dirige a la misma autoridad que expidió el acto materia de impugnación, para que lo eleve al superior jerárquico.

2. El artículo 237.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General prescribe que el recurso impugnativo de apelación deberá ser interpuesto ante el órgano que dictó la resolución apelada dentro de los quince (15) días de producida la notificación respectiva[2].

3. Acorde a lo prescrito, el artículo 25° del Decreto Legislativo N° 807 "Facultades, normas y Organización del INDECOPI", la Comisión es la encargada de emitir pronunciamiento respecto de la concesión o denegación de recursos impugnativos[3].

4. La Resolución Final N° 0562-2021/INDECOPI-LAL del 23 de julio de 2021 se notificó al apelante el 05 de agosto de 2021, y el recurso de apelación fue presentado el 16 de agosto de 2021; es decir, dentro del plazo establecido en la Ley.

---

[1] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO Nº 004 2019-JUS el 25 de enero de 2019.**
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. (Texto según el Artículo 209 de la Ley N° 27444).

[2] **Artículo 237.- Impugnación**
237.2 La apelación deberá ser interpuesta ante el órgano que dictó la resolución apelada dentro de los quince (15) días de producida la notificación respectiva. El expediente respectivo deberá elevarse al superior jerárquico en un plazo máximo de dos (2) días contados desde la fecha de la concesión del recurso respectivo.

[3] **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807 FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 25º .- La Comisión se pronunciará sobre la admisión a trámite de la denuncia, el dictado de las medidas cautelares, las nulidades por defectos de procedimiento, la resolución final, y la concesión o denegación de recursos impugnativos.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

5. El escrito de apelación presentado por el impugnante con los requisitos previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

6. Mediante Resolución N°1538-2006/INDECOPI-LAL del 13 de noviembre de 2006, ratificada por Acuerdo de Comisión Nº 0539 del 08 de enero de 2016, la Comisión delegó al Secretario Técnico la facultad para conceder los recursos de apelación que se interpongan en los Procedimientos de Protección al Consumidor tramitados ante dicha autoridad administrativa.

II. <u>De la notificación electrónica a los administrados. -</u>

7. El Decreto Legislativo N° 1511 estableció que los procedimientos seguidos ante Indecopi se notificarán vía correo electrónico y además el usuario deberá informar un teléfono de contacto.

8. La denunciante mediante escrito del 04 de marzo de 2021, fijó como domicilio electrónico el siguiente correo: informes@corlepsac.org
9. El denunciado mediante escrito del 20 de mayo de 2020, fijó como domicilio electrónico el siguiente correo: denuncias-indecopi@bbva.com.

10. Por lo tanto, corresponder tener por señalado la dirección electrónica de la denunciante en el correo electrónico: informes@corlepsac.org y del denunciado en el siguiente correo electrónico: denuncias-indecopi@bbva.com.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Conceder el recurso de apelación interpuesto por Banco BBVA Perú S.A, contra la Resolución Final N° 0562-2021/INDECOPI-LAL del 23 de julio de 2021; y, en consecuencia, elevar los actuados a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

SEGUNDO: Tener por señalada la dirección electrónica de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes en el correo electrónico: informes@corlepsac.org.

TERCERO: Tener por señalada la dirección electrónica de Banco BBVA Perú S.A en el correo electrónico: denuncias-indecopi@bbva.com.

SARITA ALICIA ANGULO GAMARRA
Coordinadora
Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI La Libertad

SAG/aml

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

EXPEDIENTE N° :
001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 06
CUADERNO : PRINCIPAL
SOLICITA CORRA TRASLADO RECURSO DE APELACIÓN Y OTRO

SEÑOR JEFE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en virtud de la Resolución N° 001534-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de agosto de 2021, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 20 de julio de 2021, y habiendo recibido sólo el concesorio del recurso de apelación a la parte sancionado Banco BBVA Continental por grave incumplimiento y lesión flagrante al código del consumidor y otro declarando fundada mi denuncia interpuesta, tal como lo ha dispuesto la Resolución N° 0562-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 23 de julio de 2021, sin embargo de la revisión de los autos, su despacho no ha cumplido con remitir la copia del recurso de apelación y de sus anexos de ley, por lo que en ese sentido SOLICITO a su despacho CORRA TRASLADO del RECURSO DE APELACIÓN a efectos de conocer los fundamentos de hecho y de derecho en que presuntamente alega la sustentación de su seudo recurso, y hacer defensa técnica legal en la instancia correspondiente, toda vez que esta dilación innecesaria de por sí está generando grave daño a mi condición de usuaria y consumidora, que en su momento ampararé.

OTROSI DIGO: Que, igualmente, SOLICITO a su despacho me remita COPIA DIGITALIZADA del documento con el que se ha trasladado los autos a la instancia superior, esto es a la Sala Especializada de Protección del Consumidor del INDECOPI, así como el cargo de recepción de los autos por la respectiva instancia, para corroborar los plazos procesales que han debido ser cumplidos conforme a ley, y de esa manera garantizar la irrestricta aplicación del principio de celeridad procesal.

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

POR TANTO:

Sirva su despacho señor Secretario Técnico proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 24 de agosto de 2021

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

DR. JORGE JOSE LLAL PINEDO
ABOGADO
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 1443

2 de 2

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:

INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

Indecopi
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

EXPEDIENTE EN COMISIÓN : 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL
INGRESO EN SALA : 1843-2021/SPC-APELACIÓN
DENUNCIANTE : ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ
PROVEÍDO : 1

Lima, 4 de octubre de 2021

El 01 de septiembre de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha recibido el Expediente 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAL remitido como resultado del recurso de apelación interpuesto por Banco BBVA Perú contra la Resolución 0562-2021/CPC-INDECOPI-LAL.

En ese sentido, póngase en conocimiento de la otra parte el recurso de apelación para que, de considerarlo pertinente y en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la presente, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso y aporte cualquier elemento, hecho o fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es materia de discusión en esta instancia.

Por otro lado, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 1308[1] indíquese que en esta instancia es posible declarar la conclusión anticipada del presente procedimiento si las partes acreditan de forma indubitable haber llegado a un acuerdo que ponga fin a la controversia materia de denuncia sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del Indecopi. En ese sentido, las partes del procedimiento podrán presentar ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor el acuerdo celebrado de manera independiente.

Sin perjuicio de ello, de considerarlo pertinente, las partes del procedimiento podrán solicitar a la Sala Especializada en Protección al Consumidor que convoque a una Audiencia de Conciliación, pedido que será evaluado por dicha instancia conforme a sus facultades[2].

Atentamente,

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por ALFARO RAMOS Clelia Maria FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.10.2021 16:17:54 -05:00

CLELIA MARÍA ALFARO RAMOS
EJECUTIVO 1
(Coordinadora Legal)

[1] **LEY 29571 modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. -** En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.
Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutivo la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.
La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

[2] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 147.- Conciliación**
(…)
Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.
(…).
(El subrayado es nuestro)

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por TAMANI RAFAEL Carlos Reinerio FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.10.2021 16:51:47 -05:00

GRUPO CTR / MVR

M-SPC-01/02

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

EXPEDIENTE SALA N° :
1843-2021/SPC-APELACIÓN

EXPEDIENTE EN COMISIÓN:
001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 01

CUADERNO : PRINCIPAL

FORMULA ALEGATOS FINALES Y OTRO

SEÑOR PRESIDENTE DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en virtud de la Cédula de notificación N° 2021-SPC-N011068 que corre en autos, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 07 de octubre de 2021, y habiendo recibido el traslado del recurso de apelación presentado por la parte denunciada mediante la presente FORMULO ALEGATOS FINALES, para que su despacho tome en cuenta la posición de defensa técnica que corresponde a ésta parte, en los siguiente términos:

1. Que, ESTA DEMOSTRADO mediante la denuncia que he formulado contra la denunciada BANCO BBVA CONTINENTAL conforme los documentos adjuntos que corren en autos, que está demostrado el hurto electrónico que fui objeto al sustraerse de mi tarjeta de crédito la suma de USD $4 246.91 (cuatro mil doscientos cuarenta y seis y 91/100 dólares americanos) equivalente a más de s/. 14 618.97 (catorce mil seiscientos dieciocho y 97/100 soles) operación efectuada a las 20:37:26 horas, operación que ha sido confirmada por el detalle de reclamo N° 14021900097 remitido el BANCO BBVA CONTINENTAL denunciado.
2. Que, ESTA DEMOSTRADO que la suma hurtada electrónicamente, fue puesta de conocimiento de la entidad bancaria, sin saber ellos explicar cómo es posible que se realice una operación dineraria sin tener acceso a la clave de seguridad que sólo mi persona conocía y que terceros no han tenido acceso a ella.
3. Que, ESTA DEMOSTRADO que la entidad bancaria ha incumplido lo dispuesto por el art. 16° inc. 4 y 5 de la resolución de SBS N° 6523-2013 reglamento de tarjetas de crédito y

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

débito ([1]), toda vez que dicha empresa conociendo mi correo electrónico, así mismo mi número telefónico registrado por ante su entidad bancaria, jamás se informó o comunicó de esta operación inusual toda vez que desde la vigencia del contrato de tarjeta de crédito, mi persona realizó uso común de su tarjeta por montos inferiores a s/. 500.00 (quinientos y 00/100 soles) en promedio, y todas estas operaciones eran reportadas vía correo electrónico por dicha empresa, lo que causa duda y extrañeza es que en esta operación que genera un cargo indebido de más de 4 mil dólares americanos la empresa no haya comunicado por la misma forma.

4. Que, ESTA DEMOSTRADO que mediante el Informe N° 00013-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de julio de 2021 que corre en autos, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-LA LIBERTAD, que la denunciada BBVA Perú S.A. ha incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acredito que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la realización de una operación inusual por US $ 4246,91 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad es mi persona.
5. Que, ESTA DEMOSTRADO en autos, con la conducta procesal de la denunciada que HA INCUMPLIDO de manera flagrante corresponder el pedido formulado por su despacho dispuesto en los literales III, IV, V, VI, VII, VIII y IX del punto III – Requerimiento de Información, que consta en la Resolución N° 000272-2021-CPC-LAL/INDECOPI, pues la denunciada no ha remitido la información que ha requerido su despacho y que el mismo demostraría la grave falta e incumplimiento al Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el Art. 17° de la Resolución de SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.
6. Que, ESTÁ DEMOSTRADO en autos, que el denunciado, no pretende en nada corresponder su irresponsabilidad en el derecho pleno a la información que tenemos los usuarios de los productos como son tarjetas de crédito, sin embargo, en su defensa busca imputar responsabilidad a ésta parte, cuando es claro lo dispuesto por la norma legal que el proveedor del servicio (en este caso el denunciado) debe de informar de manera oportuna las operaciones que son inusuales a efectos que el cliente (mi persona en calidad de

[1] Art. 16° de la Resolución SBS N° 6523-2013 -Medidas de Seguridad respecto a los usuarios:
(…)
4. Para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, deberá otorgar a estos la opción de HABILITAR UN SERVICIO DE NOTIFICACIONES que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, INMEDIATAMENTE después de ser registradas por la empresa, MEDIANTE MENSAJES DE TEXTO A UN CORREO ELECTRÓNICO Y/O UN TELÉFONO MÓVIL, ENTRE OTROS MECANISMOS QUE PUEDEN SER PACTADOS CON LOS USUARIOS.
5. Poner a disposición de los usuarios, la posibilidad de comunicar a la empresa que realizarán operaciones con su tarjeta desde el extranjero, antes de la realización de estas operaciones.
(…)

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

denunciante) declare su asentimiento para que se concluya con la operación, sin embargo esto tampoco se ha gestado en la defensa de mi derecho.

7. Que, ESTA PROBADO en autos, que al haberse demostrado que la denunciada no ha tomado la diligencia y responsabilidad en la seguridad y comunicación oportuna por la operación ilegal que se pretende imputar a ésta parte, y al haberse demostrado su que ha incurrido en infracción, por tanto la obligación que se pretende exigir a ésta parte, NO PUEDE PRETENDER SER EXIGIDA, toda vez que al haberse demostrado la falta legal cometida por la denunciada, no corresponde disponer exigencia de obligación de pago de una deuda que no ha sido producto de mi decisión, voluntad y disposició.
8. Que, ESTÁ PROBADO en autos que la denunciada debió entablar comunicación con la ésta parte a fin de corroborar que la operación ascendente a US $ 4246,91 que había sido autorizada por ella y, en caso contrario, debió bloquear de forma preventiva la tarjeta de crédito de mi titularidad, en tanto estas medidas eran conducentes a impedir el procesamiento de operaciones sospechosas. Sin embargo, tales medidas de seguridad (generación de la alerta y bloqueo de la cuenta correspondiente) no han quedado acreditadas.

OTROSI DIGO: Que, igualmente, REITERO SOLICITO a su despacho DISPONGA LA DEVOLUCIÓN DE LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES que corresponde otorgarse a ésta parte, en mérito de la defensa legal asistida que he mantenido, así como aquellos gastos y apremios que he tenido que realizar para poder validar mi derecho ante su instancia, y que no hubiera sido necesario ejercer, si la denunciada hubiera reconocido su falta y solucionado extra administrativamente el presente proceso.

POR TANTO:

Sirva su despacho señor Secretario Técnico proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 19 de octubre de 2021

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

DR. JORGE JOSE LEAL PINEDO
A B O G A D O
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 3842

3 de 3

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:

INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS Javier Eduardo Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.01.2022 21:01:18 -05:00

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 0027-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO	:	DE PARTE
DENUNCIANTE	:	ALICIA PALMIRA SÁNCHEZ BARRANTES
DENUNCIADO	:	BANCO BBVA PERÚ S.A.
MATERIAS	:	DEBER DE IDONEIDAD MEDIDA CORRECTIVA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	:	OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US$ 4 246,91.

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 5 de enero de 2022

ANTECEDENTES

1. El 4 de enero de 2021, la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes (en adelante, señora Sánchez) denunció a Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), siguientes consideraciones:

   (i) El 23 de enero de 2019, se efectuó una operación con su tarjeta de crédito por US$ 4 246,91, la cual no reconocía;
   (ii) el consumo denunciado no correspondía a su comportamiento habitual, pues las operaciones que realizaba oscilaban en montos inferiores a S/ 500,00; asimismo, en las oportunidades que hizo uso de su tarjeta de crédito, el Banco siempre remitió constancia de ello a su correo electrónico; no obstante, cuando se llevó a cabo la operación materia de denuncia por un monto mucho mayor, no le fue comunicado; y,
   (iii) el 3 de abril de 2019, remitió una carta notarial al Banco solicitando la siguiente información: (a) si el número telefónico a través del que se comunicaron con su persona pertenecía a su centro de atención de llamadas telefónicas; (b) por qué no le comunicaron vía correo electrónico o a través de mensaje de texto a su número de celular, la operación realizada el 23 de enero de 2019 y, (c) explique cuál es el

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

procedimiento a seguir para efectuar consumos por internet y se remita el reporte de la operación que no reconocía como suya; recibiendo del Banco una respuesta desfavorable sobre dichos puntos.

2. En virtud de lo narrado, la denunciante solicitó se ordene al denunciado, en calidad de medida correctiva, se anule el pago de la deuda, se rectifique el reporte realizado ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Asimismo, solicitó el pago de las costas y los costos del procedimiento.

3. El 8 de marzo de 2021, el Banco presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

   (i) La operación de consumo denunciada fue realizada a través de una página web (Decameron) ajena a su entidad;
   (ii) por tratarse de un comercio ajeno al Banco, para la realización de la operación se debió utilizar datos sensibles de la tarjeta, tales como el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento, código de seguridad (CCV), etc. que son de conocimiento exclusivo de la tarjetahabiente y que, en el presente caso, la operación se efectuó válidamente quedando registrada en su sistema informático "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31";
   (iii) al momento de realizarse la operación denunciada, la tarjeta se encontraba activa, pues fue bloqueada el 11 de febrero de 2019 a las 09:29 horas, es decir, después de haberse realizado la operación; y
   (iv) de una operación no era posible establecer un patrón de consumo, por lo que correspondía analizar directamente la validez de la operación.

4. El 12 de julio de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe 113-2021-CPC-LAL/INDECOPI, mediante el cual se concluyó:

   *"PRIMERO: BBVA Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la realización de una operación inusual por US $ 4246,91 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 4919 -09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.*

   ***SEGUNDO:** Proponer, declarar fundada la denuncia de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

***TERCERO:** Proponer, de conformidad con el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se sancione a BBVA Perú S.A. con multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias".*

5. El 19 de julio de 2021, el Banco presentó sus descargos al Informe 113-2021-CPC-LAL/INDECOPI, en los siguientes términos:

   (i) La señora Sánchez no cuestionó que el contrato le permitiera realizar operaciones vía internet con cargo a su tarjeta de crédito, pues únicamente denunció que la operación en análisis no era habitual, por lo que la autoridad no podía alegar cuestiones adicionales;
   (ii) no se había considerado que a partir de una operación no era posible establecer un patrón de operaciones, por lo que correspondía analizar directamente la validez de la transacción no reconocida; y,
   (iii) para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero debían haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo realizadas por el titular de la tarjeta, pues no era posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contuvieran características distintas al comportamiento habitual del consumidor.

6. Mediante Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL del 23 de julio de 2021, la Comisión, arribó a la siguiente decisión:

   (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US$ 4 246,91; sancionándolo con una multa de tres (3) UIT;
   (ii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con: (a) anular el consumo ascendente a US$ 4 246,91, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya generado la operación denunciada; y, (b) de haberse reportado a la denunciante a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud del consumo denunciado, proceder con su rectificación; y,
   (iii) condenó al Banco al pago de las costas y los costos del procedimiento, así como ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).

7. El 17 de agosto de 2021 el Banco apeló Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL, alegando lo siguiente:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Se habría emitido un pronunciamiento que ha ido más allá de lo solicitado en la medida que se ha considerado un elemento no alegado por el denunciante, esto es lo referido a la autorización de la tarjeta de crédito para la realización de operaciones via internet;
(ii) no podía identificarse una operación inusual con una sola transacción no reconocida, en la medida que se requería más de una operación para identificar de manera adecuada la existencia de una ruptura del patrón de consumo;
(iii) la sanción no resultaba ser proporcional ni cumplía con los principios de predictibilidad ni razonabilidad; y,
(iv) debía dejarse sin efecto la medida correctiva ordenada en la medida que no resultaba responsable de los hechos cuestionados.

8. Por escrito del 19 de octubre de 2021, la señora Sánchez reiteró sus argumentos esbozados durante el procedimiento.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

9. 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 circunstancias del caso[1]. 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 ofrecidos[2].

10. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que

[1] **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.

[2] **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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

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.

11. 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.

12. 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 afectado[3].

13. En el presente caso, la señora Sánchez alegó que se realizó una operación de US$ 4 246,91 que no reconocía, con cargo a su tarjeta de crédito.

14. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US$ 4 246,91.

15. En su apelación, el Banco alegó lo siguiente:

    (i) Se habría emitido un pronunciamiento que había ido más allá de lo solicitado, en la medida que se había considerado un elemento no

[3] **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.
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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

alegado por el denunciante, esto es lo referido a la autorización de la tarjeta de crédito para la realización de operaciones via internet; y,

(ii) no podía identificarse una operación inusual con una sola transacción no reconocida, en la medida que se requería más de una operación para identificar de manera adecuada la existencia de una ruptura del patrón de consumo.

16. Atendiendo a lo manifestado por la institución financiera y la denunciante durante el procedimiento, 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.

17. En ese sentido, en primer término, cabe indicar que de manera previa a la evaluación de las medidas de seguridad debe verificarse si el plástico materia de controversia cuenta con autorización para la utilización del canal a través del que se realizó la operación cuestionada.

18. Conforme a ello, contrariamente a lo afirmado por el Banco, dicho elemento se encuentra vinculado de forma directa con el análisis de la validez de una operación no reconocida, en la medida que, de no contarse con dicha autorización para el uso del canal, no podría validarse el cumplimiento de las medidas de seguridad.

19. Así, de la revisión del contrato de tarjeta de crédito celebrado entre la denunciante y el Banco, mismo que no ha sido cuestionado por las partes del procedimiento, se aprecia lo siguiente:

> **3. PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA**
> La Tarjeta le permite a Usted: **(i)** adquirir bienes y servicios; y/o **(ii)** pagar obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades publicas, etc.) que le acepten ("Establecimientos Afiliados"). Asimismo, Usted podrá hacer uso de otros servicios a la Tarjeta, como: **(i)** retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco y/o afiliados de éste, **(ii)** compra, consumo o pago por internet a através de una página web distinta a la del Banco; o,

20. De dicha cláusula, a criterio de este Colegiado y en forma contraria al razonamiento realizado por la Comisión, se aprecia que la señora Sánchez en efecto brindó su autorización para la realización de operaciones empleando el canal de internet, en la medida que la referencia realizada a consumo o pago por Internet es suficiente para acreditar dicha circunstancia.

21. Así, en la medida que existe una autorización para la realización de operaciones por internet, que es el canal empleado en la operación no

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

reconocida, corresponde continuar con el análisis de las medidas de seguridad que corresponden.

22. Sobre el comportamiento habitual del cliente, el numeral 5 del artículo 2º 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 17º 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.

23. Por su parte, el artículo 17º del mismo Reglamento establece lo siguiente:

> ***"Artículo 17º. - 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.*
> *(...)".*

24. Esta Sala considera que la finalidad del artículo 17º 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.

25. 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

26. Cabe mencionar que, el artículo 2° numeral 5 del citado Reglamento, 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, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

27. Sobre el particular, obra en el expediente los estados de cuenta de la cuenta de ahorros de la denunciante correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la operación cuestionada. De la revisión de estos, se evidencia que, en los meses previos se realizaron operaciones teniendo como montos totales consumidos en el mes los siguientes:

Mes – 2018	Monto total consumido en el mes
Julio	S/ 550,02
Agosto	S/ 3 394,40
Setiembre	S/ 39,90
Octubre	S/ 39,90
Noviembre	S/ 396,17
Diciembre	S/ 756,46

28. Conforme a la información detallada, teniendo como referencia los montos máximos consumidos por el cliente durante ese periodo de tiempo, este Colegiado puede establecer el patrón de consumo del tarjetahabiente. Así, el total de consumos realizados por la denunciante con cargo a su cuenta de ahorros, en un mes, no superó los S/ 3 394,30 (agosto), siendo este el importe más alto de consumos registrado previamente.

29. En ese sentido, esta Sala considera que las operaciones que se cargaran a la referida cuenta de ahorros que superaran dicho monto máximo o no se aproximen al mismo debían ser detectadas por la entidad financiera -en virtud de su deber de monitoreo- y generar una alerta de consumo inusual o fraudulento en virtud del patrón de consumo registrado por el tarjetahabiente, debiendo proceder a adoptar las medidas necesarias a efectos de evitar que se continúen cargado transacciones de la misma naturaleza, como el bloqueo preventivo de la cuenta.

30. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, este Colegiado ha podido verificar que se realizó una operación por US$ 4 246,91 con cargo a la tarjeta de crédito de la denunciante.

31. Es así que, de la revisión del comportamiento habitual de consumo del cliente, esta Sala observa que el registro histórico de consumo mensual más elevado

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

fue por S/ 3 394,39, importe que es inferior a la operación cuestionada ascendente a US$ 4 246,91.

32. Así, es con la operación de US$ 4 246,91 que se superó ampliamente el monto máximo registrado por la señora Sánchez como comportamiento frecuente o aproximado a sus consumos en meses previos, por lo cual, se debió generar una alerta de consumo inusual o fraudulento en virtud del patrón de consumo registrado por el tarjetahabiente, debiendo la entidad financiera proceder a adoptar las medidas necesarias a efectos de evitar que se continúen cargado transacciones de la misma naturaleza, como el bloqueo preventivo de la cuenta.

33. Sin embargo, pese a que se verificó, conforme al comportamiento habitual de consumo de la señora Sánchez, que el Banco debió generar una alerta de consumo inusual a partir de la operación de US$ 4 246,91y adoptar las medidas preventivas necesarias; lo cierto es que no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita determinar que el proveedor cumplió con dicha obligación, sino que por el contrario, de los argumentos mencionados por el referido proveedor, estos tienen el objeto de acreditar que la operación cuestionada fue realizada correctamente.

34. Cabe destacar que, esta Sala no está afirmando que es obligación de la entidad financiera prever el tipo de operaciones que pueden cargarse a la cuenta del consumidor; sin embargo, es responsabilidad de la entidad financiera adoptar mecanismos que le permitan -ante la detección de una operación fraudulenta o inusual- adoptar mecanismos idóneos y oportunos que eviten que se continúen cargando operaciones de dicha naturaleza en perjuicio del consumidor.

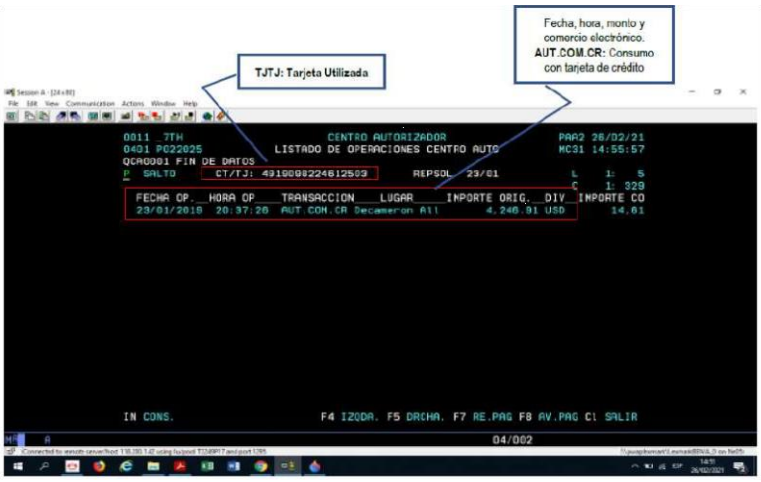
35. Ahora bien, habiéndose realizado el análisis de patrón de consumo y determinado que la operación cuestionada por la denunciante no se encontraba dentro de su patrón usual de consumo, corresponde a esta Sala verificar la validez de la operación que debió generar la alerta, para lo cual se analizará el procedimiento de seguridad seguido por el Banco. Ello, considerando que, en el procedimiento, la entidad financiera invocó que la operación se había realizado válidamente.

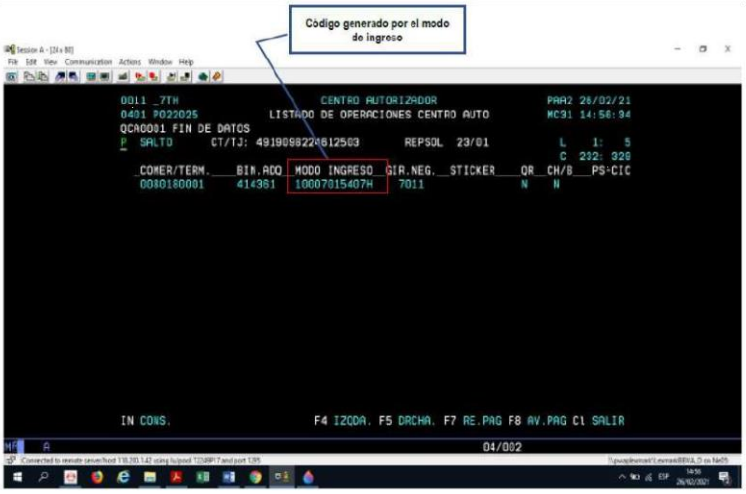
36. Al respecto, el 23 de enero de 2019, se realizó una operación con la tarjeta de crédito del denunciante por la suma de US$ 4 246,91.

37. Con la finalidad de acreditar la validez del consumo denunciado y que no estuvo afecto de anomalía alguna, el Banco presentó el documento denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31" el cual

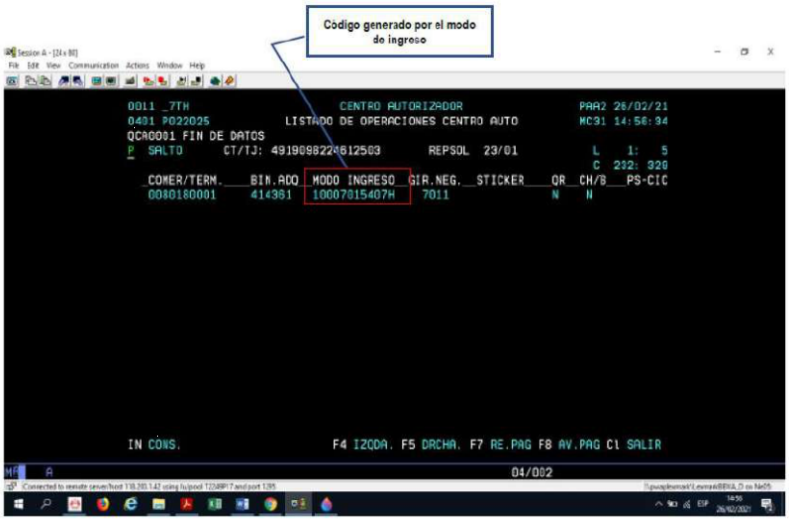
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

registra todas las operaciones realizadas con tarjetas, y a través de este se registró la validez del consumo denunciado, tal y como se visualiza a continuación:





INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



38. De los medios probatorios adjuntados, se verifica que el Banco cumplió con presentar el sustento de la operación cuestionada, la cual se efectuó con el uso de la información de la Tarjeta de Crédito 4919 -09**-****-2503, de titularidad de la señora Sánchez, mientras esta se encontraba activa, por lo que se generó el código de autorización respectivo.

39. Cabe precisar que el código de autorización del consumo contenido en el reporte presentado se generó como consecuencia del proceso de verificación que se llevó a cabo entre el establecimiento y el Banco, con el fin de contrastar la información ingresada en la plataforma virtual del comercio con la que administra la entidad bancaria, siendo que, conforme a lo señalado por la entidad financiera y conforme se desprende del documento ofrecido, para que la operación sea válida y se genere dicho código, fue necesario que se ingresen los datos correctamente (tales como la clave correspondiente, el número de la tarjeta, fecha de expiración de la misma, código CVV ubicado en la parte posterior de esta, entre otros), lo cual otorga certeza de que, en el presente caso, se emplearon los datos contenidos en la tarjeta.

40. Sin perjuicio de lo señalado, cabe precisar que lo señalado previamente, no enerva la responsabilidad del Banco respecto a que permitió se realice una operación que no correspondía al patrón de consumo de la denunciante, sin que se adopten mecanismos idóneos y oportunos que eviten que se continúen cargando operaciones de dicha naturaleza en perjuicio del consumidor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

41. Por las consideraciones expuestas, corresponde **confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US$ 4 246,91.**

Sobre la graduación de la sanción

42. **El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión[4].**

43. **Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.**

44. **A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de Razonabilidad[5], según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los**

---

[4] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;
2. La probabilidad de detección de la infracción;
3. El daño resultante de la infracción;
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado;
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

[5] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
b. El perjuicio económico causado;
c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

45. En relación con este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión[6]. Así, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.

46. En el presente procedimiento, la Comisión sancionó al Banco con una multa ascendente a tres (3) UIT, por infracción del artículo 19° del Código.

47. En su apelación, el Banco alegó que la sanción no resultaba ser proporcional ni cumplía con los principios de predictibilidad ni razonabilidad.

48. Al respecto, la Sala considera pertinente realizar la graduación de la sanción correspondiente:

    a. **Daño resultante de la infracción:** consistente en la defraudación en las legítimas expectativas de la denunciante de que la entidad financiera ejecutara de forma idónea el procedimiento de seguridad respectivo ante la ocurrencia de operaciones inusuales o sospechosas;
    b. **efectos generados en el mercado:** reflejados en la desconfianza generada en los consumidores que pretenden adquirir productos financieros en el mercado, en tanto la ocurrencia de conductas como la acreditada dan cuenta de que los proveedores de estos no adoptarían las medidas de seguridad necesarias para evitar la realización de operaciones fraudulentas o sospechosas; y,
    c. **probabilidad de detección:** a consideración de este Colegiado, la misma es alta, toda vez que el interesado se encontraba capacitado para detectar la infracción cometida oportunamente y contaba con incentivos para someterlo a conocimiento de la autoridad de consumo, por cuanto la afectación de su derecho es directa (al no otorgar el servicio de acuerdo con los parámetros legales).

---

[6] **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da. Ed. Lima: Gaceta Jurídica., 2003, p. 514. *"las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma"*.

49. **Atendiendo a lo previsto, es pertinente mencionar que la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, como la conducta detectada en el presente procedimiento.**

50. **Por tal motivo, con arreglo a los criterios de graduación desarrollados con anterioridad, y en estricta observancia del Principio de Predictibilidad[7], este Colegiado concluye que corresponde sancionar al Banco con una multa de 2 UIT, por la infracción del artículo 19° del Código verificada en el presente pronunciamiento.**

51. **Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo de la multa impuesta al Banco por tres (3) UIT; y, en consecuencia, sancionarlo con una multa de dos (2) UIT por infracción del artículo 19° del Código.**

52. **De otro lado, se requiere al Banco** el cumplimiento espontáneo de la multa **impuesta**, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG[8], precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la medida correctiva

53. **El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores[9].**

---

[7] Ver Resolución 3739-2019/SPC-INDECOPI del 30 de diciembre de 2019.

[8] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**
Artículo 205.- Ejecución forzosa
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

[9] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°. - Medidas correctivas.**
- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

54. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa[10], mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro[11].

55. En el presente caso, la denunciante solicitó se ordene al denunciado, en calidad de medida correctiva, se anule el pago de la deuda, se rectifique el reporte realizado ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

56. La Comisión ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora, que cumpla con: (a) anular el consumo ascendente a US$ 4 246,91, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya generado la operación denunciada; y, (b) de haberse reportado a la denunciante a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud del consumo denunciado, proceder con su rectificación.

---

[10] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
(...)

[11] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** – Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

57. En su apelación, el Banco alegó que debía dejarse sin efecto la medida correctiva ordenada en la medida que no resultaba responsable de los hechos cuestionados.

58. Al respecto, si bien se ha encontrado responsable al Banco por la realización de una operación inusual ascendente a la suma de US$ 4 246,91, se ha verificado también que la misma fue autorizada válidamente, conforme a las medidas de seguridad establecidas para dicho efecto.

59. En ese sentido, en atención a dicha circunstancia, a criterio de este Colegiado, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción del Banco el RIS

60. Considerando que, en su recurso de apelación, el Banco no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como, su inscripción en el RIS, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del TUO de la LPAG a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

61. En atención a lo dispuesto en el artículo 37º de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva)[12], se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 118º del Código[13].

---

[12] **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento
En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

[13] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

62. **De otro lado, se informa a la señora Sánchez que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 41 de la Directiva[14].**

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

63. **Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional,**

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

[14] **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos**
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL del 23 de julio de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse evidenciado que la referida entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar que se realice la operación de US$ 4 246,91.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que impuso una sanción a Banco BBVA Perú S.A. de tres (3) UIT; y, en consecuencia, imponerle una multa de dos (2) UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, verificada en el presente pronunciamiento.

Requerir a **Banco BBVA Perú S.A.**, el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

TERCERO: Dejar sin efecto las medidas correctivas ordenadas mediante Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL a favor de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que condenó a Banco BBVA Perú S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes.

Informar a Banco BBVA Perú S.A., que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

a lo establecido en el artículo 118º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco BBVA Perú S.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada.

SEXTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco BBVA Perú S.A. para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

***Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa** García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.*

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública Institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

EXPEDIENTE SALA N° :
1843-2021/SPC-APELACIÓN

EXPEDIENTE EN COMISIÓN:
001-2021/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO N° : 02

CUADERNO : PRINCIPAL

SOLICITA ACLARACION Y FUNDAMENTACIÓN DEL PUNTO TERCERO DE LA RESOLUCIÓN 0027-2022/SPC-INDECOPI DE FECHA 05 DE ENERO DE 2022

SEÑOR PRESIDENTE DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI:

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES, identificada con DNI N° 42254610, con domicilio real en Calle La Rivera Mz. J Lte. 11 Urb. San Vicente – Trujillo, a Ud. Digo:

Que, acudo a su despacho en virtud de la Cédula de notificación N° 2022-SPC-N000320 que corre en autos, notificada a ésta parte por cédula electrónica del 10 de Enero de 2022, mediante el cual corre traslado de la Resolución Nº 27-2022/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en su sesión de fecha 5 de enero de 2022, que dispone entre sus disposiciones resolutivas, una situación contradictoria y que asumimos es un error de tipografía, contenida en el punto TERCERO el cual a la letra dice:

*" **TERCERO:** Dejar sin efecto las medidas correctivas ordenadas mediante Resolución 0562-2021/INDECOPI-LAL a favor de la señora Alicia Palmira SánchezBarrantes"*

Cuando en la Resolución N° 0562-2021/INDECOPI-LAL de primera instancia dispuso como MEDIDAS CORRECTIVAS en su punto SEGUNDO lo siguiente:

*" **SEGUNDO:** Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de quedar firme la presente resolución cumpla con:*

*(i) Anular el consumo ascendente a US $ 4246,91 cargado a la Tarjeta de Crédito N° 4919 - 09**-****-2503 de titularidad de la señora Alicia Palmira Sánchez Barrantes, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya generado la operación denunciada.*

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:
INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

CORLEPSAC
DIVISION LEGAL
Especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública institucional, Gestión Gubernamental, Derecho Laboral, Derecho de Transportes, Gestión de la Propiedad Intelectual e Industrial, Derecho Civil y Familia, Defensa, Asesoría, Consultoría Legal y Recuperaciones.

(ii) De haberse reportado a la denunciante a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud del consumo denunciado, proceder con su rectificación.

(...)

Por lo que, conforme a lo expresado, SOLICITO a su despacho ACLARACIÓN y FUNDAMENTACIÓN del porqué su instancia pretende dejar sin efecto la segunda disposición resolutiva de la Resolución N° 0562-2021/INDECOPI-LAL de primera instancia, que contiene la medidas correctivas a favor de mi persona, y que en los autos ha quedado demostrado NO HA SIDO AUTORIZADO DIRECTA NI INDIRECTAMENTE POR MI PERSONA sino por tercero que usurpando los datos que obtuvo indebidamente, logró centralizar una operación económica inusual, por lo que en dichas condiciones legales, resulta CONTRADICTORIO que se sancione a la denunciada, se le imponga una multa, y que se le sustraiga de la responsabilidad de cumplir con la medida correctiva, que es el efecto inmediato de lo evidenciado en autos.

POR TANTO:

Sirva su despacho señor Secretario Técnico proveer la petición dentro del plazo y la oportunidad dispuesta por la Ley.

Trujillo, 18 de enero de 2022

DR. ANTICI JOSE LEAL PINEDO
A B O G A D O
ASESOR Y CONSULTOR LEGAL
Reg. C.A.L.L. N° 3642

ALICIA PALMIRA SANCHEZ BARRANTES
DNI N° 42254610

2 de 2

informes@corlepsac.org
www.corlepsac.org
Síganos en:

INFORMES
949 183 176
CORLEPSAC

ANEXO Nº 8: EXPEDIENTE Nº 0130-2022

1

SEÑORES
INDECOPI LA LIBERTAD

- ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD ( ).
- COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD (X).

INDECOPI La Libertad RECIBIDO 25 ABR. 2022 Folios 11 Reg. 10:05 Por ORIGINAL + copia

1. **DATOS DEL DENUNCIANTE O LOS DENUNCIANTES**

- NOMBRES Y APELLIDOS: Santos Armida Ramirez Aredo
- DNI N°: 18118427
- TELÉFONO FIJO (opcional):
- TELÉFONO CELULAR: [redacted]
- CORREO ELECTRÓNICO: [redacted]
- DOMICILIO: [redacted]

En este punto, en atención a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 dispone que, durante la emergencia sanitaria, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el Indecopi, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital. En ese sentido: "**Autorizo expresamente la remisión de todas las notificaciones del o de los procedimientos administrativos y/o reclamos en los que soy parte al correo electrónico antes citado**".

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

La presente denuncia administrativa está dirigida en contra de:

- RAZÓN SOCIAL O NOMBRES COMPLETOS: TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
- Nº DE RUC O Nº DNI: 20337564373
- DOMICILIO: Av. las Begonias Nro. 545 /Urbanización Jardín/Distrito San Isidro/Departamento Lima, Perú.

3. **IDENTIFICAR EL BIEN O SERVICIO MATERIA DE DENUNCIA**

La primera compra esta referida a dos celulares IPHONE 13 PRO MAX 6.7" 512GB los cuales fueron adquiridos por el precio de S/.15,408.90.
Y la segunda compra esta referida a tres celulares XIAOMI POCO X3 PRO PHANTOM BLACK 6GB y un celular IPHONE 13 6.1" 128GB los cuales fueron adquiridos por el precio de S/. 8,206.90.

4. **NARRACIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA**

Soy titular de la tarjeta de crédito Nº [redacted]
El día 6 de abril del 2022 a las 8:20pm aproximadamente una persona me llamo diciéndome que era funcionario del banco de Ripley de nombre Lucas Rossi Zapata con numero de celular 913730090 diciéndome que me iban a incrementar la línea de crédito a 25 mil soles solicitando datos personales donde incluía mi número de tarjeta y la clave y que me irían a dejar una nueva tarjeta a mi domicilio dentro de dos o tres días lo cual nunca llego. Luego me había llegado un mensaje del banco por una compra de 15,408.90 soles y luego otro mensaje por 8,206.90 soles la cual no me di cuenta porque estaba preocupada por la salud de mis hijos porque estaban

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 06.02.2023 10:16:03 -05:00

2

delicados. El 07 de abril del 2022 por la noche recién veo los mensajes y luego me comunico con el supuesto funcionario del banco preguntándoles porque tengo me aparecen esas compras las cual yo no realice y él me contesta diciéndome que no me preocupe que no figura ninguna deuda y fue un error de un compañero lo cual informo a mi hijo mayor y el me dijo que posiblemente sea una estafa y que mejor me acerque al banco Ripley para verificar si era verdad lo que me decía el supuesto funcionario de Ripley. El día 08 de abril del 2022 me acerqué a la plataforma de Ripley a solicitar mis movimientos y pude observar dos compras por internet las cuales nunca hice las cuales se efectuaron el día 06 de abril del 2022 por un monto de 15,408.90 soles y el 07 de abril de 2022 por un monto de 8,206.90 soles.
Lo cual presente mi reclamo al banco por los montos no reconocidos y también me acerque a la DEPINCRI CENTRO LA LIBERTAD a realizar mi denuncia a la persona que me había engañado.
El día 19 de abril del 2022 el banco ripley me manda un correo para darme una respuesta a mi reclamo, siendo este no favorable y también me envía las boletas de las compras no reconocidas que fueron hechas en tiendas por departamento Ripley por internet a nombre de Héctor Escobar Mendoza Guzmán, con el DNI 45602179, con el correo [redacted] y con numero de celular [redacted] Pero al investigar veo que el número de DNI no coincide con el nombre que hicieron las compras si no a la persona de nombre Julissa Jukiko Gallo Valdivia, además de que las compras fueron hechas en Lima. Ahora el banco debió estar más atento a mis movimientos porque yo nunca eh realizado compras por esos montos y menos fuera de Trujillo.

5. **ENUMERAR LAS INFRACCIONES COMETIDAS POR EL DENUNCIADO**
   - Consumos no reconocidos en la tarjeta de crédito.

6. **MEDIDA CORRECTIVA SOLICITADA**
   - Anulación de las compras no reconocidas de fecha 06/04/2022 por el importe de S/.15,408.90 y de la fecha 07/04/2022 por el importe de S/. 8,206.90 que fueron hechas en tiendas por departamentos Ripley.

7. **ANEXOS**
   - Copia de reclamo en Ripley
   - Copia de movimientos hechos en Ripley
   - Copia de denuncia en DIPINCRI CENTRO LA LIBERTAD
   - Copia de la respuesta de Ripley
   - Copia de boletas y transacciones realizadas en Ripley
   - Copia de ampliación de denuncia en la DIPINCRI CENTRO LA LIBERTAD
   - Copia de DNI

8. **TASA ADMINISTRATIVA**
   - Copia de váucher del pago de tasa administrativa

9. **LUGAR Y FECHA**
   Trujillo, 25 de abril de 2022

10. **FIRMAR EL ESCRITO, COLOCANDO SUS NOMBRES COMPLETOS**

[redacted]

.....

SANTOS ARMIDA RAMIREZ AREDO

3

HOJA DE RECLAMO/REQUERIMIENTO

Banco Ripley Peru S.A. RUC 20259702411

NUMERO RQ	F001706484
TIPO RQ	Reclamo
TIPO DOCUMENTO	DNI
NUMERO DOCUMENTO	15116427
NOMBRE DEL USUARIO	RAMIREZ AREDO SANTOS ARMIDA
TIPO / NRO. DE DOCUMENTO TUTOR	
REPRESENTANTE / TUTOR	
DIRECCION	CL HUSARES DE JUNIN 550
DISTRITO	[redacted]
CORREO ELECTRONICO	[redacted]
TELEFONO 1 :	[redacted] TELEFONO 2 : CLIENTE NO INDICA
FECHA INGRESO	08/04/2022 10:36:33
PRODUCTO	TARJETA DE CREDITO
SUB PRODUCTO	TARJETA DE CREDITO
NUMERO DE PRODUCTO	[redacted]
NUMERO DE CUENTA	
MOTIVO	CONSUMOS NO RECONOCIDOS
SUBMOTIVO	CONSUMO INTERNET
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	08/05/2022
PLAZO ESTIMADO DE RESPUESTA (*)	30
MEDIO DE RESPUESTA	Email
CANAL DE INGRESO	AGENCIAS BANCO RIPLEY PERÚ
UBICACION CANAL DE INGRESO	ESTACION R TRUJILLO / Jr. Gamarra 574, Trujillo
NOMBRE DEL RECEPTOR	VICTOR JOEL ROBLES CABALLERO

DETALLE / USUARIO INDICA:

CLIENTE NO RECONOCE LO(S) SIGUIENTE(S) CONSUMOS REALIZADOS POR INTERNET: (COMPRA EN TIENDA VIRTUAL. Fecha 06 Y 07 DE ABRIL 2022, Monto DES/ 15408.90 Y S/ 8206.90, Nombre del Comercio TIENDA VIRTUAL). INDICA QUE LA TARJETA ESTABA EN SU PODER. LE LLAMARON DE NUMERO DE CELULAR 913730090 SR LUCAS ROSI ZAPATA. DICIENDO QUE SON DE BANCO RIPLEY INDICANDOLE QUE TIENE UN INCREMENTO DE 25000 Y QUE NO PAGARIA MEMBRESIA POR SER BUEN CLIENTE. Y RESULTA QUE SABIAN SUS DATOS. LE INDICARON QUE IRIAN A DEJAR SU NUEVA TARJETA A SU DOMICILIO LO CUAL NO LLEGO NUNCA. CLIENTE VISUALIZO QUE HICIERON COMPRAS NO RECONOCIDAS.

MONTO S/ 23615.8

PEDIDO:

SOLICITA LA REVISION Y DEVOLUCION DEL(DE LOS) CONSUMO(S) REALIZADO(S), INTERESES Y GASTOS GENERADOS.

DOCUMENTACION ADJUNTA POR CLIENTE:

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (1)

Usted tendrá un plazo de dos 2 días hábiles contados desde la fecha ingreso para presentar la documentación/información requ los mencionados. Caso contrario, el Banco podrá desestimar su requerimiento o reclamo.

MENTARIOS DEL PROVEEDOR:

plazo estimado de respuesta (*) indicado en el presente documento es el tiempo estimado por EL BANCO desde la fec ento con fecha el envío de su respuesta. Sin perjuicio de lo señalado, le informamos que de conformidad con la Circular de Aten SBS N° G-184-2015 y el Reglamento del Libro de Reclamaciones, el plazo máximo de atención de todo reclamo o requer ud) es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse de acuerdo a la complejidad del mismo, de d s, le será informado oportunamente.

Hasta la entrega vía firma de la presente Hoja de Reclamo/Requerimiento EL USUARIO valida la información consignada y e ser sido debidamente informado por EL BANCO sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta. Asimismo acep NCO el envío de mensaje de texto al teléfono consignado para ser informado respecto de su atención/ampliación/respuesta.

caso el reclamo resulte procedente, será informado a través del Medio de Respuesta elegido por usted, de ser improcedente, ste dia comunicación vía correo electrónico o a su domicilio, según esta misma elección. Adicionalmente, el BANCO podrá ecibir la respuesta en cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas a nivel nacional, la misma que también podrá ser consul en la web de Ripley.pe.

CONSULTA DE MOVIMIENTOS TARJETA MASTERCARD MCSILVER

4

Fecha de Consulta 08/04/2022 10:32:40 a.m.
Número de Tarjeta: [redacted]
Nombre:

Fecha	Movimiento	Establecimiento	Monto
2022-04-07	COMPRA EN CUOTAS	TIENDA VIRTUAL	8,206.90
2022-04-06	COMPRA EN CUOTAS	TIENDA VIRTUAL	15,408.90
2022-03-29	COMPRA EN REVOLVENTE	IZI*MEGAFIT	300.00
2022-03-29	COMPRA EN REVOLVENTE	TIENDA VIRTUAL	139.99
2022-03-19	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY ESTACION "R" T	396.80
2022-02-22	COMPRA EN REVOLVENTE	IZI*LA GRANJA DEL CHAT	46.00
2022-02-21	COMPRA EN CUOTAS	IZI*VET SPA ALAK OPS	119.00
2022-02-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY TRUJILLO	839.60
2022-01-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY ESTACION "R" T	1,171.60
2022-01-02	COMPRA EN REVOLVENTE	BRUJHAS	97.93
2021-12-24	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	369.99
2021-12-24	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	170.24
2021-12-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY ESTACION "R" T	1,058.10
2021-12-19	COMPRA EN CUOTAS	TIENDAS REYES	314.50
2021-12-17	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	270.55
2021-11-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY TRUJILLO	1,308.70
2021-11-05	COMPRA EN REVOLVENTE	IZI*VET SPA ALAK OPS	47.30
2021-10-30	COMPRA EN CUOTAS	TOPITOP	180.10
2021-10-25	COMPRA EN REVOLVENTE	IZI*POLLOS Y PARRILLAS	60.00
2021-10-20	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	149.00
2021-10-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY TRUJILLO	999.90
2021-10-20	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	891.88
2021-10-05	COMPRA EN CUOTAS	IZI*IMPACTO DEPORTIVO	230.00
2021-10-05	COMPRA EN CUOTAS	FARM ISIS	151.80
2021-09-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY TRUJILLO	1,590.60
2021-08-31	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	695.47
2021-08-21	COMPRA EN CUOTAS	ADIDAS KIDS	437.00
2021-08-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY ESTACION "R" T	782.50
2021-08-17	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS	ESTACION R GAMARRA	2,000.00
2021-08-01	COMPRA EN REVOLVENTE	IZI*LA CRESTA OPS	112.00
2021-07-30	COMPRA EN CUOTAS	OPTICA LUXUS VISION	140.00
2021-07-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY TRUJILLO	985.20
2021-07-11	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	179.84
2021-07-11	COMPRA EN CUOTAS	TRUJILLO	262.02
2021-06-19	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY TRUJILLO	1,479.50
2021-06-18	COMPRA EN REVOLVENTE	PAYULAT*TEOMA CORP	180.00
2021-06-12	COMPRA EN REVOLVENTE	PAYULAT*TEOMA CORP	264.01
2021-06-09	COMPRA EN CUOTAS	IZI*WARFIX PERU SAC	221.00
2021-05-23	COMPRA EN REVOLVENTE	HIPERMERCADOS TOTTUS T	23.40
2021-05-23	COMPRA EN REVOLVENTE	TRUJILLO	56.23
2021-05-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY ESTACION "R" T	1,055.70
2021-05-20	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS	ESTACION R GAMARRA	1,000.00
2021-05-14	COMPRA EN REVOLVENTE	PAYULAT*TEOMA CORP	59.99
2021-05-14	COMPRA EN REVOLVENTE	PAYULAT*TEOMA CORP	358.00
2021-05-12	COMPRA EN REVOLVENTE	BOTICA LA LIBERTAD	90.10
2021-05-08	COMPRA EN REVOLVENTE	TRUJILLO	54.99
2021-04-29	COMPRA EN REVOLVENTE	PAYULAT*TEOMA CORP	324.00
2021-04-28	COMPRA EN REVOLVENTE	FARM ISIS	48.00
2021-04-28	COMPRA EN REVOLVENTE	TAI LOY	14.40
2021-04-20	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE	BANCO RIPLEY ESTACION "R" T	1,692.60

Imprimir Salir

5

POLICIA NACIONAL DEL PERU
REGPOL - LA LIBERTAD
Fecha Imp : 08/04/2022 13:28 Hrs

UNIDAD PNP
DEPINCRI CENTRO LA LIBERTAD
O.P Imp. : SO.3RA. PNP JESUS MIGUEL ABANTO VELA

Nro de Orden : 22044452 **Clave :** SJYUrKol

ESTO NO ES COPIA CERTIFICADA

Tipo	DENUNCIA	**Fecha y Hora Registro**	08/04/2022 13:27:46 Hrs.
Formalidad	VERBAL	**Fecha y Hora Hecho**	06/04/2022 06:00:00 Hrs.
Condición de la Denuncia		[DEPINCRI] DENUNCIA DIRECTA Nro : 060	

Código QR

TIPIFICACION

- FUERO COMUN/PATRIMONIO (DELITO)/ESTAFA Y OTRAS DEFRAUDACIONES/ESTAFA

LUGAR DEL HECHO

LA LIBERTAD / TRUJILLO / TRUJILLO / OTROS NO DETERMINA MZ :

DENUNCIANTE

- 1) SANTOS ARMIDA RAMIREZ AREDO(54), CON FECHA DE NACIMIENTO 16/01/1968 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 18118427, DIRECCIÓN : [redacted]

CONTENIDO

- EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, SIENDO LAS 12:25 HORAS DEL DÍA 06ABR2022, PRESENTE ANTE EL INSTRUCTOR EN LA OFICINA DE LA POLICÍA FISCAL - ESTAFAS DIVINCRI DEL COMPLEJO POLICIAL "CAP PNP ALCIDES VIGO HURTADO" LA PERSONA DE HUGO SANTOS ARMIDA RAMIREZ AREDO (54), NATURAL DE LA PROVINCIA DE JULCAN, OCUPACIÓN AMA DE CASA, GRADO DE INSTRUCCIÓN TECNICO SUPERIOR, ESTADO CIVIL SOLTERA, IDENTIFICADA CON DNI N°18118427, DOMICILIADO ACTUAL EN LA [redacted] CON CELULAR N° [redacted] QUE HA SIDO VICTIMA DEL DELITO CONTRA EL PATRIMONIO FRAUDE INFORMÁTICO; QUIEN DENUNCIA LO SIGUIENTE: QUE, EL DÍA 06ABR2022 A LAS 20:20 HORAS APROX., SE COMUNICARON CON ELLA, UN SUPUESTO FUNCIONARIO DEL BANCO RIPLEY DE NOMBRES LUCAS ROSSI ZAPATA CON NÚMERO DE CELULAR 913730090, INDICANDOLE QUE LE IBAN A INCREMENTAR LA LINEA DE CREDITO DE (S/19 000.00 A 25 000.00), SOLICITANDOLE DATOS PERSONALES, DONDE INCLUIA SU NUMERO DE TARJETA, CLAVE, A SU VEZ LE MENCIONÓ QUE DICHA TARJETA ANULARIAN Y LE BRINDARIAN UN NUEVO PLASTICO, A SU DOMICILIO ANTES MENCIONADO, INDICANDOLE QUE CUALQUIER CONSULTA PODRIA DEVOLVERLE LA LLAMADA, AL VER QUE NO LLEGABA LA TARJETA A SU DOMICLIO, EL DIA 06ABR2022, LA DENUNCIANTE REALIZA UNA LLAMADA A LA PERSONA LUCAS ROSSI ZAPATA, INDICANDOLE QUE NO LE LLEGABA LA TARJETA. Y QUE EXISTIA DOS MOVIMIENTOS POR COMPRAS DE SU TARJETAS POR LA SUMA DE (S/ 23,614.00), Y ÉSTE LE RESPONDIÓ QUE NO SE PREOCUPE QUE NO HAY NINGUNA DEUDA QUE SU TARJETA ESTÁ ANULADO, Y QUE SOLO ESPERARÍ DE DOS A TRES DIAS PARA QUE LLEGARA SU NUEVA TARJETA; RAZON POR LA CUAL SE PREOCUPÓ Y DECIDE COMUNICARSE CON SU HIJO DE NOMBRE JEFRY, INDICÁNDOLE LA DENUNCIANTE TODO LO SUCEDIDO, PERO EL HIJO LE DIJO QUE TENGA CUIDADO PODRÍA SER VICTIMA DE ESTAFA Y QUE SE APERSONE A LA PLATAFORMA DE RIPLEY, SIENDO EL CASO QUE SE APERSONA A RIPLEY, A LA PLATAFORMA Y SE ENTREVISTA CON UNA ASESORA DE PLATAFORMA, QUIÉN LE BRINDÓ SU ESTADO DE MOVIMIENTOS Y PUDO OBSERVAR DOS MOVIMIENTOS POR COMPRAS DE INTERNET NO RECONOCIDOS POR SU PERSONA DE FECHA 06ABR2022 POR LA SUMA DE (S/15,408.90) Y EL SEGUNDO MOVIMIENTO DE FECHA 07ABR2022, POR LA SUMA DE (8,205.90), PROCEDIENDO HACE SU RECLAMO RESPECTIVOPOR LO QUE SE APERSONO A ESTA UNIDAD ESPECIALIZADA PARA PONER SU DENUNCIA RESPECTIVA POR LOS HECHOS EN SU AGRAVIO, TAMBIÉN SE COMUNICÓ DE LOS HECHOS AL RMP DRA. YESSICA LEÓN MALCA DE LA 1ERA. FPPC-T. SIENDO LAS 12:50 HORAS DEL MISMO DÍA SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE DILIGENCIA FIRMANDO A CONTINUACIÓN LA DENUNCIANTE EN SEÑAL DE CONFORMIDAD EN PRESENCIAL DEL INSTRUCTOR QUE CERTIFICA.

[redacted]

SA - 31957396
Alexandra VALDIVIEZO CALDERÓN
63 PNP

[redacted]

18118427

Paseo de la República 3188, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central (511) 611 - 5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

6

San Isidro, 19 de abril de 2022

Señor(a):
RAMIREZ AREDO SANTOS ARMIDA
Presente. -

Ref. Reclamo/Requerimiento N° F001706484

Por medio de la presente, tenemos el agrado de saludarle y brindar respuesta a su comunicación de la referencia.

En relación al(los) consumo(s) realizado(s) le informamos fue(ron) realizado(s) a través de Internet, mediante el registro del número de su tarjeta de crédito que se encontraba 'activa', así como registro del código de seguridad (CVC2), el cual se encuentra impreso al reverso de la misma. Hemos verificado que el proceso de aprobación se realizó según las medidas de seguridad para este tipo de comercios.

Adjuntamos a la presente las evidencias de las transacciones autorizadas (pantallas), realizadas en Tiendas por departamento Ripley a través de su página web.

N°	Fecha	Monto	Ticket	Comercio
1	06-04-2022	15408,90	294549	TIENDA VIRTUAL RIPLEY
2	07-04-2022	8206,90	331049	TIENDA VIRTUAL RIPLEY

Asimismo, hemos verificado que el bloqueo de su tarjeta fue realizado el 08-04-2022 14:20:02, posteriormente al consumo reclamado. Por lo expuesto, en esta oportunidad no es posible atender favorablemente su reclamo.

Con el fin de prevenir estos eventos a futuro, es importante que le recordemos el cuidado del plástico y datos de su tarjeta de crédito de acuerdo a lo estipulado en su contrato y siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Nunca brindes o tengas a la vista claves de acceso, datos de vencimiento, ni el código CVV que aparece al reverso de tu tarjeta.
- Nunca pierdas de vista la tarjeta de crédito, a fin de que sus datos no sean usados por terceros.
- Nunca entregues el plástico de tu tarjeta, a no ser que se trate de una re-emisión presencial en agencia, asegurándote que esté bloqueada.
- Nunca ingreses a links o páginas web donde se te solicite información de los datos de tu tarjeta, a no ser que se trate de compras en páginas seguras.
-

Recuerda que puedes afiliarte al servicio gratuito de notificaciones automáticas por mensajes de texto SMS en tu celular o por correo electrónico, para todos tus consumos o compras realizadas con tu Tarjeta de Crédito Ripley; solicitarlo a través de nuestro Call Center o Agencias.

Sin otro particular, nos despedimos dejándole nuestros mejores deseos de bienestar personal y familiar.

Atentamente,

[redacted]

ADRIAN ARIZAGA MAURI
Analista de Atención al Cliente

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o INDECOPI. JLT

Paseo de la República 3118, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central: (511) 611-5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

7

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
RIPLEY CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5227601

FECHA DE EMISION: 07/04/2022 HORA: 14:47:05
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 787
SERIE: K30F035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro- Lima

BOLETA NRO: 787
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 45602179
NOMBRE CLIENTE: Hector escobar Mendoza guzman
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065274949941	XIAOMI POCO X3 PRO PHANTOM BLACK 6. 6000500012295720001 01 3.00 x 1,199.00	3597.00
2065287752941	IPHONE 13 6.1 128GB 12MP 12MP - 6000500012295750102 1.00 x 4,599.00	4599.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	8,206.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 3		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	6,955.01
I.G.V.	S/	1,251.89
Total a Pagar	S/	8,206.90

SON: Ocho mil doscientos seis y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 8206.90
COD.AUTORIZACION : 331049
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 683.91
CUOTAS : 12

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43842310
FECHA: 07/04/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
D . GANO 6565 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
RIPLEY CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5226540

FECHA DE EMISION: 06/04/2022 HORA: 20:19:45
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 1357
SERIE: K30F035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro- Lima

BOLETA NRO: 1357
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 45602179
NOMBRE CLIENTE: Hector escobar Mendoza guzman
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065287753238	IPHONE 13 PRO MAX 6.7 512GB 12MP 6000500012287892000 01 2.00 x 7,699.00	15398.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	15,408.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	13,058.39
I.G.V.	S/	2,350.51
Total a Pagar	S/	15,408.90

SON: Quince mil cuatrocientos ocho y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 15408.90
COD.AUTORIZACION : 294549
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 1559.84
CUOTAS : 12

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43799922
FECHA: 06/04/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 12327 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o INDECOPI. JLT

Paseo de la República 3118, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central (511) 611 - 5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

8

TRANSACCIONES REALIZADAS

Adquirente SIA 0001 | Adquirente Externa 500090 | Emisora 0001

Datos Operación

Nº Operación Recuperación	040000000009	Fecha/hora Operación	06/04/2022 20:19:29:000
Pan Tarjeta	[redacted]	TimeStamp de Grabación	06/04/2022 20:19:29:390
Fecha/hora Operación Dispositivo	06/04/2022 20:19:25	Código Terminal	00140040
Operación SIA	COMPRA EN CUOTAS(23)	Operación Elemento	063000
Importe Operación	15,408.90	Moneda Operación	PEN(604)
Importe Divisa	15,408.90	Divisa	PEN(604)
Código Comercio	100000000000060	Tipo Disposición	CREDITO(C)
Resolución SIA	APROBADA(1)	Código Actividad	5311
Identif. SIA Tipo Mensaje	1100	Descripción Identificador SIA	PETICION
Identif. Tipo Mensaje	0100		
Fecha-Hora Entrada al Sistema	06/04/2022 20:19:29:379	Fecha-Hora Salida del Sistema	06/04/2022 20:19:29:688
Fecha-Hora Envio al Resolutor	06/04/2022 20:19:29:450	Fecha-Hora Respuesta Resolutor	06/04/2022 20:19:29:668

Resto Datos

Código Autorización	294049		
Ind. Autorización Operación	AUTORIZADA(A)	Estado Operación	OP-AUTOR(01)
Tipo Terminal	INTERNET(5)	Presencia Cliente	GENÉRICO(0)
Elemento Resolutor	010002	Cód. Resol. Elemento	APROBADA(00)
Nº Sesión elemento destino	1361	Código Canal	GENE
Último Nº Operación Protocolo	324780	Datos BANKNET	
Datos Generales Módulos	CBPS0008061943138 3A 2022-04-06:09-29:110000262455000000000000 0000000000000000000 0000000000000000000000000000000004 1 1 0	Nº OP. Resolutor	010002138604111029 4949
Operación en histórico	Esta Operación está en el Histórico		

Validaciones Seguridad

Validación CVV VALIDACIÓN TARJETA OK	Validación PIN SIN VALIDACION	Validación Chip SIN VALIDACION

Adquirente SIA 0001 | Adquirente Externa 500090 | Emisora 0001

Datos Operación

Nº Operación Recuperación	040700000009	Fecha/hora Operación	07/04/2022 14:46:32:000
Pan Tarjeta	[redacted]	TimeStamp de Grabación	07/04/2022 14:46:33:003
Fecha/hora Operación Dispositivo	07/04/2022 14:46:32	Código Terminal	00140040
Operación SIA	COMPRA EN CUOTAS(23)	Operación Elemento	063000
Importe Operación	8,206.90	Moneda Operación	PEN(604)
Importe Divisa	8,206.90	Divisa	PEN(604)
Código Comercio	100000000000060	Tipo Disposición	CREDITO(C)
Resolución SIA	APROBADA(1)	Código Actividad	5311
Identif. SIA Tipo Mensaje	1100	Descripción Identificador SIA	PETICION
Identif. Tipo Mensaje	0100		
Fecha-Hora Entrada al Sistema	07/04/2022 14:46:32:999	Fecha-Hora Salida del Sistema	07/04/2022 14:46:33:347
Fecha-Hora Envio al Resolutor	07/04/2022 14:46:33:057	Fecha-Hora Respuesta Resolutor	07/04/2022 14:46:33:335

Resto Datos

Código Autorización	331049		
Ind. Autorización Operación	AUTORIZADA(A)	Estado Operación	OP-AUTOR(01)
Tipo Terminal	INTERNET(5)	Presencia Cliente	GENÉRICO(0)
Elemento Resolutor	010002	Cód. Resol. Elemento	APROBADA(00)
Nº Sesión elemento destino	1384	Código Canal	GENE
Último Nº Operación Protocolo	327809	Datos BANKNET	
Datos Generales Módulos	CBPS0008061243138 4A 2022-04-07:00-31-510030LAS000000000000 0000000000000000000 0000000000000000000000000000000004 1 1 0	Nº OP. Resolutor	010002138604111033 1049
Operación en histórico	Esta Operación está en el Histórico		

Validaciones Seguridad

Validación CVV VALIDACIÓN TARJETA OK	Validación PIN SIN VALIDACION	Validación Chip SIN VALIDACION

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o INDECOPI. JLT

9

POLICIA NACIONAL DEL PERU DIVICAJ DEPPOLFIS DIVINCRI-RECPOL-TJ

DECLARACION POLICAL DE SANTOS ARMIDA RAMIREZ AREDO (54)

En la ciudad de Trujillo, siendo las 14:35 horas del día 21ABR2022, presente en una de las Oficinas de la AREPOFIS-DIVINCRI-TRUJILLO, la persona de Santos Armida RAMIREZ AREDO (54) Años, natural de Julcan, estado civil soltera, grado de instrucción técnico superior, ocupación ama de casa, DNI N°18118427, domiciliada en [redacted] celular N° [redacted], correo electrónico [redacted] al mismo que por intermedio de la presente se le procede a realizar la diligencia que a continuación se detalla:

PREGUNTAS FORMULADAS.

01. **PREGUNTADO, DIGA: ¿Si requiere la presencia de un abogado para rendir la presente declaración?** Dijo: ---Que, no lo considero necesario por el momento. ----------

02. **PREGUNTADO, DIGA: ¿Cuál es su presencia en esta unidad policial?** Dijo: ---Que, mi motivo es que el banco Ripley respondió, la respuesta del reclamo N°F001706484. Indico con relación a los consumos, los cuales no son favorables, adjuntando las boletas de venta electrónica los mismos que son; BTV1-5227601 y BTV1-5226540, el primero realizada el día 07ABR2022 a las 14:57 horas, caj 300, online, con nombre Héctor Escobar MENDOZA GUZMAN, con DNI N°455602179, con celular N° [redacted], correo electrónico [redacted] por la compra de un Xiaomi poco x3 pro phantom black 6, 60005000122957200010 1 y un iPhone 13, 6.1 128 GB, 12MP, 60005000122937501010 2, y el costo de envió, todo por el monto total de ocho mil doscientos seis con noventa (S/8206.90) soles; y la segunda con fecha 06ABR2022 a horas 20:19 horas, con nombre Héctor Escobar MENDOZA GUZMAN, con DNI N°455602179, con celular N° [redacted], correo electrónico [redacted] por la compra de un iphone 13pro max 6.7, 512GB, 60005000122878992000 1 y el costo de envió, todo por el monto de quince mil cuatrocientos ocho con noventa (S15408.90) soles, respectivamente. ----------

03. **PREGUNTADO, DIGA: ¿Cuenta Ud., con pruebas y/o evidencias que acrediten su denuncia presentada en esta unidad PNP?** Dijo: ---Que, si adjunto impresiones de la respuesta. ----------

04. **PREGUNTADO, DIGA: ¿Si tiene algo más que agregar, quitar o modificar a su presente declaración?** Dijo: --- Que, si, al verificar el DNI, de supuestamente la persona con nombre Hector Escobar MENDOZA GUZMAN, no coincide, puesto que el número de DNI le pertenece a la persona Julissa Jukiko GALLO VALDIVIA, además al preguntar al banco sobre la recepción de estos productos, me indicaron que solamente entregan con DNI, mas no con otros documentos, firmo e imprimo mi huella digital en señal de conformidad en presencia del instructor que certifica. ----------

EL INSTRUCTOR

[redacted]

SO-32417241

Jesus Abanto Vilo

63 PNP

EL DENUNCIANTE

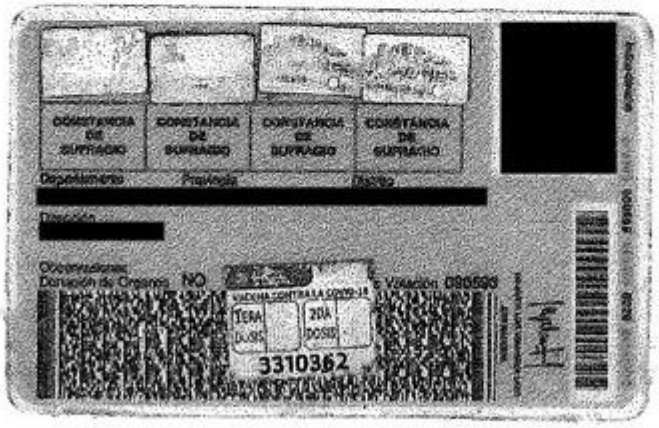
[redacted]

Santos Armida Ramírez Aredo

18118427

[redacted]

Primer Apellido
RAMIREZ
Segundo Apellido
AREDO
Pre Nombres
SANTOS ARMIDA
Nacimiento: Fecha y Ubigeo
Sexo
F
Estado Civil
S
Fecha Inscripción
Fecha Emisión
Fecha Caducidad
I<PER18118427<2<<<<<<<<<<<<<<<
6801162F2610069PER<<<<<<<<<<<8
RAMIREZ<<SANTOS<ARMIDA<<<<<<<<


CONSTANCIA DE SUFRAGIO
CONSTANCIA DE SUFRAGIO
CONSTANCIA DE SUFRAGIO
CONSTANCIA DE SUFRAGIO
Departamento
Provincia
Distrito
Observaciones
Donación de Órganos NO
Vacuna contra la COVID-19
1ERA DOSIS
2DA DOSIS
3310362

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital — Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20130840533 hard. Motivo: Soy el autor del documento. Fecha: 26.05.2022 17:30:08 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República"

Trujillo, 26 de Mayo del 2022

RESOLUCION Nº 000862-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	:	**0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**SANTOS ARMIDA RAMÍREZ AREDO[1]**
DENUNCIADOS	:	**TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.[2]**
		BANCO RIPLEY PERÚ S.A.[3]
MATERIA	:	**ADMISIÓN A TRÁMITE**
		IMPUTACIÓN DE CARGOS
		INCORPORACIÓN DE OFICIO
		REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

I. HECHOS

1. El 25 de abril de 2022, la señora Santos Armida Ramírez Aredo (en adelante, señora Ramírez) denunció a Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. (en adelante, Tiendas Ripley), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - Es titular de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] del Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco Ripley).
   - El 6 de abril de 2022, recibió una comunicación presuntamente del Banco Ripley donde le indican que su línea de crédito se ampliaría, solicitando para tales efectos sus datos personales.
   - El 7 de abril de 2022, advirtió que se realizaron consumos con su tarjeta, las cuales nunca realizó.
   - El 8 de abril de 2022, acudió al Banco Ripley para solicitar el reporte de sus movimientos, verificando que se realizaron dos (2) operaciones no reconocidas por la suma de S/ 15 408,90 y S/ 8 206,90; conforme al siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TARJETA DE CRÉDITO MASTERCARD MCSILVER N° [redacted]	1	06/04/2022	S/ 15 408,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 23 615,8
	2	07/04/2022	S/ 8 206,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

   - En ese sentido, procedió a registrar su reclamo ante el Banco e interponer su denuncia ante la policía.
   - El 19 de abril de 2022, el Banco Ripley contesta su reclamo de manera no favorable, remitiéndole las boletas de las operaciones no reconocidas, en las cuales se aprecia que las compras se efectuaron en la ciudad de Lima a nombre de un tercero con datos ajenos a los suyos.
   - Finalmente, indica que el Banco Ripley no verificó dichos movimientos porque nunca habría consumos fuera de la ciudad de Trujillo y por dichos importes.

2. La señora Ramírez solicitó como medida correctiva:

   - La anulación de los consumos no reconocidos por los importes de S/ 15 408,90 y S/ 8 206,90.

[1] DNI N° 18118427.
[2] RUC N° 20337564373.
[3] RUC N° 20259702411.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

II. INCORPORACIÓN DE OFICIO

3. La resolución que apertura el procedimiento sancionador debe contener la exposición clara de los hechos imputados, la calificación de las infracciones, las posibles sanciones, la autoridad competente y la norma que le otorga tal competencia, así como la adopción de las medidas provisionales que la autoridad considere pertinente[4].

4. El artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), regula los deberes de las autoridades en los procedimientos y, en el apartado 3) preceptúa lo siguiente: "*Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos*".

5. El artículo 156° del TUO de la LPAG prescribe que la autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

6. La señora Ramírez a través de su escrito postulatorio denunció a Tiendas Ripley, por las operaciones no reconocidas efectuadas en su página web (tienda virtual) con el uso de su Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] por el importe de S/ 15 408,90 y S/ 8 206,90.

7. Sobre el particular, conforme a la narración de los hechos se verificó que, si bien únicamente la administrada denunció a Tiendas Ripley, las operaciones de consumo cuestionadas o no reconocidas se ejecutaron con el uso no autorizado de su tarjeta de crédito emitida y administrada por el Banco Ripley, hecho que ocasionó un perjuicio en el tarjetahabiente, imputándole una deuda a raíz de los consumos cuestionados.

8. Asimismo, la señora Ramírez cuestiona como hecho denunciado que, el Banco Ripley no verificó los movimientos no reconocidos porque nunca habría ejecutado consumos fuera de la ciudad de Trujillo y por dichos importes.

9. Por tanto, en atención al deber de la autoridad, corresponde encauzar de oficio el procedimiento, incorporando de oficio al procedimiento al Banco Ripley Perú S.A. imputando las conductas en los tipos legales que corresponda, de conformidad con lo establecido en el Código.

III. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA E IMPUTACIÓN DE CARGOS

10. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades[5], considera que debe admitir a trámite la denuncia e imputar a título de cargo que:

---

[4] Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. *Guía Práctica Sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador*. 2015. Pg. 32.

[5] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.- Autoridad competente.
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(i) Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas para verificar que, los datos personales ingresados en su tienda virtual, para realizar las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma de S/ 23 615,8, no coinciden con la información contenida a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] referente a la titular del tarjetahabiente; por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código .

(ii) Banco Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 23 615,8, efectuadas entre el 6 y 7 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted]

Las operaciones se detallan a continuación:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TARJETA DE CRÉDITO MASTERCARD MCSILVER N° [redacted]	1	06/04/2022	S/ 15 408,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 23 615,8
	2	07/04/2022	S/ 8 206,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

Por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código[6].

IV. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

11. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere[7], conviene en requerir al:

---

celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.
Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.
(La Comisión de Protección al Consumidor ha delegado su competencia a la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, mediante Resolución Nº 102-2005-INDECOPI/DIR, publicada el 29 de octubre de 2005, otorgándole las funciones de conocer y resolver denuncias en materia de protección al consumidor en el ámbito de su competencia).
DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad. (...)

6 **LEY N° 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
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 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 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.
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

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Banco Ripley cumpla con:

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N[redacted]
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] anteriores a la fecha en la que se realizaron las operaciones no reconocidas.
- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

Tiendas Ripley cumplan con:

- Informar de manera documentada cual es el procedimiento y filtros de seguridad que posee su tienda virtual para procesar y ejecutar las compras realizadas con diferente medios pagos, a fin de verificar que los datos de la persona (cliente y/o receptor) de la compra, coincida con el medio de pago utilizado. Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

12. El requerimiento efectuado deberá ser presentado en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[8].

V. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN - DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM

13. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM[9] se aprobó la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

14. En ese sentido, de conformidad con el artículo 2° del Decreto Legislativo Nº 807 que establece las facultades de cada Comisión del Indecopi para solicitar

---

necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
(...)
DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)

8 **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

9 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021 y entró en vigencia a partir del 14 de junio de 2021.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

información que considere pertinente durante la tramitación del procedimiento[10], la autoridad administrativa está en la posibilidad de solicitar a las partes la documentación que considere necesaria en el procedimiento y, por consiguiente, los administrados están en la obligación de remitir la información requerida en los términos ordenados.

15. Cabe resaltar que, este requerimiento se realiza con la finalidad de contar con los elementos necesarios para que, de ser el caso, se pueda efectuar una graduación de la sanción, sin que esto implique un adelanto de opinión.

16. Por lo que, corresponde requerir a Tiendas Ripley y al Banco Ripley que, en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, la siguiente información:

- **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
- **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

VI. DE LA MEDIACIÓN

17. El inciso 6 del artículo VI del Código establece como una política pública el garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre ellos la mediación, tal como se transcribe a continuación:

> "***Artículo VI. - Políticas públicas***
> *(…)*
> *6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos*".

18. El artículo 30 del Decreto Legislativo N° 807[8], establece que, en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a la mediación.

---

10 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**
Artículo 1.- 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.
Artículo 2.- 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. (...)
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)
Por Acuerdo de Comisión Nº 0539 del 08 de enero de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad ratificó la delegación de facultades a la Secretaría Técnica para admitir y tramitar los procedimientos en materia de protección al consumidor.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

19. En esa línea el artículo 107-A[11] del Código determina que el procedimiento concluye cuando las partes lleguen a una mediación que soluciones la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

20. El inciso b) del artículo 44[12] del Decreto Legislativo N° 1033 prescribe que el Secretario Técnico tiene facultades para instruir los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones.

VII. DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO

21. El numeral 3 del artículo 112 del Código, prescribe como circunstancia atenuante especial en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente[13]. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria[14].

---

11 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
(...)
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

12 **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.**
Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. –
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:
b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;

13 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

14 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**
Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento
Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.
c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

22. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

23. Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En este caso, se podrá imponer una amonestación, se dictarán las medidas correctivas, de corresponder, y se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. Por último, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi[15].

VIII. DEL PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

24. El inciso 3 del artículo 255 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) dispone que el plazo para que el administrado presente descargos no podrá ser menor a cinco (5) días hábiles.

25. El artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, contempla que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado para que presente su descargo, otorgándole el plazo de cinco (5) días contados desde la notificación.

26. El artículo 41 del mismo cuerpo normativo, determina que el plazo para presentar descargos puede ser prorrogado excepcionalmente hasta por tres veces del plazo original, sea a solicitud de parte o de oficio, siempre que la complejidad del caso lo amerite.

27. De la revisión de la denuncia, se evidencia que la(s) imputación(es) materia de este procedimiento son complejas, situación que ocasiona que el denunciado a efectos de ejercer su defensa, requiera gestionar y presentar diversos documentos.

28. En ese sentido, en virtud del principio de celeridad y el derecho de defensa del denunciado; corresponde, ampliar de oficio el plazo para la presentación de descargos y conceder el plazo máximo legal, de conformidad con el citado artículo 41 del Decreto Legislativo 807, el cual, bajo ningún supuesto, podrá ser prorrogado.

IX. DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

29. De conformidad con los artículos 30° y 31°[16] del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la

---

15 Según la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI.

16 **DECRETO SUPREMO N° 004-2021-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico
30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, **el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos**, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.
(...)
30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos". (énfasis agregado)
Artículo 31.- Expediente Electrónico
31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

LPAG) los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos, cuyos actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.

30. En virtud de los citados artículos, los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos.

31. Dado el estado de emergencia nacional por la Covid-19 y el plan de Gobierno digital, es necesario que los procedimientos que se tramiten ante este órgano administrativo sean electrónicos.

32. Considerando que la denuncia ha ingresado por mesa de partes virtual física, se dispone la digitalización de los actuados y continuar con el trámite del expediente en forma electrónica. Asimismo, en caso se generen actos físicos, se establece que estos sean incorporados al expediente en forma digitalizada.

X. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

33. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[17] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

34. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[18].

35. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

    a. El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
    b. El lavado frecuente de manos.
    c. El uso de mascarilla.
    d. El uso de espacios abiertos y ventilados.
    e. Evitar aglomeraciones.
    f. La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
    g. La promoción de la salud mental.
    h. La continuidad del tamizaje de la población.
    i. La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.

31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda.
31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso.

17 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

18 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**
2.1.5 Centros laborales
En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.
2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.
2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

j. El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
k. El uso de datos abiertos y registro de información.
l. La lucha contra la desinformación y la corrupción.
m. La gestión adecuada de residuos sólidos.
n. La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

36. El artículo 18[19] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

37. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[20] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

---

19 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

20 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica.(*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

38. La Sexta Disposición Complementaria Final[21] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

39. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[22].

40. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

41. En atención a lo expuesto, en el referido formulado, se solicita se consigne un correo electrónico y se advierte:

> *"(*) NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA*
> *Recibirás las notificaciones electrónicas a esta dirección electrónica (correo), siendo tu responsabilidad asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511. Al registrar tu dirección electrónica (correo) otorgas tu autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al artículo 20.4 de la Ley N° 27444."*
> *(Énfasis agregado).*

42. En este orden de ideas, a partir de octubre de 2020, si el administrado consigna el correo electrónico en el formulario de la mesa de partes de Indecopi, brinda la autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y emergencia nacional, conforme a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 y el artículo 20.4

---

21 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

22 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

del TUO de la LPAG, salvo que expresamente señale otro correo electrónico de notificaciones.

De la notificación al denunciante:

43. El 25 de abril de 2022, la señora Ramírez presentó su escrito de denuncia, autorizando de forma expresa la remisión de todas las notificaciones al correo electrónico [redacted] asimismo, precisó como número telefónico el [redacted] por lo que, corresponde tenerlos por fijados.

XI. DE LA NOTIFICACIÓN POR CASILLA ELECTRÓNICA

44. De acuerdo con lo estipulado por el artículo 20 del TUO de la LPAG, y lo prescrito en el artículo 22 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital, respecto al domicilio digital, el Indecopi implementó el servicio de notificaciones electrónicas a través de casillas electrónicas.

45. Que, de la revisión del Sistema Integrado Resolutivo (SIR) se verifica que Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y Banco Ripley Perú S.A. aceptaron los términos y condiciones para el uso de casilla electrónica para las notificaciones de los actos administrativos emitidos por los órganos resolutivos de Protección al Consumidor respecto de todos los procedimientos en los que este forma parte como denunciante, denunciado o administrado.

46. En ese sentido, se asignó a Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. como número de casilla electrónica del Indecopi el N° 1568, la misma que fue activada el 22 de octubre de 2021.

47. Asimismo, se asignó al Banco Ripley Perú S.A. como número de casilla electrónica del Indecopi el N° 54285, la misma que fue activada el 4 de noviembre de 2021.

48. Por tanto, corresponde tener por fijado como domicilio procesal de Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y Banco Ripley Perú S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 1568 y 54285, respectivamente.

49. Asimismo, se incorpora al expediente los términos y condiciones y la constancia de aceptación de la casilla electrónica del Indecopi N° 1568 y 54285.

XII. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

50. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[23], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

---

23 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(...)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Los mecanismos de consulta son:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

51. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

52. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

XIII. DEL ACCESO AL EXPEDIENTE

53. El artículo 171 del TUO de la LPAG regula el acceso del expediente por parte de los administrados, abogados o sus representantes[24].

54. Debido al estado de emergencia dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y a las medidas de distanciamiento social y prevención de las aglomeraciones regulada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, corresponde disponer un mecanismo de acceso al expediente sin que el administrado deba apersonarse a las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de La Libertad.

55. Para ello, el interesado deberá solicitar la lectura del expediente por correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "*Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL*" y en el contenido el nombre completo del administrado. Si el que realiza la consulta es el abogado o *representante* legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vínculo).

56. En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

---

24 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171.- Acceso al expediente
171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 25 de abril de 2022, presentada por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. e imputar a título de cargos:

(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tienda Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas para verificar que, los datos personales ingresados en su tienda virtual, para realizar las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma de S/ 23 615,8, no coinciden con la información contenida a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] referente a la titular del tarjetahabiente.

SEGUNDO: Incorporar de oficio al procedimiento iniciado por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C, al Banco Ripley Perú S.A., e imputar a título de cargos:

(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 23 615,8, efectuadas entre el 6 y 7 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted]

TERCERO: Tener por ofrecidos los medios probatorios documentales presentados con la denuncia obrante en el expediente.

CUARTO: Correr traslado de la denuncia a Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y al Banco Ripley Perú S.A., para que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 y 41 del Decreto Legislativo Nº 807, presenten sus descargos en un plazo máximo legal de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, vencido el cual, no se otorgará prórroga alguna conforme lo expuesto en la parte considerativa.

Debe precisarse que se declarará en rebeldía al denunciado que no presente descargos dentro del plazo otorgado; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 233.1º del Decreto Legislativo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado De La Ley N° 27444 – Ley Del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, podrán tenerse por aceptadas o merituadas como ciertas.

QUINTO: Requerir que en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución a Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y al Banco Ripley Perú S.A. cumplan con:

Banco Ripley cumpla con:

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted].
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

Tiendas Ripley cumplan con:

- Informar de manera documentada cual es el procedimiento y filtros de seguridad que posee su tienda virtual para procesar y ejecutar las compras realizadas con diferente medios pagos, a fin de verificar que los datos de la persona (cliente y/o receptor) de la compra, coincida con el medio de pago utilizado. Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

El requerimiento deberá ser presentado en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

SEXTO: Requerir a Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y al Banco Ripley Perú S.A., que, en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución cumplan con:

- **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
- **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: Requerir a Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y al Banco Ripley Perú S.A. que al momento de apersonarse cumpla con:

(i) En caso corresponda, presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento; o declaración jurada donde conste esta información precisando el número de partida registral.
(ii) Fijar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)[25];

[25] **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**
Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.
La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.
La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(iii) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,

(iv) Señalar su domicilio procesal para el presente procedimiento[26], dentro de la circunscripción de la competencia territorial de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, determinada mediante Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI[27], esto de conformidad con el numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI[28], concordante con el inciso 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil. En caso contrario, se tendrá por no presentado su escrito de descargo y en consecuencia será declarado en rebeldía. El domicilio procesal a señalar puede ser el domicilio real u otro, siempre que se encuentre dentro de la circunscripción territorial indicada.

(v) Presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a sus actividades económicas, realizadas en el establecimiento donde sucedieron los hechos materia de denuncia.

(vi) En caso califique como microempresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas. Ello, a fin de que la Comisión pueda valorar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[29].

OCTAVO: Informar a las partes que, en las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión podrá imponer sanción de amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[30]. Esto, sin perjuicio de las medidas correctivas que

---

26 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 442.- Requisitos y contenido de la contestación a la demanda. –
Al contestar el demandado debe:
1. Observar los requisitos previstos para la demanda, en lo que corresponda; (...).

27 Aprobada por Resolución N° 0178-2010- INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 28 de noviembre de 2010. A dicha resolución se puede acceder visitando el sitio web del INDECOPI: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/15/jer/legislagob/Directiva005-2010.pdf

28 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 34.- Desconcentración de competencias
34.3. En los procedimientos que se tramiten ante las Comisiones de las Oficinas Regionales, las partes o los terceros interesados deberán señalar, al momento de su apersonamiento, domicilio procesal dentro de la respectiva circunscripción de competencia territorial de la Oficina Regional; competencia ésta que será determinada por el Consejo Directivo mediante directiva.

29 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110º.- Sanciones Administrativas
[...]
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(...)

30 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(...)
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

puedan ordenarse, conforme a los artículos 114, 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[31].

NOVENO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 807[32], los gastos por los peritajes realizados, actuación de

---

31 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

- Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

32 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 39.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

DÉCIMO: Requerir a Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y al Banco Ripley Perú S.A. que en el plazo de **veinte (20) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificada esta resolución cumpla **con informar por escrito si cuenta con propuesta para dar solución a los hechos denunciados e imputados en este procedimiento**, detallando en qué consiste dicha propuesta y el plazo para su cumplimiento, de ser el caso.

Se precisa que el ofrecimiento conciliatorio realizado por las partes **no tiene la naturaleza de prueba ni implican una "confesión" de responsabilidad** a no ser que los ofrecimientos mencionados contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula[24].

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la instancia, **tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.**

DÉCIMO SEGUNDO: Informar a las partes que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

Asimismo, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se podrá imponer una amonestación; y se dispondrá la exoneración de los costos del procedimiento, únicamente si el allanamiento o reconocimiento alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

DÉCIMO TERCERO: Fijar como dirección electrónica de la señora Santos Armida Ramírez Aredo el correo electrónico [redacted] asimismo, como número de teléfono de contacto el [redacted]

DÉCIMO CUARTO: Fijar como domicilio electrónico de Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 1568.

---

deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

DÉCIMO QUINTO: Fijar como domicilio electrónico del Banco Ripley Perú S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 54285.

DÉCIMO SEXTO: Incorporar al expediente los términos y condiciones y la constancia de aceptación de la casilla electrónica del Indecopi N° 1568 de Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C.

DÉCIMO SÉTIMO: Incorporar al expediente los términos y condiciones y la constancia de aceptación de la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 del Banco Ripley Perú S.A.

DÉCIMO OCTAVO: Informar a las partes que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los únicos **mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora

DÉCIMO NOVENO: Informar a las partes que podrán solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/sag/caa

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.07.2022 13:11:55 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República"

Trujillo, 25 de Julio del 2022

RESOLUCION N° 001253-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE N°	:	**0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**SANTOS ARMIDA RAMÍREZ AREDO (SEÑORA RAMÍREZ)**
DENUNCIADOS	:	**TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C. (TIENDAS RIPLEY)** **BANCO RIPLEY PERU S.A. (BANCO RIPLEY)**
MATERIA	:	**REBELDÍA**

VISTO: el estado del expediente; y **CONSIDERANDO** que:

De la declaración de rebeldía a Tiendas Ripley y Banco Ripley

1. Que, el artículo 26º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi señala que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma a la(s) denunciada(s), a efectos de que ésta(s) presente(n) sus descargos en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde su notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía a la entidad denunciada que no los hubiera presentado[1].

2. De acuerdo con el artículo 41 del Decreto Legislativo N° 807 – Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi[2], señala que, los plazos establecidos se computarán en días hábiles y podrán **excepcionalmente ser prorrogados** de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita. En ningún caso se podrá conceder como plazo adicional uno mayor a tres veces el plazo establecido.

3. El inciso 3 del artículo 255 del TUO de la LPAG dispone que el plazo para que el administrado presente sus descargos no podrá ser menor a cinco (05) días hábiles.

4. Por Resolución N° 000862-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de mayo de 2022, se admite a trámite la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra Tiendas Ripley y Banco Ripley, concediéndole a los proveedores un plazo de veinte (20) días hábiles para que presente descargos.

5. El 27 de mayo de 2022 se notificó válidamente la resolución de imputación de cargos a Tiendas Ripley y Banco Ripley.

---

1 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.
En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

2 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 41.- Los plazos establecidos en el presente Decreto Legislativo se computarán en días hábiles y podrán excepcionalmente ser prorrogados de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita. En ningún caso se podrá conceder como plazo adicional uno mayor a tres veces el plazo establecido.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

6. Sin embargo, al no haber presenta descargos hasta la fecha, corresponde declarar rebelde a Tiendas Ripley y Banco Ripley.

SE RESUELVE:

Declarar rebelde a Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. y Banco Ripley Perú S.A.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/caa

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente : 0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C. (en adelante, Tiendas Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Karla Azucena Ascione Pasco, identificada con DNI N° 40660287; según poder que se adjunta al presente, con domicilio procesal electrónico para estos efectos en los correos asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, en los seguidos por Santos Armida Ramírez Aredo (en adelante, la señora Ramírez) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 862-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 26 de mayo de 2022, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Ramírez, imputando en nuestra contra la presunta comisión de la siguiente infracción:

> *"**PRIMERO**: Admitir a trámite la denuncia del 25 de abril de 2022, presentada por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. e imputar a título de cargos:*
>
> *(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tienda Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas para verificar que, los datos personales ingresados en su tienda virtual, para realizar las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma de S/ 23 615,8, no coinciden con la información contenida a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° 5254-****-****-7096 referente a la titular del tarjetahabiente."*

La Secretaría Técnica nos otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles a efectos de cumplir con presentar nuestros descargos y absolver el requerimiento de información que nos fue formulado.

En tal sentido, encontrándonos dentro del plazo concedido por la Secretaría Técnica, cumplimos con presentar nuestros descargos bajo los siguientes fundamentos:

I. MARCO LEGAL APLICABLE:

1.1. SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

1. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[1].

2. En atención a la precitada norma, los proveedores tienen por obligación 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.

3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable[2].

1.2. CARGA DE LA PRUEBA

4. El artículo 171°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[3], establece la obligación de los

---

[1] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- 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.

Artículo 19º.- 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.

[2] Ver Resolución N° 0486-2017/SPC-INDECOPI.

[3] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

administrados de aportar pruebas. Este artículo se complementa con lo dispuesto en el artículo 196° del Código Procesal Civil –de aplicación supletoria al presente procedimiento[4]– que señala que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión. En síntesis, se debe precisar que los administrados se encuentran obligados a presentar la documentación pertinente para acreditar la veracidad de sus afirmaciones[5].

5. En este contexto, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes en un procedimiento de protección al consumidor se determina de la siguiente manera:

   (i) Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,

   (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.

6. Precisado lo anterior, debemos enfatizar que en caso el consumidor no presente medios probatorios que logren acreditar el hecho denunciado, la autoridad deberá desestimar la denuncia, absolviendo de toda responsabilidad al proveedor.

II. POSICIÓN DE TIENDAS RIPLEY EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO:

7. En el presente caso, la señora Ramírez denunció que Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar que los datos personales ingresados a su tienda virtual, para realizar las operaciones cuestionadas, no coincidían con la información contenida en la tarjeta de crédito de su titularidad.

8. Sobre el particular, manifestamos que el cuestionamiento de la denunciante no tiene sustento legal, ni responde a la dinámica de las compras por internet a

---

Artículo 171°. - Carga de la prueba. (...) 171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

4 **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.

5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 196º. 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.

través de comercios electrónicos, por los motivos que exponemos a continuación.

9. La señora Ramírez considera que nuestra representada debió verificar que los datos personales de la persona que efectuó las compras a través de nuestro portal *web* coincidieran con la información contenida en su tarjeta de crédito.

10. De manera preliminar, consideramos pertinente precisar que la materia controvertida del presente procedimiento es la realización de dos (2) operaciones no reconocidas por la señora Ramírez en nuestro establecimiento comercial, y no el cumplimiento de medidas de seguridad en la verificación de datos personales de los usuarios de nuestro portal web.

11. En efecto, de la denuncia presentada, se verifica que se encuentra dirigida a cuestionar las medidas de seguridad aplicadas al realizarse las compras, circunstancia que difiere de las medidas de seguridad adoptadas por nuestro establecimiento para verificar los datos personales de nuestros usuarios.

12. Así, el cuestionamiento de la denunciante gira en torno al uso no autorizado de su tarjeta de crédito en nuestro portal *web*, lo cual es de competencia exclusiva de la entidad bancaria que emitió dicho medio de pago.

13. En ese sentido, solicitamos a la Comisión se sirva evaluar la nulidad parcial de este extremo de la denuncia.

14. Sin perjuicio de lo anterior, reiteramos nuestra posición al afirmar que lo cuestionado por la denunciante no tiene asidero legal, pues, no existe normativa que prohiba a los consumidores adquirir bienes y servicios con medios de pago que no estén registrados a su nombre.

15. Para ello, no debe perderse de vista que las tarjetas de crédito fungen como cualquier otro medio de pago, esto es, como un medio de intercambio para la procuración de un bien o servicio que sirva para la satisfacción del consumidor o su entorno familiar.

16. Véase, por ejemplo, lo que sucede con las compras en efectivo, donde muchas veces los consumidores adquieren productos que son cancelados en ese instante por terceros, no representando para los proveedores un obstáculo que el dinero no sea de su propiedad, puesto que, para fines de un intercambio comercial, esto resulta irrelevante.

17. Lo mismo sucede en el caso de las tarjetas de crédito; como cualquier medio de pago, no resultará trascendente que este no sea de propiedad del comprador para que la operación de compra que realice dentro de nuestros establecimientos sea válida, siendo que, la obligación, en el caso de compras presenciales, se encuentra circunscrita a verificar la identidad del tarjetahabiente (momento de pago), y no que sea el titular de compra (momento de entrega).

18. En nuestro caso, la Comisión podrá verificar en los términos y condiciones de nuestro portal web[6] que nuestra representada admite el uso de diversos medios de pago, entre ellos, tarjetas de crédito, y advierte a los consumidores que cualquier aspecto relativo al funcionamiento de estas estará sujeto al contrato existente entre el cliente y el banco emisor, conforme se aprecia de los extractos insertos a continuación:

Imagen N° 1

1.3. Medios de pagos

Los medios de pagos que se pueden utilizar para compras en la Tienda Virtual son:

a. Tarjeta de crédito Ripley.
b. Tarjetas Bancarias: Tarjetas de crédito y débito, de las marcas Visa, American Express, Diners y Mastercard. Para el canal Fonocompras, solo estará disponible el pago con tarjeta Visa.
c. PagoEfectivo: Es un medio de pago donde el cliente hace la reserva de su producto y se le genera un cupón de pago con el cual deberá acercarse a cualquiera de los establecimientos o agencias afiliados(as) a la empresa "PagoEfectivo" y realizar el pago del cupón antes de la fecha de vencimiento indicado en el mismo cupón, caso contrario se cancelará la solicitud de compra realizada.
d. Pago con QR: Es una forma de pago mediante la cual el cliente escanea un código QR desde su billetera móvil y autoriza la transacción.
Se realizará un cargo a la tarjeta afiliada a la billetera móvil. En caso el cliente desista de la compra y/o esta no pase por el proceso de validación de stock, la devolución se realizará a la tarjeta de débito asociada según el plazo y procedimientos establecidos por la entidad bancaria emisora.
e. Código primera compra sin tarjeta: Es una modalidad de pago en la cual el cliente realiza una validación de datos previa y se le genera un código de único uso asociado a una tarjeta de crédito emitida por Banco Ripley. Los contratos y términos asociados a dicha tarjeta serán responsabilidad de Banco Ripley, así como los reclamos por transacciones no reconocidas por los clientes que provengan de esta modalidad.
f. Gift Card Ripley: Modalidad de pago mediante la cual el cliente utiliza el saldo de una Gift Card virtual adquirida en Ripley.com o mediante compras comparativas. Las Gift Cards contienen tres datos que habilitan la posibilidad de realizar la transacción: (i) número de la tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad. Se podrá hacer uso de este medio de pago en la opción de Tarjetas Bancarias. Las Gift Cards son documentos al portador, en caso de pérdida o robo deberán comunicarse de manera inmediata con nuestros servicios de atención al cliente.

Imagen N° 2

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas de crédito aceptadas en la Tienda Virtual están sujetos al contrato existente entre el cliente y el banco emisor de esta, sin que Ripley tenga responsabilidad alguna sobre los aspectos señalados en dichos contratos. Sin perjuicio de lo cual, antes declara que las órdenes de pago se emitieron y se ejecutaron en la provincia y departamento de Lima, República del Perú.

19. Ahora bien, debe considerarse que las tarjetas de crédito poseen elementos de seguridad que, a diferencia del dinero, dificultan su uso no autorizado por parte de terceras personas.

20. Así, para compras en internet, los comercios electrónicos requerirán para su autorización el ingreso de los datos confidenciales de la tarjeta, siendo estos su númeración, fecha de vencimiento y clave CVV2, datos que se presumen de conocimiento único y exclusivo del titular.

21. El ingreso de estos datos es debidamente validado por la empresa emisora del medio de pago, proceso respecto al cual no mantenemos ninguna injerencia, y una vez con la respuesta exitosa de la entidad bancaria se da conformidad a la operación de compra.

22. A este punto, la Comisión debe tomar en consideración que para fines de la realización de las operaciones de compra cuestionadas la tarjeta de crédito de la

[6] Ver: https://simple.ripley.com.pe/minisitios/especial/servicio-al-cliente/terminos-condiciones.

señora Ramírez solo sirvió como un elemento de pago (medio de pago), siendo que estas en sí fueron realizadas por un tercero ajeno a este procedimiento, quien registro sus datos en nuestro portal *web*, y a nombre de quien se procesaron las compras y emitieron las boletas de venta correspondientes.

23. Obsérvese que, de cara a las compras cuestionadas por la señora Ramírez, realizadas en nuestro establecimiento, ella no participó como consumidora, siendo ajena a esta relación de consumo. Tan cierto es ello que su nombre no figura en las boletas de venta de los productos adquiridos.

24. Nuevamente, debe quedar claro para la Comisión que los cuestionamientos sobre el uso no autorizado de su tarjeta no son de competencia de nuestra empresa, sino de Banco Ripley, a quien la consumidora deberá elevar los reclamos que estime pertinentes.

25. Por estos motivos, la Comisión concordará con nosotros que no nos encontrábamos obligados a validar que los datos personales de la persona que efectuó las compras cuestionadas coincidieran con aquellos contenidos en la tarjeta de crédito de la señora Ramírez, pues esta solo sirvió como un medio de pago, como bien pudo usarse efectivo, una transferencia, entre otros, siendo este un elemento no trascendente que invalide las compras de cara al comprador registrado en nuestros sistemas y en las boletas de venta emitidas.

26. De lo anterior expuesto, es posible concluir que nuestra respresentada no era responsable de validar el ingreso correcto de los datos confidenciales de la tarjeta de crédito de la señora Ramírez, sino la entidad bancaria que emitió dicho producto financiero.

27. Asimismo, a efectos de las transacciones no reconocidas, no nos encontrábamos obligados a validar que la información personal de la persona que efectuó las compras coincidiera con la contenida en la tarjeta de crédito de la denunciante, considerando que, en el presente caso, esta no fungió como parte de la relación de consumo, siendo el uso de su tarjeta de crédito como medio de pago un dato menor que no invalidaba las compras realizadas en nuestro establecimiento, más aún si se contaba con la validación exitosa de su entidad bancaria, a la cual deberá elevar sus cuestionamiento referidos a su uso no autorizado.

28. En ese sentido, se encuentra acreditado que nuestra representada no incurrió en una infracción a la normativa de protección al consumidor, al haberse demostrado que no existe restricción legal para efectuar compras por internet con tarjetas de terceros, además de no encontrarnos obligados a verificar la coincidencia de los datos personales de nuestros usuarios web con la información contenida en las tarjetas empleadas para compras por internet.

29. Por las consideraciones expuestas, solicitamos a vuestra Comisión declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora Ramírez y, en su

oportunidad, declarar su **ARCHIVO** definitivo.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN:

30. Mediante Resolución N° 1 (Resolución de inicio), el ORPS formuló un requerimiento de información al Tiendas Ripley, el cual cumplimos con absolver conforme a los siguientes términos:

    (i) Informar de manera documentada cual es el procedimiento y filtros de seguridad que posee su tienda virtual para procesar y ejecutar las compras realizadas con diferente medios pagos, a fin de verificar que los datos de la persona (cliente y/o receptor) de la compra, coincida con el medio de pago utilizado. Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

    Sobre el particular, cumplimos con señalar que la información solicitada se encuentra dentro del contenido de nuestros descargos.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad, se sirva tener por presentados nuestros descargos, cumplido el requerimiento de información formulado y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSI DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A**: Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-B**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

En atención del artículo 124° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, autorizamos como nuestros representantes en el presente procedimiento a los señores Pierino Bruno Stucchi López Raygada, identificado con DNI N° 10373395; José Antonio Bezada Alencastre, identificado DNI N° 40070879; y, Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694. Para tal efecto, contarán con las facultades señaladas en los artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil.

TERCER OTROSÍ DECIMOS:

Autorizamos la notificación de las resoluciones que se emitan a los correos electrónicos señalados en la introducción del presente escrito, solicitando se deje sin

efecto la notificación a la Casilla Electrónica de nuestra representada, únicamente respecto al presente procedimiento.

CUARTO OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

Lima, 11 de agosto de 2022

[redacted]

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.

8

Lima, 11 de agosto de 2022

Señores:
SECRETARIA TECNICA DE COMISION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – INDECOPI
Calle de la Prosa N° 104
San Borja.-

Referencia: Carta N° 000708-2022-CC3/INDECOPI
Atención: Ángela María Sevilla Valdivia
Secretaria Técnica Comisión de Protección al Consumidor N° 3

De nuestra consideración:

Mediante la presente damos respuesta a la carta de la referencia, a través de la cual nos solicitan brindar determinada información sobre a las comunicaciones individuales que habríamos remitido al Sr. Edmundo Ernesto Mares Yañez (en adelante, Sr. Mares), propietario del vehículo VF3XS9HHCFZ000636, a fin de comunicarle el llamado a revisión que habría presentado su vehículo Peugeot, modelo Expert III, fabricado en el año 2015.

Al respecto, el día 11 de agosto de 2022 nos comunicamos con el Sr. Mares al teléfono [redacted], con la finalidad de agendar una cita en cualquiera de nuestros talleres autorizados para que su vehículo pueda pasar por revisión y de esta manera verificar si corresponde ejecutar los trabajos ordenados por el fabricante en el marco del llamado a revisión para el modelo Expert III, año fabricación 2015, tal como se puede acreditar en el audio adjunto a esta comunicación como Anexo 1.

Asimismo, y en cumplimiento de lo solicitado por el Sr. Mares, hemos procedido a enviar al número de celular 997582179, y adicionalmente a los correos electrónicos emares@gestionaactivos.com y arturo.mares@copega.com.pe, el número de contacto al cual debe comunicarse el Sr. Mares para agendar una cita, comunicaciones que adjuntamos como Anexo 2.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante precisar que, el 5 de setiembre de 2019 se informó a los clientes de la marca Peugeot, a través de una publicación en la página web oficial de Peugeot (https://www.peugeot-peru.com/) que PSA Groupe había programado una revisión preventiva para algunos vehículos Peugeot, modelo Expert III, año de modelo 2015; asimismo, se informó sobre los posibles riesgos asociados al llamado en revisión. Cabe indicar que la mencionada publicación sigue vigente en la página oficial de Peugeot, tal como se acredita en los pantallazos del Anexo 3.

Finalmente, les manifestamos nuestra mejor disposición para proporcionar cualquier información adicional, de considerarlo necesario.

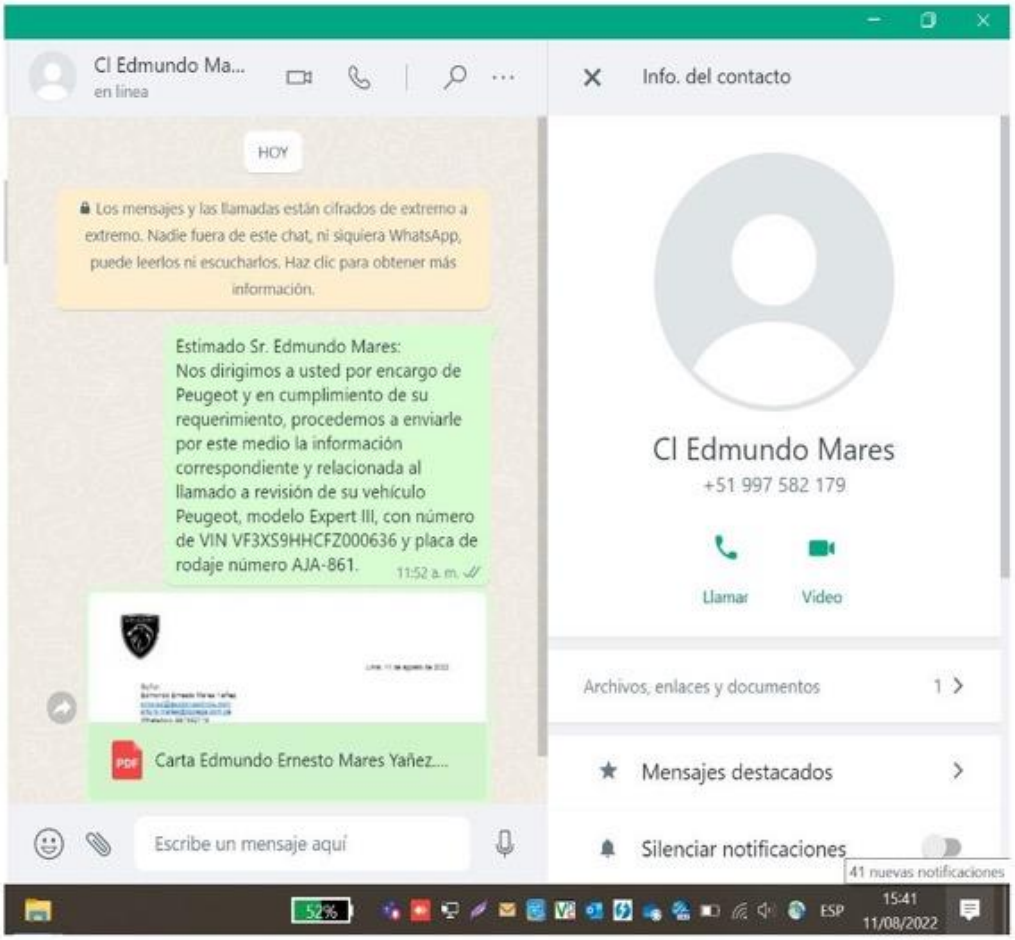
Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

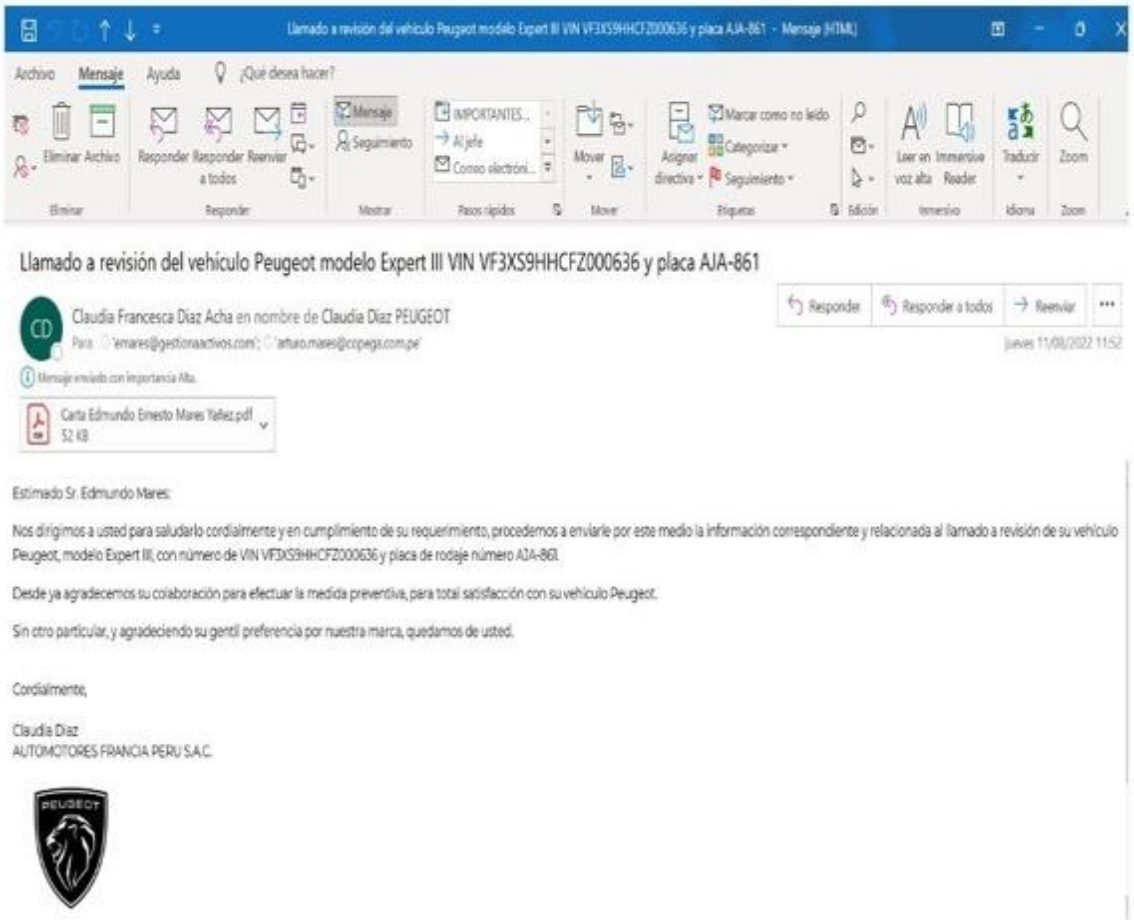
[redacted]

Rafael Edward Viera Arévalo
Apoderado
Automotores Francia Perú S.A.C.

- Comunicación por WhatsApp:



- Comunicación al correo electrónico:



Llamado a revisión del vehículo Peugeot modelo Expert III VIN VF3XS9HHCFZ000636 y placa AJA-861

Claudia Francesca Diaz Acha en nombre de Claudia Diaz PEUGEOT

Para: 'emares@gestionaactivos.com'; 'arturo.mares@copegs.com.pe'

Mensaje enviado con importancia Alta.

Carta Edmundo Ernesto Mares Yañez.pdf 52 KB

Responder | Responder a todos | Reenviar

jueves 11/08/2022 11:52

Estimado Sr. Edmundo Mares:

Nos dirigimos a usted para saludarlo cordialmente y en cumplimiento de su requerimiento, procedemos a enviarle por este medio la información correspondiente y relacionada al llamado a revisión de su vehículo Peugeot, modelo Expert III, con número de VIN VF3XS9HHCFZ000636 y placa de rodaje número AJA-861.

Desde ya agradecemos su colaboración para efectuar la medida preventiva, para total satisfacción con su vehículo Peugeot.

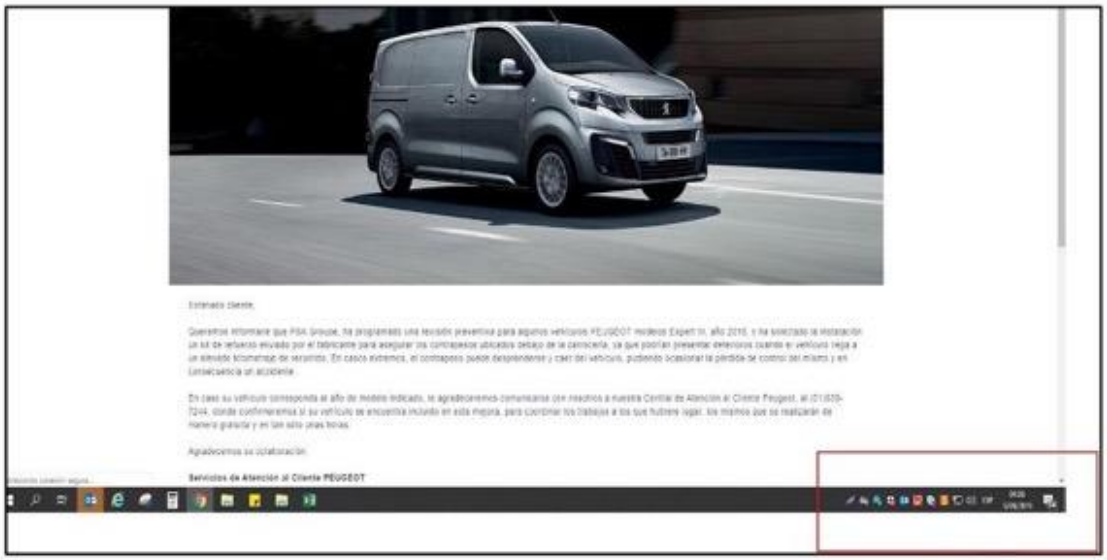
Sin otro particular, y agradeciendo su gentil preferencia por nuestra marca, quedamos de usted.

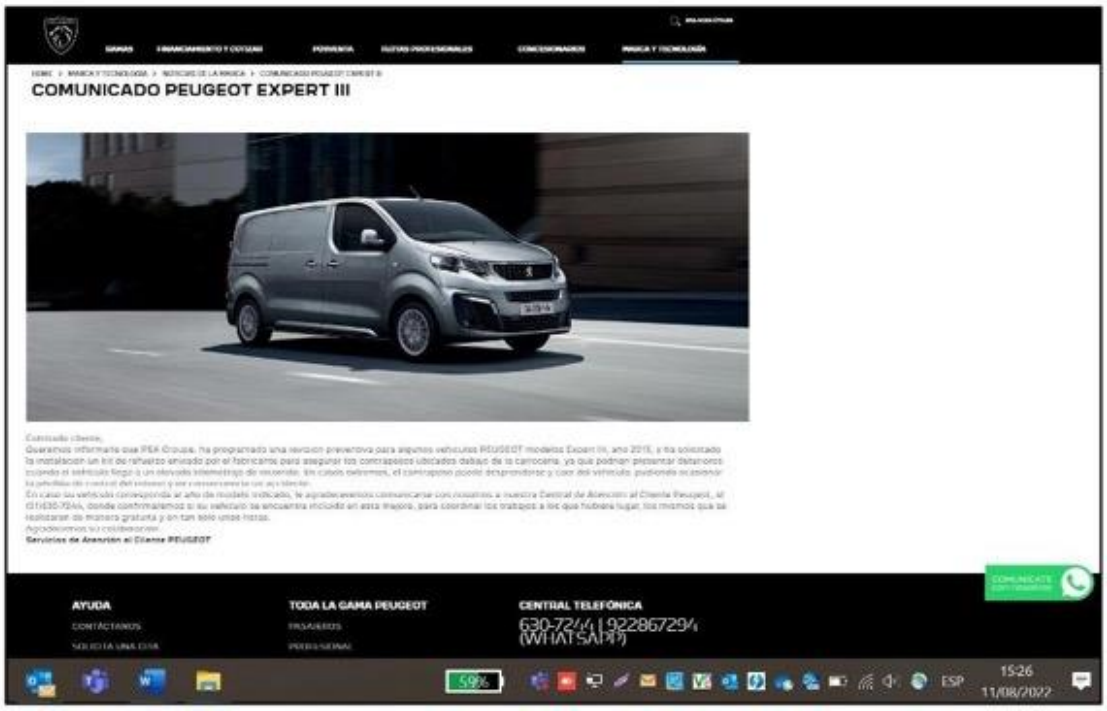
Cordialmente,

Claudia Diaz
AUTOMOTORES FRANCIA PERU S.A.C.

ANEXO 3

- Publicación en la página web oficial de Peugeot
  https://www.peugeot-peru.com/marca-y-tecnologia/noticias-de-la-marca/comunicado-peugeot-expert-iii.html





FORMATO DE OBTENCIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LEY Y REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

BANCO RIPLEY

Fecha: 10 12 2015

Autorizo y otorgo a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante el Banco) de manera indefinida, mi consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado para que (por sí mismo o a través de terceros) recopile, dé tratamiento, suprima, transfiera, importe, exporte mis datos personales, para elaborar Bases de Datos, transferirlas a terceras personas vinculadas o no al Banco (sean socios comerciales o no, nacionales o extranjeros, públicos o privados) con la finalidad de : (i) otorgarme el producto y/o servicio solicitado, y/o; (ii) ofrecerme otros productos, y/o servicios y/o ofertas, y/o publicidad, y/o beneficios, entre otros, de terceras empresas; del Banco y/o cualquier otra empresa que pertenezca o que pueda pertenecer en el futuro al Grupo Ripley, domiciliada o no en el país, (directamente y/o a través de terceras vinculadas o no vinculadas); (iii) evaluar mi calidad crediticia y capacidad de pago, y/o; (iv) evaluar cualquier solicitud que efectúe en el presente y/o futuro y/o; (v) almacenar y tratar mis datos personales, con fines estadísticos y/o históricos para el Banco o terceras vinculadas o no vinculadas y/o cualquier otra empresa que pertenezca o que pueda pertenecer en el futuro al Grupo Ripley. He sido informado que: i) si no otorgo este consentimiento, mi información solo será utilizada (tratada) para la ejecución (desarrollo) y cumplimiento de ésta operación, ii) podré revocar en cualquier momento mi consentimiento, comunicando mi decisión por escrito en cualquiera de las oficinas del Banco, la cual no afectará el uso de mis datos ni el contenido de las bases de datos para la ejecución y/o cumplimiento de la presente transacción, iii) podré ejercer mis derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos de acuerdo a la legislación vigente.*

*El Banco es titular y responsable de las Bases de Datos originadas por el tratamiento de los Datos Personales que recopile y/o trate y declara que ha adoptado los niveles de seguridad apropiados para el resguardo de la información, de acuerdo a Ley.

Datos del cliente

Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno
SANTOS ARMEDO	RAMIREZ	ARCO

DNI	Teléfono/Celular	Correo electrónico
18118427	973012365	jeff_neuermore20@hotmail.com

Firma Cliente

Nombre del representante	DNI del representante
LUIS DAVILA	41652591

Luis Davila Morán
Gestor de Tarjetas
BANCO RIPLEY S.A.
Banco Ripley

BANCO RIPLEY S.A

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TARJETA

SUCURSAL : 40 - TRUJILLO

TIPO DOC : DNI

NUMERO DOC : 18118427

NOMBRES : SANTOS ARMIDIA

APELLIDOS : RAMIREZ AREDA

TIPO DE TARJETA : RSAT-MC SILVER

TIPO DE OFERTA : DNI

LINEA DE CREDITO : 500

FECHA Y HORA : 10/12/2015 09:51:11 p.m.

Dejo constancia del registro de la clave secreta de mi tarjeta y asumo la responsabilidad de su confidencialidad, la cual permite efectuar disposiciones de efectivo. Entendiendo que la clave es personal y que la difusión a terceros no involucra la responsabilidad del Banco Ripley en caso de uso indebido.

[redacted]

FIRMA CLIENTE

Luis Davila Moran
Gestor de Tarjetas
BANCO RIPLEY S.A

Este documento es valido solo por el dia de hoy y en esta sucursal.
Sujeto a firmas de documentos.

SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Ripley Clásica ☐ Ripley Silver ☑ Ripley Gold ☐ Ripley Platinum ☐ MasterCard ☑ VISA ☐

Fecha (dd/mm/aaaa): 10 | 12 | 2012

Canal de Venta: RED | Agencia: 40 | Vendedor: 79691 | Ejecutivo de Cuenta: 1798

☑ D.N.I. ☐ C.E. Nro. de Documento: 18118727

DATOS PERSONALES

Apellido Paterno: RAMIREZ | Apellido Materno: ARESO | Primer Nombre: SANTOS | Segundo Nombre: ARMEDA | Fecha de Nacimiento: 16/01/1968

Sexo: ☐ M ☑ F | Estado Civil: ☐ Soltero ☐ Casado ☐ Viudo ☐ Divorciado ☐ Conviviente | Nacionalidad: PERUANA | Nivel de Educación: ☑ Secundarios ☐ Universitarios ☐ Técnicos ☐ Post Grado ☐ Universitarios Incompletos | Profesión u Ocupación: COLCHERA | Nro. Hijos: 03 | Nº Dependientes | Relación Banco Ripley: ☑ Cliente ☐ Empleado Retail ☐ Proyecto ☐ Empleado Bco ☐ Director / Funcionario ☐ Joven

Departamento: [redacted] | Provincia | Distrito | Nombre Urbanización | ☐ Residencial ☐ Urbanización ☐ A.A.H.H. ☐ Ciudadela ☐ Unidad Vecinal ☐ Condominio ☐ Villa

Nombre de Vía: ☑ Calle ☐ Av. ☐ Jr. ☐ Pasaje ☐ Malecón ☐ Otros [redacted] | Número | ☐ Departamento ☐ Interior ☐ Piso | Nro. Interior | Manzana | Lote | Condición Habitacional: ☐ Alquilada ☐ de padres ☑ Propia ☐ de familia ☐ de empresa

Nombre de Agrupamiento: ☐ Etapa ☐ Grupo ☐ KM ☐ Sector ☐ Zona | Referencia Ubicación [redacted]

Teléfono de Domicilio [redacted] | Clase de Teléfono: ☐ Familiar ☐ Vecino ☑ Domicilio | Teléfono Celular [redacted] | Correo Electrónico Personal [redacted]

DATOS LABORALES

Tipo de Actividad: ☐ Dependiente ☐ Estudiante ☐ Jubilado ☐ Su Casa ☐ Rentista ☐ Profesional Independiente ☐ Comerciante Independiente ☑ Proceso de Formalización | RUC | Razón Social: RAMIREZ ARESO SANTOS ARMEDA

Sector Económico: ☑ Servicios ☐ Comercio ☐ Industria ☐ Construcción ☐ Gobierno ☐ Minería ☐ Agricultura Ganadería Pesca | Actividad Económica: 9303 - OTRAS TEPOS DE SERV. | Cargo: PROPIETARIA | Área

Tipo de Contrato: ☐ Contrato Fijo ☐ Plazo Indefinido ☐ Practicante ☑ Independiente ☐ Jubilado ☐ Por Honorarios | Fecha de Ingreso / Inicio: 01/01/2014 | Tipo de Ingreso: ☐ Fijo ☑ Variable | Moneda: ☐ Dólares ☑ Soles | Ingreso Neto Mensual [redacted] | Tipo de Negocio (Independientes): SERV. DE COCINA | Régimen Tributario: ☐ E.I.R.L. ☐ RUS ☐ SRL ☐ REG.GRL.ESP ☐ SAC

Régimen de Jubilación: ☐ SNP -DL 19990 ☐ SPP - Adelantada - DL 19990 ☐ SNP -DL 20530 ☐ Ordinaria | Fecha de Cese (Jubilado) | Departamento | Provincia | Distrito [redacted]

Nombre Urbanización: ☐ Residencial ☐ Urbanización ☐ A.A.H.H. ☐ Ciudadela ☐ Unidad Vecinal ☐ Condominio ☐ Villa | Nombre de Vía: ☑ Calle ☐ Av. ☐ Jr. ☐ Pasaje ☐ Malecón ☐ Otros [redacted]

Número: 345 | ☐ Interior ☐ Piso ☐ Puesto ☐ Stand ☐ Tienda ☐ Oficina Nro. Interior | Manzana | Lote | Nombre de Agrupamiento: ☐ Etapa ☐ Grupo ☐ KM ☐ Sector ☐ Zona

Referencia de Ubicación [redacted] | Teléfono 1 [redacted] | Anexo | Clase de Teléfono: ☐ Empresa ☐ Vecino ☐ Local comercial | Teléfono 2 | Anexo

Correo Electrónico Laboral

DATOS CONYUGE ☐

☐ D.N.I. ☐ C.E. Nro. De Documento | Apellido Paterno | Apellido Materno | Primer Nombre | Segundo Nombre

Sexo: ☐ M ☐ F | Fecha de Nacimiento | Estado Civil: ☐ Soltero ☐ Casado ☐ Viudo ☐ Divorciado ☐ Conviviente | Nacionalidad | Nivel de Educación: ☐ Secundarios ☐ Universitarios ☐ Técnicos ☐ Post Grado ☐ Universitarios Incompletos | Profesión u Ocupación | Relación Banco Ripley: ☐ Cliente ☐ Empleado Retail ☐ Proyecto ☐ Empleado Bco ☐ Director / Funcionario ☐ Joven

OTROS INGRESOS ☐ **INGRESOS MANCOMUNADOS** ☐

Tipo de Actividad: ☐ Dependiente ☐ Estudiante ☐ Jubilado ☐ Su Casa ☐ Rentista ☐ Profesional Independiente ☐ Comerciante Independiente ☐ Proceso de Formalización | RUC

Razón Social | Sector Económico: ☐ Servicios ☐ Comercio ☐ Industria ☐ Construcción ☐ Gobierno ☐ Minería ☐ Agricultura Ganadería Pesca | Actividad Económica

Cargo | Área | Tipo de Contrato: ☐ Contrato fijo ☐ Plazo Indefinido ☐ Practicante ☐ Independiente ☐ Jubilado ☐ Por Honorarios | Fecha de Ingreso / Inicio | Tipo de Ingreso: ☐ Fijo ☐ Variable | Moneda: ☐ Dólares ☐ Soles

Ingreso Neto Mensual | Tipo de Negocio (Independientes) | Régimen Tributario: ☐ E.I.R.L. ☐ RUS ☐ SRL ☐ REG.GRL.ESP ☐ SAC | Régimen de Jubilación: ☐ SNP -DL 19990 ☐ SPP - Adelantada - DL 19990 ☐ SNP -DL 20530 ☐ Ordinaria | Fecha de Cese (Jubilado) | Departamento

Provincia | Distrito | Nombre Urbanización | ☐ Residencial ☐ Urbanización ☐ A.A.H.H. ☐ Ciudadela ☐ Unidad Vecinal ☐ Condominio ☐ Villa

Nombre de Vía: ☐ Calle ☐ Av. ☐ Jr. ☐ Pasaje ☐ Malecón ☐ Otros | Número | ☐ Interior ☐ Piso ☐ Puesto ☐ Stand ☐ Tienda ☐ Oficina Nro. Interior | Manzana | Lote

Luis Davila Mollar
Gestor de Tarjetas
BANCO RIPLEY S.A.

Nombre de Agrupamiento: ☐ Etapa ☐ Grupo ☐ KM ☐ Sector ☐ Zona | Referencia de Ubicación

Teléfono 1 | Anexo | Clase de Teléfono: ☐ Vecino ☐ Empresa ☐ Local comercial | Teléfono 2 | Anexo | Correo Electrónico Laboral

REFERENCIAS PERSONALES

Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Teléfono	Anexo
CASTILLO	ARESO	ROSMERY		94219314	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Teléfono	Anexo

DATOS DEL PRODUCTO

Día de Pago: ☐ 1 ☐ 10 ☑ 20 ☐ 5 ☐ 15 ☐ 25 | Tipo de Trámite: ☑ RI ☐ TN | Tipo de Captación: DNI | **Dirección de Envío de Tarjeta** — Quien Recibe: TITULAR | Dirección de Envío: ☑ Domiciliaria ☐ Laboral

Direccion de Envio Correspondencia: ☐ Domicilio ☐ Laboral

Deseo recibir mi Estado de cuenta en forma fisica: ☐ Domicilio o ☐ Centro Laboral

Deseo recibir mi Estado de Cuenta en forma fisica y correo electronico: ☑ Domicilio o ☐ Centro Laboral

Deseo recibir mi Estado de Cuenta por correo electronico: ☐ Domicilio o ☐ Centro Laboral

Condiciones: En caso el cliente desee visualizar su Estado de Cuenta en la web del Banco, éste es responsable de gestionar y activar la clave debiendo seguir el procedimiento descrito en www.bancoripley.com.pe/visualización.
En caso el cliente opte por el envío de Estado de Cuenta vía correo electrónico, esta decisión deberá tramitarla directamente en la plataforma de servicio y dicha opción se hará efectiva a partir de la subsiguiente fecha de vencimiento del Estado de Cuenta. El Banco no será responsable por la validez del correo electrónico brindado por el cliente, quien se compromete a mantener dicho correo activo mientras permanezca vigente su relación contractual con el Banco. El cliente deberá comunicar a Banco Ripley cualquier variación del correo electrónico registrado incluyendo la eliminación del mismo y apertura de uno nuevo , de acuerdo a los mecanismos y plazos señalados en el Contrato de Tarjeta de Crédito. Asimismo, será responsable de registrar en la bandeja de entrada de su correo, la dirección electrónica de los correos enviados por el Banco, a fin que éstos no sean recibidos en la bandeja de correo electrónico no deseado (spam).

SOLICITUD DE TARJETA ADICIONAL

☐ D.N.I. ☐ C.E. Nro. de Documento | Fecha de Nacimiento | Relación con el Titular: ☐ Padre/Madre ☐ Hijo ☐ Cónyuge ☐ Otros | Apellido Paterno | Apellido Materno

Primer Nombre | Segundo Nombre

Observaciones :
El cliente declara que la información proporcionada es veraz y autoriza a BANCO RIPLEY para que compruebe o verifique cada vez que lo encuentre necesario o justificado. La información tiene carácter de Declaración Jurada según lo dispuesto por el art. 179 de la ley 26702, Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. En caso BANCO RIPLEY detecte que la información proporcionada por El Cliente no es veraz, podrá suspender el crédito otorgado al cliente con el correspondiente bloqueo de su tarjeta y/o las adicionales que se hubiesen emitido, sin prejuicio de las acciones legales a que hubiera lugar. Asimismo, El Cliente reconoce que es derecho exclusivo de BANCO RIPLEY aprobar o rechazar su solicitud de crédito y en ninguno de los casos los antecedentes o formularios presentados le serán devueltos.

Firma del Solicitante

BR-TC001 (30.09.12) | 1

SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Presto mi consentimiento expreso para que BANCO RIPLEY pueda dar tratamiento de los datos personales contenidos en el presente contrato y sus anexos, especialmente mi nombre y apellidos, dirección, números de teléfono y correos electrónicos, con estricta finalidad de que se me informe y comunique ofertas y/o promociones comerciales de sus productos y de sus empresas vinculadas, cambios o modificaciones en mi línea de crédito, avisos de vencimientos y cualquier otra información que tenga como finalidad el mantenerme informado sobre los términos y condiciones del presente contrato. En ese sentido, manifiesto mi total conformidad y consentimiento en que mi información sea facilitada a terceros para la ejecución de las referidas comunicaciones.

Por su parte, BANCO RIPLEY deja constancia que en todo momento el cliente podrá revocar su consentimiento al tratamiento de su información personal, sin necesidad de indicar ningún motivo para ello. La revocación deberá formalizarse llamando a Ripleyfono en Lima al 611-5757,Chimbote al 60-4407, y en otras provincias al 60-5757 o acercándose a las agencias del BANCO RIPLEY, siendo automáticos los efectos de la declaración de revocatoria. Asimismo, BANCO RIPLEY declara que cumple con todas las disposiciones aplicables en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley Nº 29733, y su Reglamento.

[redacted]

Firma del Solicitante

[redacted]

DIANA ARGOTH RODRIGUEZ
SUPERVISORA DE PLATAFORMA
BANCO RIPLEY TRUJILLO

1°B firma de titular
Firmas del cliente

DO ok DNI titul
OK val tel = Riesgo
= Infirto titul
= Conferto actividad
= Cocinero
21/12/15

BANCO RIPLEY

JHON VILLON REBAZA
Coordinador de Captación
BANCO RIPLEY S.A.

USO INTERNO

OBSERVACIONES: AK PARE MISM-BANC MUOTO SA_201511 NO 00 SILVA ME $00 PET DR1 DNI	Firma y Sello Supervisor	Firma y Sello Digitación

MONTO MAX. ENDEUD. INICIAL		MONTO MAX. ENDEUD. INICIAL	
MONTO S/. 500		MONTO S/.	
COND. 1		COND.	
FECHA 11-12-15	Firma y Sello Analista de Crédito	FECHA	Firma y Sello Analista de Crédito

2

BANCO RIPLEY

HOJA RESUMEN TARJETAS DE CRÉDITO RIPLEY

[redacted]

TARIFAS Y CARACTERÍSTICAS	RIPLEY CLÁSICA	RIPLEY MASTERCARD
Tributos		
Impuesto a las transacciones financieras por disposición de dinero en cajas y/o cajeros	0.005%	0.005%
Impuesto a las transacciones financieras por pago en cuotas por compras en realizadas con la Tarjeta.	0.005%	0.005%
Fechas de pago (de acuerdo a su necesidad)	01,05,10,15,20 y 25 de cada mes	01,05,10,15,20 y 25 de cada mes
Conceptos que aplicarán por incumplimiento de obligaciones		
Penalidad por pago fuera de fecha(*)		
A partir del segundo día de vencimiento de la cuota	2% diario del pago mínimo mínimo mensual de S/. 39.00 máximo mensual de S/.99.00	2% diario del pago mínimo mínimo mensual de S/. 39.00 máximo mensual de S/.99.00
Ejemplos para el cálculo de TCEA en tarjetas de crédito:		
TCEA	149.59%	115.68%
TEA	110.00%	80.90%

TCEA revolvente aplicado a cada tarjeta, para un consumo de S/. 1,000 o US$ 300 sin deuda anterior, considerando la TEA máxima aplicable a los consumos vigentes con cada tarjeta, se consideran cuotas mensuales con los valores de los pagos mínimos, como resultado de sumar el saldo capital por un factor revolvente de 24, el mismo que se cancelará en un plazo de 12 meses. Al resultado se le suman los intereses,la comisión por envío de estado de cuenta de S/. 6.90 así como el seguro de desgravamen de S/. 5.90. Para este cálculo consideramos el umbral mínimo de S/. 30.00 para el elemento de amortización de capital del pago mínimo.

(*) En caso el atraso fuera de (1) un día desde el vencimiento de la cuota y el pago se efectúa dentro de ese mismo día no se cobrará penalidad, pero si el atraso es de dos o más días, el monto de la penalidad se calculará desde el primer día de atraso hasta el día del pago.

Principales características de la Tarjeta de Crédito Ripley

Su tarjeta de crédito Ripley es un medio de pago que le permite comprar en tiendas Ripley así como en diferentes establecimientos afiliados, también puede disponer de efectivo; además tiene acceso a un préstamo a través de una línea paralela que el Banco otorga a sus clientes. Su tarjeta Ripley le brinda la facilidad de pagar sus saldos por completo en su fecha límite mensual de pago o puede amortizar una parte de ellos cancelando el pago mínimo, también puede financiar sus consumos en los plazos que requiera hasta en 48 meses.
Los consumos en cuotas que realice 5 días antes de su fecha de cierre de facturación serán cargados en el subsiguiente estado de cuenta, por lo que contará con más días para realizar su primer pago. Dicho período generará intereses que serán cargados en su primera cuota.

Medidas de seguridad que el cliente debe tomar cuando utiliza su tarjeta Ripley

Cuando pague con su tarjeta Ripley en el establecimiento, los vendedores o cajeros deben solicitarle su identificación personal y solicitar la firma del comprobante para concretar la operación.
No debe perder de vista su tarjeta en el momento de realizar el pago en un establecimiento, de preferencia solicite un dispositivo inalámbrico en aquellos casos en que la caja se encuentre lejos de usted o acompañe al representante hasta la caja para realizar el pago.
Cuando retire dinero en efectivo en cajeros automáticos no permita que nadie lo observe cuando ingrese su clave secreta en el cajero, tampoco acepte la ayuda de terceros ni le preste su tarjeta ni clave y siempre compruebe que la tarjeta devuelta en un cajero automático sea la suya.
En caso la tarjeta haya sido robada, se haya extraviado o se haya quedado retenida en el Cajero Automático, antes que nada y para evitar que se realicen consumos fraudulentos con su tarjeta, debe bloquearla de inmediato. Para ello, comuníquese con nuestro servicio de atención telefónica en Lima RipleyFono al 611-5757 opción 1 y en provincias 0-801-00057 opción 1. Tome nota del código de bloqueo que se le proporcionará. Con dicho código y su DNI, podrá acercarse a cualquier Agencia del Banco en Tiendas Ripley o Max y solicitar el duplicado de su tarjeta de crédito.

No realice compras por internet en lugares que no sean seguros, no comparta con terceros su tarjeta ni los datos de la misma.
Comuníquele al banco cuando vaya a realizar un viaje para evitar bloqueos por consumos en lugares inusuales y viaje tranquilo.

Tratamiento de datos personales

Presto mi consentimiento expreso para que BANCO RIPLEY pueda dar tratamiento de los datos personales contenidos en el presente contrato y sus anexos, especialmente mi nombre y apellidos, dirección, números de teléfono y correos electrónicos, con estricta finalidad de que se me informe y comunique ofertas y/o promociones comerciales de sus productos y de sus empresas vinculadas, cambios o modificaciones en mi línea de crédito, avisos de vencimientos y cualquier otra información que tenga como finalidad el mantenerme informado sobre los términos y condiciones del presente contrato. En ese sentido, manifiesto mi total conformidad y consentimiento en que mi información sea facilitada a terceros para la ejecución de las referidas comunicaciones.
Por su parte, BANCO RIPLEY deja constancia que en todo momento el cliente podrá revocar su consentimiento al tratamiento de su información personal, sin necesidad de indicar ningún motivo para ello. La revocación deberá formalizarse llamando a Ripleyfono en Lima al 611-5757 y en provincias 0-801-00057 o acercándose a las agencias del BANCO RIPLEY, siendo automáticos los efectos de la declaración de revocatoria. Asimismo, BANCO RIPLEY declara que cumple con todas las disposiciones aplicables en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley Nº 29733, y su Reglamento.

Incumplimiento de Pago

Ante el incumplimiento de las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgo con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y Exigencia de Provisiones vigente.

Pagos Anticipados

Banco Ripley Perú S.A acepta los pagos anticipados parciales y totales que decida realizar el cliente, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo las comisiones y gastos pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de ningún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar, relacionados directa o indirectamente con el pago anticipado realizado. Recomendamos informarse sobre la liquidación respectiva en cualquiera de las Agencias de Banco Ripley Perú S.A.

Alcances y obligaciones puntuales (garantías)

Letra de cambio a la vista, a la orden y a cargo del CLIENTE, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la Cláusula Décimo Quinta del Contrato de Tarjeta de Crédito.

Imputación para tarjetas Ripley (Tarjetas Clásica y Mastercard)

Los pagos que efectúe EL CLIENTE se aplicarán primero a penalidad por pago fuera de fecha, en segundo lugar, gastos, en tercer lugar, a las comisiones, seguido por los intereses compensatorios y finalmente al capital.

Declaración final del CLIENTE

El (Los suscrito (s) Ramirez Acede Santos Armando, declaro (amos) haber recibido por parte de BANCO RIPLEY PERÚ S.A., el Contrato de Tarjeta de Crédito Unificado y la Hoja Resumen de la Tarjeta de Crédito Ripley. Asimismo, declaro (amos) que BANCO RIPLEY PERÚ S.A. ha absuelto todas y cada una de mis (nuestras) dudas acerca del contenido y la forma de ejecución de las disposiciones señaladas en los mencionados documentos.
En vista de ello, suscribo (suscribimos), en total conocimiento de las condiciones, el presente instrumento en señal de conformidad en dos (2) ejemplares de igual tenor en la ciudad de Trujillo a los 10 días del mes de Diciembre de 15

EL CLIENTE	Cónyuge de EL CLIENTE (De ser el caso)	EL BANCO	
[redacted]		[redacted]	[redacted]
Nombre Ramirez Acede Santos Armando DNI: 18118427	Nombre: DNI:	Nombre: Luis Calderón B. DNI: 17968660	Nombre: Andre Pellegrin de la Flor DNI: 06638405

TC063 (04-11-2015) HR, LIM-PROV

BANCO RIPLEY

HOJA RESUMEN TARJETAS DE CRÉDITO RIPLEY

LAS TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY REGISTRAN LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS Y TARIFAS

Información previa de los costos y condiciones crediticas. Ley 28587/Resolución S.B.S. Nro. 8181-2012

Año base para efectos del cálculo de la Tasa de Costo Efectiva Anual (TCEA) Tasa fija a 360 días

TARIFAS Y CARACTERÍSTICAS	RIPLEY CLÁSICA	RIPLEY MASTERCARD
Monto de la línea de crédito	Línea de Crédito en Soles desde S/. 500 (1)	Línea de Crédito en Soles desde S/.500 (1)
	Tasa de interés compensatoria efectiva anual	Tasa de interés compensatoria efectiva anual
POR ESTABLECIMIENTO		
Por compras en Tiendas Ripley	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
Por compras en establecimientos afiliados*	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
POR FORMAS DE FINANCIAMIENTO		
Al contado hasta 55 días (2)	Sin intereses	Sin intereses
En cuotas	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
En cuotas diferidas	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
Pago mínimo (Revolvente o Rotativo)	110.00%	15.94% a 80.90%
Reprogramaciones	15.94% a 69.39%	15.94% a 69.39%
POR DISPOSICIÓN DE EFECTIVO		
Súper Efectivo - Línea Paralela **	15.94% a 69.39%	15.94% a 69.39%
Efectivo Express (Disposición de efectivo) (3)	41.25% a 127.00%	124.12%
COMISIONES		
Envío físico de estado de cuenta (4)	S/. 6.90	S/. 6.90
Operaciones en ventanilla del banco para retiros de efectivo (5)	S/. 9.90	S/. 9.90
Uso de cajero corresponsal para retiros de efectivo (6)	S/. 9.90	S/. 9.90
Uso de cajero corresponsal para realizar pagos	S/. 2.90	S/. 2.90
Servicios brindados a solicitud del Cliente - Transacciones a través de otras instituciones		
Pagos en ventanillas de otros bancos	S/. 4.50	S/. 4.50
Pagos a través de las webs de otros bancos	S/. 3.00	S/. 3.00
Entrega de tarjetas adicionales a solicitud - Reposición de Tarjeta de Crédito		
Duplicado, reposición o reimpresión de tarjeta de crédito (por robo, sustracción, pérdida o deterioro)	S/. 9.90	S/. 9.90
Entrega de tarjetas adicionales a solicitud - Tarjeta de Crédito adicional y/u opcional		
Emisión y/o envío de tarjeta de crédito adicional a solicitud del cliente	S/. 15.00	S/. 15.00
Emisión y/o envío de plástico personalizado a solicitud del cliente	S/. 29.00	S/. 29.00
SEGUROS		
Seguro de Desgravamen Súper Efectivo		
Prima única aplicada sobre el capital inicial	1.70%	1.70%
Nombre de la compañía de Seguros	Mapfre	Mapfre
Número de Póliza	61100034	61100034
Cobertura	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.
Seguro de Protección de Pagos Súper Efectivo		
Prima única aplicada sobre el capital inicial	4.00%	4.00%
Nombre de la compañía de Seguros	Mapfre	Mapfre
Número de Póliza	6200001	6200001
Cobertura	Hasta 6 cuotas en caso de desempleo involuntario para dependientes o incapacidad temporal para independientes. Cubre hasta un máximo de S/.700 por cuota.	Hasta 6 cuotas en caso de desempleo involuntario para dependientes o incapacidad temporal para independientes. Cubre hasta un máximo de S/.700 por cuota.
Condiciones	Obligatorio para préstamos de línea paralela "Súper efectivo" de hasta S/. 8,000	Obligatorio para préstamos de línea paralela "Súper efectivo" de hasta S/. 8,000
Seguro de Desgravamen Tarjeta Ripley		
Prima Mensual	S/. 5.90***	S/. 5.90***
Nombre de la compañía de Seguros	Mapfre	Mapfre
Número de Póliza	61100010	61100010
Cobertura	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.

1 El monto final de la línea de crédito aprobado al CLIENTE, le será comunicado al momento de la entrega de laTarjeta Ripley. Sin embargo, BANCO RIPLEY PERU S.A. se reserva el derecho de rechazar la solicitud de afiliación, como resultado de la evaluación crediticia que realice al CLIENTE.
2 Sólo en caso de realizar el pago total del mes en la primera fecha de pago, caso contrario se cargará intereses revolventes compensatorios para cada consumo.
3 El monto máximo para disponer de efectivo será el 100% de la línea de crédito. Sujeto a evaluación.
4 Aplica por uso de tarjeta o saldo deudor, incluye línea paralela. El estado de cuenta virtual (correo electrónico/visualización por la web) es gratuito.
5 Los retiros por cajero automático son libres de costo.
6 Incluye cajas de tiendas Ripley.

(*) Hasta 48 cuotas según rubro del comercio y artículo de compra.
(**) La tasa de interés se aplicará según calificación del CLIENTE.
(***) Cargo se realizará siempre y cuando el cliente mantenga un saldo deudor con su Tarjeta Ripley igual o superior a S/. 10.

BANCO RIPLEY

TC003 (04-11-2015) HR. LIM-PROV

TASAS FIJAS

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO 3227201

BANCO RIPLEY

Conste por el presente documento privado, el Contrato de Tarjeta de Crédito (en adelante el "Contrato") que celebran de una parte, el BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, el "BANCO"), con RUC 20259702411, con domicilio en Avenida Paseo de la República 3118, piso 11, San Isidro, y de la otra parte el CLIENTE, cuya identificación aparece en la solicitud de afiliación al Sistema de Tarjeta de Crédito del BANCO (en adelante, el "Sistema"), conforme a los siguientes términos y condiciones:

PRIMERA: Línea de Crédito

El BANCO le otorga una línea de crédito al CLIENTE, cuyas características constan en la Hoja Resumen que como "Anexo" debidamente suscrito por las partes, forma parte integrante de este Contrato. Dicha línea podrá ser en moneda nacional y/o extranjera según los consumos efectuados por EL CLIENTE.

Asimismo, el BANCO podrá otorgar al CLIENTE la facultad de disposición de dinero en efectivo con cargo a la línea de crédito otorgada previa evaluación crediticia. El CLIENTE podrá renunciar expresamente y en cualquier momento a dicho servicio asociado a la Tarjeta, previo envío de una comunicación escrita al BANCO, la cual será procesada dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de presentación de la comunicación. De la misma manera, el CLIENTE podrá solicitar al BANCO disponer nuevamente del referido servicio asociado cuando lo crea necesario, previo cumplimiento de las mismas condiciones previstas para la renuncia. Las condiciones para la adquisición y renuncia del servicio de disposición de efectivo se encuentran establecidas en la página web de EL BANCO. Se deja constancia que el BANCO no será responsable por las disposiciones de dinero en efectivo que pudiesen haberse realizado con la Tarjeta o las tarjetas adicionales, con anterioridad al plazo de setenta y dos (72) horas antes indicado, tal como se establece en la cláusula Décimo Primera del presente Contrato,salvo en los supuestos establecidos en el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito vigente, o la norma que la sustituya o modifique.

El BANCO se reserva la potestad de otorgar, reducir y/o suprimir la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas de la Tarjeta de Crédito y disposición de dinero en efectivo con cargo a la línea de crédito otorgada. Sin perjuicio de lo indicado en la Cláusula Décimo Novena, EL BANCO podrá reducir o suprimir la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas de la Tarjeta de Crédito y disposición de dinero en efectivo con cargo a la línea de crédito otorgada por razones de falta de uso por parte del Cliente, cuando menos de un (1) año calendario, mediando previo aviso de 45 días a través de los medios directos indicados en el primer párrafo de la cláusula Décimo Novena. En caso EL CLIENTE solicite la utilización de su línea paralela, sub-línea de crédito ó línea adicional, se deja constancia que las mismas pueden generar un estado de cuenta adicional, así como los gastos y/o comisiones que según tarifario correspondieren.

EL BANCO informará la respectiva reducción y/o supresión de la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas, que a su discreción haya considerado conveniente realizar, con una anticipación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario, salvo en los casos que la línea de crédito haya sido sobregirada por los consumos realizados en la cuenta del titular de la Tarjeta, ó en los casos que medie causal justificada en la Circular No. 2197-2011 y las normas que la modifiquen o sustituyan en el futuro, según lo establecido en la Cláusula Décimo Primera del presente Contrato. En éste último caso, EL BANCO enviará la respectiva comunicación a EL CLIENTE de forma posterior y dentro del plazo establecido para tal efecto en la citada norma.

El CLIENTE y los usuarios de las tarjetas de crédito adicionales deberán limitar las operaciones que realicen con la Tarjeta al monto de la línea de crédito otorgada, salvo que cuente(n) con una autorización expresa del BANCO para exceder la referida línea de crédito, en cuyo caso el BANCO establecerá las condiciones aplicables a tal exceso, debiendo informarlas previamente, para lo cual se deberá cumplir con las condiciones indicadas en la cláusula Décimo Sexta del presente documento.

BR-TC002-17 BANCO RIPLEY 1

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

SEGUNDA: Cuenta Corriente Especial

El BANCO abrirá a nombre de EL CLIENTE una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito (en adelante, la "Cuenta Tarjeta"), en moneda nacional, donde se registrarán los importes de los consumos por el uso de la Tarjeta que el CLIENTE haya efectuado en los Establecimientos Afiliados al Sistema y en los lugares autorizados, los abonos de ser el caso, así como los costos de los demás servicios que el BANCO presta al CLIENTE y que se encuentran detallados en los tarifarios, página web y Hoja Resumen anexa al presente documento.

TERCERA: Tarjeta de Crédito

Entrega y Activación de la Tarjeta:

El BANCO hará entrega de la Tarjeta al CLIENTE ó a la persona que éste último designe en la solicitud de la Tarjeta. El CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO en forma previa a la suscripción de este Contrato acerca de las condiciones para el uso de la Tarjeta en cajeros automáticos, puntos de venta, medios electrónicos, Internet y otros medios que el mismo tenga establecidos, así como de los riesgos asociados al uso de las Tarjetas en estos medios y las medidas que pueden tomar para reducirlos. La Tarjeta es de carácter personal e intransferible y será empleada por el CLIENTE para el uso de la línea de crédito otorgada.

El CLIENTE podrá autorizar por escrito al BANCO para que entregue su Tarjeta, la(s) tarjeta(s) adicional(es) y/o sus respectivas claves secretas a una tercera persona, asumiendo el CLIENTE íntegramente la responsabilidad por dicha entrega.

En caso EL BANCO genere la primera clave o código secreto del CLIENTE, éste se encontrará obligado a modificarla antes de realizar la primera operación que requiera el uso de dicha clave, a través de los canales que EL BANCO ponga a su disposición para tal efecto.

EL BANCO se reserva el derecho de determinar el plazo de vigencia de la Tarjeta, el cual en ningún caso podrá exceder de cinco (5) años. La fecha de vencimiento o caducidad de la Tarjeta (mes y año) aparecerá reflejada en la misma. Ante el vencimiento, el CLIENTE podrá solicitar al BANCO la emisión de una nueva Tarjeta, la cual será emitida previo acuerdo con el BANCO, quien realizará la respectiva evaluación. De igual forma, verificado el vencimiento sin que EL CLIENTE haya solicitado expresamente la renovación, el BANCO podrá enviar la nueva Tarjeta al domicilio de EL CLIENTE, previa evaluación y coordinación con éste último.

Uso de la Tarjeta: El uso de la Tarjeta es de exclusiva responsabilidad de El CLIENTE.

Al momento de utilizar la Tarjeta, EL CLIENTE deberá entregar la Tarjeta y suscribir los *vouchers* de consumo correspondientes en cada operación que realice con la misma en los Establecimientos Afiliados al Sistema, de forma gráfica o electrónica mediante el uso de su clave secreta, según sea requerido. Asimismo, deberá mostrar su documento de identidad, con la finalidad de poder corroborar sus datos y su firma, de ser el caso. Sin embargo, EL BANCO no tendrá responsabilidad si algún Establecimiento Afiliado o sistema de atención con la Tarjeta rehusara aceptarla o cobrara algún cargo por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas. EL CLIENTE deberá reclamar directamente con los Establecimientos Afiliados al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza. EL CLIENTE reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la Tarjeta es del Establecimiento Afiliado y no del BANCO. Por su parte, el BANCO adoptará las medidas de seguridad apropiadas para que los Establecimientos Afiliados y operadores de la Tarjeta cuenten con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo el procedimiento de verificación de identidad del cliente.

Igualmente, como servicios asociados a la Tarjeta, EL BANCO podrá otorgar la posibilidad de realizar operaciones de compra, consumos o pagos por Internet, a través de una web distinta a la de EL BANCO.

El BANCO podrá poner a disposición del cliente la posibilidad de realizar micropagos en los Establecimientos Afiliados al Sistema. Los micropagos se podrán realizar hasta por el monto máximo

BR-TC002-17 2

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

señalado en la Hoja Resumen. En caso EL CLIENTE desee realizar un micropago, deberá mostrar su documento de identidad, con la finalidad de poder corroborar sus datos.

En caso que el CLIENTE utilice la línea de crédito en los Establecimientos Afiliados al Sistema que se encuentren fuera del país, el BANCO emitirá un estado de cuenta expresado en nuevos soles o eventualmente en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, si así lo implementara para todos los consumos efectuados en el extranjero y/o disponibilidad de efectivo que hubiera solicitado el CLIENTE. El pago se podrá efectuar en moneda nacional o en dólares de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio venta vigente a la fecha del pago efectivo, provisto por EL BANCO, debiendo pagarse en los mismos términos estipulados en este Contrato para obligaciones expresadas en moneda nacional. A efectos de preservar su seguridad, EL CLIENTE declara conocer que EL BANCO podría bloquear temporalmente la Tarjeta si considera que existen transacciones inusuales y/o sospechosas en el exterior ó a través de páginas web del exterior, previo intento de contacto con EL CLIENTE, salvo que este último haya dado un previo aviso por vía telefónica a EL BANCO sobre su viaje al exterior a fin que su Tarjeta no sea bloqueada para tales consumos.

CUARTA: Programa de Fidelización

El CLIENTE declara conocer que el BANCO se encuentra facultado a administrar uno o más programas de fidelización gratuitos u onerosos, que otorguen premios por la utilización de una o más Tarjetas, bajos las condiciones establecidas en el Reglamento del Programa. En ese sentido, en caso el CLIENTE hubiese solicitado alguna de las Tarjetas afiliadas a dicho(s) programa(s) de fidelización reconoce que ha sido informado que podrá acceder a las características, beneficios y reglamentos de dichos programas, a través de la web del Banco. En caso el BANCO decida incluir nuevas condiciones en el(los) programa(s) de fidelización, las mismas serán informadas al CLIENTE con la anticipación señalada en dicho(s) reglamentos.

El BANCO podrá modificar, sustituir, desactivar, suspender, limitar la aplicación de dichos programas a su entera discreción, en forma temporal o permanente, debiendo comunicar tal hecho a EL CLIENTE respetando el plazo de cuarenta y cinco (45) días de anticipación establecido en la Resolución SBS No. 8181-2012 (en adelante, el "Reglamento de Transparencia") o en su caso, de la norma que la modifique o sustituya.

Ante la comunicación previa, vía los mecanismos directos de comunicación regulados en la Cláusula Décimo Novena, de cualquier modificación, sustitución, suspensión ó supresión del Programa ó de alguna de sus condiciones, EL CLIENTE tendrá derecho a manifestar su desacuerdo con dicha acción por parte de EL BANCO, quedando facultado a resolver el presente Contrato, siguiendo las formalidades establecidas para ello, de conformidad con la Cláusula Décimo Cuarta.

De igual modo, en caso que el BANCO detecte una indebida o errónea acumulación por parte del CLIENTE del beneficio otorgado por el (los) programa (s), se encontrará facultado a eliminar el beneficio de forma unilateral y sin aviso previo, de conformidad a lo indicado en el Reglamento de Ripley Puntos, cuyo contenido se encuentra ubicado en la página web de EL BANCO.

QUINTA: Estados de Cuenta

El BANCO enviará mensualmente al CLIENTE un estado de cuenta, a través de los siguientes mecanismos, a elección del cliente:

(i) Físicamente, a la dirección domiciliaria ó laboral que EL CLIENTE haya consignado en la respectiva solicitud de Tarjeta de Crédito; y/o

(ii) Virtualmente: (1) por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico que consigne EL CLIENTE en la respectiva solicitud de Tarjeta de Crédito; y/o, (2) poniendo el estado de cuenta su disposición a través de la página web del BANCO, según instrucción del CLIENTE consignada en la mencionada solicitud. En este último caso, el CLIENTE accederá a visualizar su estado de cuenta ingresando a la web del BANCO a través de su clave personal de seguridad, cuya creación es de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE.

BR-TC002-17 3

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Dicho estado de cuenta será expresado en Nuevos Soles, independientemente de la moneda en la que se haya efectuado el consumo. En caso EL CLIENTE realice consumos en dólares de los Estados Unidos de América, dicho consumo será cargado al tipo de cambio venta vigente publicado en las Agencias de EL BANCO a la fecha del consumo. El BANCO se reserva el derecho de expresar, en el futuro, los consumos del CLIENTE en Dólares Americanos, siempre que tales consumos se hayan realizado en dicha moneda.

Estado de cuenta virtual: la dirección de correo electrónico otorgada por EL CLIENTE se considerará válida para todos los efectos, salvo que el CLIENTE hubiera informado al BANCO su nueva dirección electrónica con una anticipación no menor de sesenta (60) días calendario, a través de los canales que establezca el BANCO en su página web.

Estado de cuenta físico: En el caso de la notificación del estado de cuenta de manera física, el CLIENTE autoriza que sea entregado a la persona que se encuentre en la dirección que hubiera declarado al BANCO. En caso EL CLIENTE decida modificar la forma de envío físico por el envío de Estado de Cuenta vía correo electrónico o la visualización vía web, deberá acercarse a cualquier Agencia del BANCO. Dicha opción se hará efectiva a partir de la subsiguiente fecha de vencimiento del Estado de Cuenta.

En caso EL CLIENTE opte por el envío del estado de cuenta vía virtual, estos serán enviados de manera gratuita. Por su parte, en caso EL CLIENTE opte por el envío del estado de cuenta de forma física, estos estarán sujetos a las comisiones que establezca EL BANCO en sus tarifarios y en la hoja resumen.

Si el CLIENTE no recibiera el estado de cuenta oportunamente de acuerdo a las fechas establecidas, por causa imputable al BANCO o a un tercero, podrá visualizarlo a través de la página web del BANCO, para lo cual requerirá la utilización de una clave personal de seguridad. También podrá reclamarlo en las oficinas del BANCO, donde le informarán el saldo total de su deuda y el monto de su cuota. La falta de recepción del estado de cuenta por el CLIENTE no exime a éste de la obligación del pago oportuno de las cuotas o sumas adeudadas al BANCO, pues en tales supuestos será su responsabilidad informarse sobre el importe que le corresponde pagar directamente en las oficinas del BANCO, en su página web, en los Ripleymáticos y en los demás canales que éste ponga a disposición de sus clientes para tal propósito.

El Estado de Cuenta se considerará aprobado en el caso haya transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde su fecha de recepción, sin que el CLIENTE haya formulado observaciones al mismo. En dicho supuesto, se presume que el CLIENTE ha agotado la vía interna de reclamos sobre el estado de cuenta en el BANCO. Esta presunción no enerva el derecho del CLIENTE establecido en el ordenamiento legal vigente para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes. El BANCO se reserva el derecho de no remitir al CLIENTE el estado de cuenta: (i) cuando el CLIENTE incurra en morosidad de cincuenta (50) días consecutivos o más y/o (ii) cuando no exista saldo deudor.

SEXTA: Pagos

El CLIENTE se obliga a pagar oportunamente el importe que corresponda a la utilización de su línea de crédito, dentro del plazo establecido en el Estado de Cuenta, el cual podrá efectuarse en las oficinas del BANCO, vía internet, en las cajas recaudadoras que sean instaladas por el BANCO y que se encuentran debidamente señalizadas o mediante la utilización de otros canales autorizados por el BANCO. Asimismo, el CLIENTE podrá realizar los pagos de su Tarjeta en cajeros corresponsales que serán debidamente informados, o en empresas del sistema financiero con las cuales el BANCO haya suscrito convenios de recaudación. Por otro lado, el CLIENTE podrá autorizar por escrito al BANCO a realizar el cobro del importe antes señalado mediante débito automático de las cuentas que el CLIENTE pudiera tener en el BANCO o en cualquier otra entidad del sistema financiero con las cuales el BANCO haya suscrito convenios de recaudación. En caso el BANCO dejara de utilizar alguno de los centros de pago antes mencionados deberá informarlo previamente al CLIENTE.

BR-TC002-17 4

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Con la finalidad que el CLIENTE pueda conocer las implicancias de cada tipo de financiamiento y que pueda programar oportunamente sus pagos y atienda la deuda originada por el uso de la Tarjeta, el BANCO pone a su disposición los siguientes sistemas de pago:

6.1 Sistema revolvente: El CLIENTE, a su libre criterio, tiene la opción de: (i) efectuar el pago en forma total; o, (ii) amortizar la suma adeudada en un monto no menor al indicado en el estado de cuenta como "pago mínimo", en cuyo caso, el BANCO aplicará la tasa de interés antes referida a la totalidad del capital adeudado, disminuyendo este último conforme se vaya amortizando en los periodos de tiempo.

6.2 Sistema de cuota fija: El CLIENTE deberá cancelar la cuota correspondiente que incluirá el capital de la deuda, los intereses generados y demás cargos que establezca el BANCO, los cuales se encuentran señalados en la Hoja de Resumen. El BANCO aplicará la tasa de interés antes referida a la totalidad del valor de la deuda, no obstante que el tiempo transcurrido entre la fecha de adquisición de los bienes y/o servicios y/o obligaciones y la fecha de pago de la primera cuota sea inferior o superior a treinta (30) días calendario. Si la forma u oportunidad de pago fueran modificadas, las cuotas pendientes de pago serán reajustadas por el BANCO, informándolo a EL CLIENTE vía el Estado de Cuenta.

El BANCO se encuentra facultado para modificar la periodicidad, fecha de corte y los sistemas de pago, en cuyo caso deberá comunicar con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario al CLIENTE el objeto y alcance de la modificación. Cualquier discrepancia por parte del CLIENTE respecto a las modificaciones deberá manifestarlo por escrito, resolviéndose automáticamente el Contrato, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE mantenga en favor del BANCO. En ese sentido, el CLIENTE contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde el día de la resolución del Contrato, para pagar la totalidad de la deuda.
No obstante ello, en caso transcurriese el plazo de preaviso efectuado por EL BANCO a que hace referencia el párrafo precedente, sin que el CLIENTE hubiese declarado su aceptación ni objeción a la comunicación efectuada por el BANCO, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a considerar su silencio como señal de aceptación.

Queda claramente establecido que el BANCO aceptará los pagos anticipados que decida realizar el CLIENTE, en forma total o parcial, el cual implica el abono de importes mayores a la cuota del período, pero menores al total de la obligación, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago deduciendo asimismo, las comisiones y gastos al día de pago, sin que sean de aplicación penalidades de ningún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Asimismo, El BANCO aceptará los adelantos de cuotas que decida realizar el CLIENTE, trayendo como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, comisiones y gastos derivados del presente Contrato.

No obstante lo anterior, y ante la falta de manifestación de voluntad del CLIENTE, el BANCO aplicará las siguientes presunciones:

(i) En caso de pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En este caso, el CLIENTE, al momento de realizar el pago, deberá indicar si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito; y en aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección, y dentro de los quince (15) días posteriores de realizado el pago, El BANCO procederá con la reducción del número de cuotas.

(ii) Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, EL BANCO procederá a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

BR-TC002-17 5

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

El orden de imputación aplicable para el pago de la Tarjeta de Crédito amortizará en orden decreciente la deuda, iniciándose la aplicación de los pagos a aquellas obligaciones diferenciadas que generan una mayor carga por concepto de intereses a EL CLIENTE, al corresponderles una tasa de interés mayor, hasta llegar a aquellas que generan una menor carga por dicho concepto. EL CLIENTE declara conocer que el orden de imputación de pagos se encuentra descrito en la Hoja Resumen adjunta al presente Contrato, la que se suscribe en señal de aceptación. En tal sentido, se establece que los pagos que efectúe EL CLIENTE se aplicarán primero a la penalidad por pago fuera de fecha, en segundo lugar, a los gastos, en tercer lugar, a las comisiones, seguido por los intereses compensatorios y finalmente al capital.

SETIMA: Intereses

El CLIENTE reconoce que los consumos y disposiciones de efectivo que sean pagados a través del sistema de cuotas y sistema revolvente, devengarán intereses compensatorios en las tasas que el BANCO tenga establecidas en el tarifario vigente y Hoja Resumen, en función de la línea de crédito otorgada, del plazo de pago, y/o de la naturaleza del bien o servicio que adquiera el CLIENTE y/o cualquier otra consideración que el BANCO pudiese implementar con posterioridad al presente Contrato, las que serán previamente informadas al CLIENTE, de conformidad con la Cláusula Décimo Novena. Bajo cualquiera de los sistemas de pago que el BANCO pone a disposición del CLIENTE, los intereses serán calculados sobre los saldos de capital adeudados, desde el día del consumo o de la disposición de efectivo, respectivamente.

Del mismo modo, los saldos adeudados por el CLIENTE que correspondan a la Cuenta Tarjeta podrán ser objeto de capitalización con la periodicidad que establezca el BANCO, y por todo el tiempo que dichos saldos permanezcan insolutos.

Las tasas de interés compensatorias, moratorias o penalidades, comisiones, gastos y cualquier otro cargo por los servicios prestados aplicables al presente Contrato, son debidamente publicados por el BANCO en sus oficinas a través del Tarifario y/o en su página web, Ripleymático, Hoja Resumen u otros canales físicos y electrónicos que establezca el BANCO con la finalidad que el CLIENTE tome conocimiento de ellos. El CLIENTE declara haber sido informado previamente acerca de los mencionados conceptos, los mismos que constan en la Hoja Resumen anexa al presente Contrato y que EL CLIENTE suscribe en señal de aceptación.

Los eventuales pagos en exceso efectuados por parte del CLIENTE que generen saldos a favor en su Cuenta Tarjeta, no generarán la obligación de pago de interés alguno por parte del BANCO, en la medida que estos pagos no hayan sido generados por dolo o culpa debidamente acreditados del BANCO. El procedimiento aplicable para que EL CLIENTE recupere el monto cancelado por concepto de pagos en exceso se encuentra establecido en la página web de EL BANCO.

OCTAVA: Comisiones y otros cargos

Las comisiones y gastos asociados a la Tarjeta de Crédito son de cargo exclusivo del CLIENTE de acuerdo a las tarifas que el BANCO tenga vigentes en el tarifario que estará a disposición del CLIENTE en todas las oficinas con atención al público o en su página web, sobre las cuales el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO con anterioridad a la suscripción del Contrato y que además constan en la hoja resumen que es entregada al CLIENTE junto al presente Contrato, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Sexta del presente Contrato.

Del mismo modo, queda claramente establecido por las partes que el uso de determinados servicios realizados con cargo a la Tarjeta se encontrarán sujetos a las comisiones y gastos que el BANCO hubiese comunicado previamente al CLIENTE y que constan en los tarifarios, página web y la Hoja Resumen respectiva.

Del mismo modo, el CLIENTE autorizará por escrito al BANCO a que debite mensualmente en la Cuenta Tarjeta cualquier cargo recurrente contratado por el CLIENTE con terceros, tales como servicios de asistencia o emergencia, servicios públicos, de telefonía, primas de seguros y otros similares. Queda claramente establecido que el BANCO no asumirá responsabilidad por la idoneidad o calidad de los servicios que pudieran prestar terceros al CLIENTE,

BR-TC002-17 6

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

sino únicamente por los cargos que debe efectuar según la autorización otorgada por el CLIENTE. Es responsabilidad del CLIENTE comunicar cualquier cambio al BANCO respecto de su domicilio y a un eventual cambio de plástico por cualquier causa. Asimismo, en caso el CLIENTE decida suprimir o suspender este servicio, así como establecer un monto máximo de débito, deberá dar aviso por medio escrito de fecha cierta, hasta (48) cuarenta y ocho horas antes a la fecha de vencimiento.

El BANCO no asume responsabilidad alguna por la ejecución de la orden de suspensión o de limitación del monto a debitar que reciba del CLIENTE, quien mantiene la responsabilidad por la falta de pago que se produzca como consecuencia de ordenar la suspensión o limitación del monto de pago.

NOVENA: Normas Prudenciales

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Circular No. 2197-2011 y las normas que las modifiquen o sustituyan, el BANCO se encontrará facultado a no contratar, modificar o resolver el presente Contrato como consecuencia de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, o por falta de transparencia del CLIENTE, en caso se determine que la información señalada o presentada por el CLIENTE antes o durante la vigencia de este Contrato sea inexacta, incompleta, falsa o inconsistente y repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta el BANCO. En estos casos, la resolución del Contrato operará sin requerirse para ello el aviso previo al CLIENTE. No obstante, el BANCO se obliga a informar tal hecho al CLIENTE mediante los medios de comunicación directos indicados en la cláusula Décimo Novena del presente Contrato, dentro de los 7 (siete) días calendario siguientes a dicha modificación o resolución dejando constancia que la misma se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 y las normas que lo modifiquen o sustituyan (en adelante, el "Código").

DÉCIMA: Cargos en cuenta

El BANCO se encuentra autorizado por el CLIENTE para cobrar las sumas vencidas y exigibles que el CLIENTE le adeude por cualquier concepto, de cualquiera de las cuentas, depósitos, certificados o dinero en general que éste tuviera en el BANCO[1].

Si con posterioridad al cierre de la Cuenta Tarjeta se presentaran cargos pendientes, en proceso, no declarados por el CLIENTE o no contabilizados oportunamente como parte del saldo deudor, la responsabilidad del CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la vigencia o subsistencia de cuentas a nombre del CLIENTE en el BANCO. Así, el BANCO requerirá el pago de su acreencia según las liquidaciones que practique conforme a la Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, pudiendo abrir una cuenta a nombre del CLIENTE en la que se registrarán los referidos cargos y a la que le será de aplicación los mismos términos y condiciones de este contrato y hoja resumen.

De igual forma, EL BANCO, en cualquier momento, producto de la conciliación de los saldos del CLIENTE, podrá requerir a éste el pago de los conceptos no contabilizados oportunamente como parte de su saldo deudor, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que se detallan en la Hoja Resumen que pudieran haber generado dichos conceptos. En estos casos y sin perjuicio del derecho del CLIENTE a ser informado sobre el origen de los cargos adicionales, EL BANCO podrá: (i) reabrir la misma u otra Cuenta Tarjeta y cargar en ella los saldos deudores o, (ii) requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, de conformidad a la ley aplicable.

[1] En el ejercicio de este derecho, el banco deberá comunicar al usuario sobre dicha operación de manera posterior, en un plazo razonable.

BR-TC002-17 7

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a realizar extornos en las cuentas que éste tuviera en el BANCO, cuando por error el BANCO hubiese realizado abonos de sumas de dinero que no corresponden al CLIENTE en las referidas cuentas.
En cualquiera de los supuestos a que se refiere la presente cláusula, el BANCO se encontrará obligado a informar al CLIENTE posteriormente, las razones que motivaron su decisión.

DÉCIMO PRIMERA: Extravío o destrucción de la Tarjeta
A efectos de evitar el uso no autorizado de la Tarjeta por terceros, el CLIENTE se obliga a conservar diligentemente su Tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el CLIENTE deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el BANCO, los cuales podrán ser entregados por el BANCO al CLIENTE en forma física o electrónica, siendo el CLIENTE responsable de su utilización incorrecta en caso sean terceras personas las que utilicen la Tarjeta, a las cuales les proporcionó su clave, infringiendo lo dispuesto en la presente cláusula.

Ante un evento de pérdida, extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta o de información de la misma o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) que él haya solicitado, el CLIENTE deberá comunicarlo en forma inmediata al BANCO, en cuyo caso, el BANCO le proporcionará un código de bloqueo que el CLIENTE deberá conservar diligentemente como prueba de haber cumplido con dar tal comunicación al BANCO. Para tales efectos, el CLIENTE reconoce que el código de bloqueo constituye la única constancia válida para que el BANCO pueda determinar con precisión la fecha y hora de la comunicación. Ante la comunicación del cliente respecto a un extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, cargos indebidos y operaciones que no reconozca, se deberán registrar dichas comunicaciones generándose un código de registro a ser informado a EL CLIENTE como constancia de recepción. Asimismo, EL BANCO enviará al titular de la tarjeta una copia del registro de la comunicación realizada a través de medios físicos o electrónicos, según elección del CLIENTE.

En caso el CLIENTE no cumpla con el procedimiento descrito en el párrafo precedente, será responsable del uso indebido del que pudiera(n) ser objeto la Tarjeta y la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada(s), mientras no se efectúe la comunicación correspondiente al BANCO. En ese sentido, el CLIENTE reconoce que el BANCO no asumirá responsabilidad en caso el CLIENTE no comunique la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta oportunamente por negligencia o por causas de fuerza mayor o hecho fortuito que el CLIENTE no logre acreditar.

Queda claramente establecido que el CLIENTE no asumirá responsabilidad por las compras y/o consumos fraudulentos efectuados con la Tarjeta o con la(s) Tarjeta(s) Adicional(es), en los siguientes supuestos, salvo que EL BANCO demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que EL BANCO fuera notificado del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por EL BANCO para efectuar operaciones.
5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de EL BANCO **u operadora de estos** o los ambientes en que estos operan.
6. Cuando se haya producido la suplantación del CLIENTE en las oficinas.
7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el CLIENTE.
8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

Ocurrido el extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) que el CLIENTE hubiera solicitado, el BANCO enviará al CLIENTE una nueva Tarjeta o tarjeta(s) adicional(es) a su solicitud, la cual le será entregada siguiendo el procedimiento establecido en la Cláusula Cuarta de este Contrato.

BR-TC002-17 8

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

DÉCIMO SEGUNDA: Retraso en el pago de la Tarjeta

En caso EL CLIENTE no cumpla con pagar el monto de las operaciones efectuadas con cargo a su Tarjeta de Crédito, en las fechas previstas para el pago o si las condiciones crediticias del CLIENTE así lo ameriten, el BANCO podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

(a) Suspender (temporalmente o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales.
(b) Cobrar en forma parcial o total el monto adeudado por EL CLIENTE, empleando el dinero o los bienes que EL CLIENTE tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el BANCO. De conformidad con lo dispuesto por el numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el BANCO puede hacer efectivo el cobro de las sumas que EL CLIENTE adeude por el uso de la Tarjeta (y por cualquier otra obligación que EL CLIENTE tenga con EL BANCO) empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que EL CLIENTE tenga o pueda tener en EL BANCO. Esta facultad se extiende a cualquier otro bien (acciones, valores etc.) que EL CLIENTE tenga o pueda tener en EL BANCO.
(c) Dar por concluido este Contrato (resolverlo), en cuyo caso EL CLIENTE tendrá que pagar en forma inmediata el total del monto de la deuda que tenga con el Banco según la liquidación preparada por éste.
(d) Disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito, de acuerdo a la Cláusula Primera del presente Contrato.
(e)El Banco podrá reunir en una o más cuentas que EL CLIENTE tenga o pueda tener en el Banco todos los montos que adeude, así como todos los montos que a EL CLIENTE le adeude el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta de la moneda del Préstamo, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda del Préstamo.
(f) EL BANCO reportará a EL CLIENTE a las centrales de riesgo con la calificación que corresponda de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.

En el supuesto de incumplimiento descrito en la presente cláusula, El CLIENTE podrá solicitar la refinanciación de su deuda en las oficinas del BANCO, asumiendo esta entidad la obligación de evaluar dicha solicitud. El BANCO, de aceptar la referida solicitud, podrá refinanciar la deuda del CLIENTE, para cuyo efecto, efectuará la liquidación correspondiente, incluyéndose, asimismo, los gastos derivados de las cláusulas pactadas en el presente Contrato, así como cualquier cargo que el BANCO determinase en cualquier momento, el cual se encontrará señalado en la Hoja de Resumen, siempre que sea oportunamente comunicado al CLIENTE. El CLIENTE declara conocer que en caso el BANCO acepte refinanciar su deuda, la Tarjeta quedará anulada; en ese sentido reconoce que el otorgamiento de una nueva Tarjeta, estará sujeto a la evaluación crediticia que para tal efecto realice el BANCO y siempre que el CLIENTE hubiese cancelado totalmente su deuda al BANCO.

Por otro lado, El CLIENTE declara conocer que en este supuesto, y de conformidad con la legislación aplicable, el BANCO se encuentra obligado a informar a la Superintendencia respecto de la refinanciación de deuda solicitada por el CLIENTE, con la finalidad de que dicha institución registre la clasificación de riesgo del mismo.

DÉCIMO TERCERA: Cierre de Cuenta Tarjeta y Título Valor Incompleto
El CLIENTE no podrá exceder el plazo establecido por el BANCO para el pago, que será informado en el Estado de Cuenta. La contravención a lo expresado anteriormente dará derecho al BANCO a dar por vencidas las cuotas pendientes de pago y exigir el total del saldo adeudado por el CLIENTE, como si la deuda pendiente fuera de plazo vencido, además de los intereses compensatorios, comisiones, penalidades o intereses moratorios y gastos impagos que fueren procedentes, y sin perjuicio de las acciones legales que el BANCO pueda emprender contra el CLIENTE, ejecutando la garantía descrita en el último párrafo de la presente cláusula.

BR-TC002-17 9

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Asimismo, este retraso faculta al BANCO a solicitar el pago de todos los gastos en que el BANCO deba incurrir, como consecuencia del retraso en el pago de las sumas adeudadas, tales como comisiones, gastos, costas y costos del proceso judicial[2].

EL BANCO puede, en cualquier momento, remitir una comunicación al CLIENTE advirtiéndole de la existencia de saldos deudores en su cuenta requiriéndole el pago. En caso de no cancelar la deuda total dentro del plazo perentorio de quince (15) días hábiles de requerido, sin que hubiere observaciones, el BANCO se encontrará autorizado conforme al artículo 228 de la Ley N° 26702 a girar una letra de cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, indicando su origen y el monto adeudado, la que de ser protestada por falta de pago, con o sin aceptación del CLIENTE, dará lugar a la acción ejecutiva correspondiente, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios, gastos y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas en la Hoja Resumen y en los tarifarios vigentes, de acuerdo con la normatividad aplicable, más los gastos notariales, judiciales y demás en los que hubiese incurrido para la cobranza total y final. En la emisión o transferencia de la Letra de Cambio, el Banco podrá sustituir la firma autógrafa de sus representantes por su firma impresa, digitalizada o por cualquier otro medio de seguridad gráfico, mecánico o electrónico.

DÉCIMO CUARTA: Resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta

Sin perjuicio de lo indicado en la Cláusula Décimo Quinta precedente, el BANCO podrá resolver el presente Contrato, cerrar la Cuenta Tarjeta o anular la Tarjeta, así como la (s) Tarjeta (s) adicional (es), líneas paralelas y sub-líneas de crédito, en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE adeude al BANCO más de una (1) cuota de amortización y/o deje de hacer sus pagos en la forma prevista en la Cláusula Octava de este Contrato; (ii) cuando la Cuenta Tarjeta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE de acuerdo a lo establecido en este Contrato ó no se esté utilizando para la adquisición personal de bienes y servicios; (iii) cuando por acción de terceros cualesquiera de los bienes del CLIENTE o fiadores, resulten secuestrados, embargados o en cualquier otra forma afectados; (iv) que el CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones que este Contrato le impone; (v) que la situación financiera del CLIENTE o garantes a juicio exclusivo del BANCO amerite dar por vencido el plazo, y especialmente si ello coincide con los supuestos de las normas de anulación previstos por el ente regulador competente; (vi) cuando sin que medie autorización previa y expresa del Banco la Cuenta Tarjeta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas; (vii) cuando el CLIENTE ingrese a un procedimiento concursal; (viii) cuando la Tarjeta sirva como medio de pago para actividades delictivas por parte de EL CLIENTE y los usuarios de Tarjetas Adicionales, de ser el caso; (ix) Si EL CLIENTE es clasificado por EL BANCO en la categoría de "Dudoso" o "Pérdida" ante el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente; (x) Si EL BANCO toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que EL CLIENTE pueda estar realizando o financiando actividades ilegales, actividades que dañen al medio ambiente y/actividades que vayan en contra de las normas laborales establecidas por la autoridad competente; (xi) Si EL CLIENTE incumple las normas legales que regulan el funcionamiento de las tarjetas de crédito; (xiii) Si EL CLIENTE fallece (o deja de existir en caso de personas jurídicas); (xiv) cuando al CLIENTE se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar cheques sin fondos en el BANCO o en cualquier otra empresa del sistema financiero; (y), (xv) Si EL CLIENTE no realiza transacciones y/o no mantiene un saldo deudor por un plazo mayor a seis (06) meses continuos.

Sin perjuicio de lo establecido en esta cláusula, se deja constancia que el BANCO podrá dar por resuelto este Contrato invocando la causal expresa que motiva la resolución, dando un aviso previo al CLIENTE con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. Este derecho es extensible al CLIENTE, quien podrá resolver este Contrato a su sola decisión, en cualquier momento previo envío de una comunicación por escrito al BANCO con la anticipación mínima de quince (15) días calendario y siempre que cumpla con pagar todo saldo deudor que tuviera a la fecha de la comunicación.

[2] La presente cláusula se considera conforme en tanto los costos del proceso judicial sólo podrán ser cobrados al cliente luego que hayan sido fijados mediante resolución judicial o acuerdo extrajudicial de acuerdo al Código Procesal Civil.

BR-TC002-17 10

En los supuestos señalados a continuación, será de aplicación lo señalado en la cláusula Novena del presente Contrato:

(i) En la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas.
(ii) Que la información suministrada por el CLIENTE al BANCO no sea cierta y exacta.
(iii) Si EL BANCO toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que EL CLIENTE ha cometido, está vinculado o se encuentra comprendido en investigaciones por delitos relacionados con el lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o terrorismo.

Finalmente, el CLIENTE reconoce que en cualquier supuesto de resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta, el BANCO estará facultado a cobrarle los saldos deudores correspondientes, incluidos los derivados de cualquier transacción realizada por el CLIENTE con anterioridad a la fecha de resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta, que hubiesen sido procesadas en una fecha posterior y que eventualmente podrán generar un estado de cuenta adicional.

Independientemente a lo señalado, EL BANCO se encuentra facultado para, en cualquier momento y sin aviso previo, proceder al bloqueo o anulación de La Tarjeta y de las tarjetas adicionales, por causa objetiva y/o justificada, (fraudes, operaciones y/o transacciones irregulares, ilícitas, inusuales o sospechosas, investigaciones internas, aspectos operativos, entre otros), de acuerdo a causales de objetiva constatación, lo que le será informado posteriormente al CLIENTE.

DÉCIMO QUINTA: Responsabilidad por los bienes y/o servicios y/o obligaciones adquiridos con la Tarjeta
El CLIENTE reconoce que el BANCO es una empresa del sistema financiero independiente de los Establecimientos Afiliados al Sistema. Por lo tanto, no podrá exigir y/o reclamar al BANCO por la calidad, cantidad o idoneidad de los bienes o servicios que ha adquirido con la Tarjeta y/o con la(s) tarjeta(s) adicional(es) en los Establecimientos Afiliados al Sistema, ni por el rechazo o no aceptación de la Tarjeta y/o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) en dichos establecimientos, ni por las comisiones o cobros en general que dichos establecimientos estipulen por el uso de la Tarjeta y/o de la(s) tarjeta(s) adicional(es).

Asimismo, EL CLIENTE reconoce que EL BANCO no será responsable en caso el Establecimiento Afiliado no permita la compra de bienes y/o servicios financiados en cuotas.

DÉCIMO SEXTA: Responsabilidad por Tarjetas Adicionales
El CLIENTE podrá solicitar por escrito o por los medios que establezca el BANCO, la emisión de tarjetas de crédito adicionales a favor de terceros, para que éstos puedan utilizarlas para los consumos realizados en los Establecimientos Afiliados al Sistema con cargo a su línea de crédito. Una vez aprobada la solicitud, el BANCO hará entrega de la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada(s) al CLIENTE o en su caso al usuario de las mismas. El BANCO se reserva la potestad de rechazar a su entera discreción y sin expresión de causa las solicitudes de emisión de tarjetas de crédito adicionales, así como cancelar tales Tarjetas enviando el aviso previo establecido en la cláusula primera del presente Contrato[3].
El CLIENTE asume plena y total responsabilidad por la utilización de la(s) tarjeta(s) de crédito adicionales y reconoce que la(s) tarjeta(s) adicional(es) tiene(n) los mismos beneficios que la Tarjeta principal que le ha entregado el BANCO, por lo que cualquier exceso en la línea de crédito, aprobada por el BANCO, es de su entera responsabilidad y se sujeta a las comisiones, tasas de interés y gastos establecidos en la Hoja Resumen anexa al presente Contrato. Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito se regirán por las políticas de riesgos del Banco, así como por la capacidad crediticia del Cliente

[3] Con relación a la presente cláusula, deberá tenerse en cuenta que su aplicación no podrán contravenir lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, y en particular a lo dispuesto en el Artículo 38° de la referida norma.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

DÉCIMO SETIMA: Información a Centrales de Riesgo

El BANCO se encuentra autorizado para proporcionar a la Superintendencia y a centrales privadas de riesgo, información relativa al cumplimiento y demás características relacionadas al uso por parte del CLIENTE de la línea de crédito, líneas adicionales, líneas paralelas y sub-líneas de crédito. No obstante, las partes dejan constancia que dicha difusión se realizará en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 29733, la misma que aprobó la Ley de Protección de Datos Personales, así como su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo No. 003-2013-JUS o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

DÉCIMO OCTAVA: Autorización para Recopilación, Tratamiento de Datos y Publicidad Comercial [4]

El Cliente proporciona al Banco datos personales que podrían contener datos sensibles. Así, el Cliente autoriza al Banco a recopilar y dar tratamiento (por sí mismo o a través de terceros) a sus datos personales, para que incluso pueda elaborar Bases de Datos con información sobre su nombre, apellido, edad, nacionalidad, estado civil, documento de identidad, ocupación, estudios realizados, domicilio, correo electrónico, teléfono, estado de salud, datos biométricos, actividades que realiza, ingresos económicos, fuentes que los generen, patrimonio, gastos, entre otros, que sean proporcionados por el Cliente o recopilados o generados por el Banco como consecuencia del cumplimiento del presente contrato.

Estos datos personales los puede proporcionar el Cliente directamente o el Banco los puede obtener a través de terceros (empresas públicas o privadas, nacionales o extranjeras), y/o a través de cualquier medio de comunicación (oral, escrito, visual, entre otros); dichos datos personales serán recopilados, generados y tratados con la finalidad de:

(i) Evaluar su calidad crediticia y capacidad de pago, y/o
(ii) Otorgarle el producto y/o servicio solicitado; supervisar el cumplimiento del contrato y de ser el caso efectuar las gestiones de recuperación o cobranza; y/o
(iii) Ofrecerle otros productos y/o servicios (por ejemplo: cuentas, préstamos, entre otros), en forma directa, a través de terceros y/o mediante asociaciones comerciales; y/o
(iv) Enviarle ofertas comerciales, publicidad e información en general del Banco y/o terceras vinculadas o no vinculadas; y/o cualquier otra empresa que pertenezca o que pueda pertenecer en el futuro al Grupo Ripley, ya sea domiciliada o no en el país[5], y/o
(v) Evaluar cualquier solicitud que efectúe, y/o
(vi) (vi) Almacenar y tratar los datos personales, para obtener información estadística y/o histórica para el Banco y/o cualquier otra empresa que pertenezca o que pueda pertenecer en el futuro al Grupo Ripley.

En ese sentido, a fin de dar tratamiento a la información conforme se indica en esta cláusula, el Cliente otorga al Banco su consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado, para que (por sí mismo o a través de terceros) pueda: recopilar, registrar, organizar, almacenar, conservar, elaborar, modificar, bloquear, suprimir, extraer, consultar utilizar, transferir, exportar, importar o procesar (tratar) de cualquier otra forma sus datos personales, conforme a Ley. Esta autorización es indefinida y estará vigente inclusive después del vencimiento de las operaciones y/o del (los) Contrato(s) que mantenga o pudiera mantener con el Banco. El Cliente, declara haber sido informado de que en caso no otorgue este

[4] Respecto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS; regulación bajo competencia de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Cabe tener en cuenta que el artículo 6° de la referida Ley establece que los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada y el tratamiento no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación.

[5] Respecto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC, en el extremo referido al correo electrónico comercial solicitado; así como lo establecido en la Directiva N° 005-2009/COD-INDECOPI, la misma que regula la operación y funcionamiento del Registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, "Registro Gracias No Insista"; ambas regulaciones bajo competencia del Indecopi.

BR-TC002-17 12

consentimiento, su información solo será utilizada (tratada) para la ejecución (desarrollo) y cumplimiento de este contrato.
El Banco se reserva el derecho de poder compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir la información a terceras personas vinculadas o no al Banco, sean estos socios comerciales o no del Banco, nacionales o extranjeros, públicos o privados con el objeto de realizar actividades relacionadas al cumplimiento de las finalidades indicadas anteriormente (como por ejemplo: imprentas, empresas de mensajería, auditores, etc.).
El Cliente tiene derecho a revocar en cualquier momento su consentimiento, comunicando su decisión por escrito en cualquiera de las oficinas del Banco. El Banco podrá informarle a través de su página web u otros medios de comunicación, sobre otros canales para que El Cliente pueda hacer efectiva la revocatoria. La revocatoria no afecta el uso de los datos personales ni del contenido de las Bases de Datos para la ejecución (desarrollo), cumplimiento del presente contrato y/o en su caso, para que el Banco pueda realizar actividades conducentes o relacionadas la cobranza de las deudas que El Cliente pueda tener pendientes de pago.

Asimismo, el Cliente declara haber sido informado que podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de acuerdo a la legislación vigente. Para ello efectuará su solicitud por escrito en cualquiera de la Oficinas del Banco. El Banco podrá informarle a través de su página web u otros medios de comunicación, sobre otros canales para que El Cliente pueda hacer efectivo el ejercicio de sus derechos.
El Banco es titular y responsable de las Bases de Datos originada por el tratamiento de los Datos Personales que recopile y declara que ha adoptado los niveles de seguridad apropiados para el resguardo de la información, respetando las medidas de seguridad técnica aplicables a cada categoría y tipo de tratamiento de las Bases de Datos; asimismo, declara que respeta los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, disposición de recurso, nivel de protección adecuado, conforme a las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales vigente en Perú.

DECIMO NOVENA: Modificaciones al contrato y tarifas
Los términos y condiciones previstos en el presente Contrato podrán ser modificados unilateralmente por el BANCO, incluyendo los intereses, comisiones, gastos y penalidades, de ser el caso. Las modificaciones realizadas por el BANCO durante la vigencia del presente Contrato serán comunicadas al CLIENTE a través de medios de comunicación directos, preferentemente a través de anotaciones en los estados de cuenta respectivos o mediante comunicaciones especiales via correo electrónico o a la dirección física indicada como domicilio en la solicitud de la Tarjeta y , mensajes de texto[4], llamadas telefónicas, cuando se trate de modificaciones esenciales, tales como las variaciones de los montos o conceptos detallados en la Hoja Resumen que signifiquen un incremento o incorporación de nuevas tasas de interés, comisiones, gastos y/o penalidades o cualquier eliminación, incorporación o modificación de los términos y condiciones del Contrato que supongan una reducción o eliminación de los beneficios otorgados al CLIENTE.
Cuando se trate de modificaciones no esenciales, el BANCO podrá utilizar otros medios masivos de comunicación que no requerirán constancias de recepción, tales como avisos en las oficinas del BANCO, página web, mensajes a través de banca por internet, Ripleymáticos, mensajes en redes sociales y/o avisos en cualquier diario, revista o periódico de circulación nacional, a elección del BANCO, las cuales se entenderán suficientes para EL CLIENTE.

En caso el CLIENTE no estuviera de acuerdo con las modificaciones antes citadas, sean o no esenciales, se encontrará facultado a resolver el presente Contrato previo pago de lo adeudado por los consumos y/o

[4] Los mensajes de texto o SMS serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al cliente de resolver el contrato en caso las modificaciones le resulten perjudiciales. Asimismo, para el caso de operaciones activas, deberá incluirse la forma en que procederá al pago de la obligación asumida, otorgando un plazo razonable para que el cliente pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario, el que deberá ser no menor a cuarenta y cinco (45) días, según lo establecido en el artículo 32° del Reglamento de Transparencia.

disposiciones de efectivo de la Tarjeta, de conformidad con la Cláusula Décimo Cuarta del presente Contrato, dejando a salvo el derecho establecido en el artículo 31° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, o la norma que lo modifique o sustituya, el cual consiste en otorgarle la facultad al CLIENTE de aceptar la modificación no esencial propuesta sin que su negativa implique una resolución del Contrato. En ese sentido, en el supuesto que el CLIENTE opte por resolver el presente Contrato contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde el día de la resolución del Contrato, para pagar la totalidad de la deuda.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 28587, las partes contratantes acuerdan expresamente que las modificaciones se incorporarán al Contrato y serán plenamente vinculantes si transcurren desde la fecha de recepción de la comunicación en que se le informa de las modificaciones, cuarenta y cinco (45) días calendario, en el caso de intereses, comisiones, gastos y penalidades. Para tal efecto, el CLIENTE autoriza al BANCO a considerar su silencio como aceptación de las modificaciones referidas en el párrafo precedente siempre que, habiendo recibido la comunicación correspondiente, hayan transcurrido los plazos correspondientes.

De no aceptar las modificaciones propuestas, el BANCO quedará facultado para dar por resuelto el presente Contrato, sin que ello legitime al CLIENTE para reclamar indemnización alguna contra el BANCO o los Establecimientos Afiliados al Sistema.

Las modificaciones que comunique el BANCO en virtud de la presente cláusula pueden deberse, entre otras razones, a cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional, el funcionamiento o tendencia de los mercados, la competencia, la adopción de políticas de gobierno o de Estado, impacto de las disposiciones legales sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios bancarios, inflación o deflación, devaluación o reevaluación de la moneda, campañas promocionales, evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador de ser el caso, encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al EL CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO, crisis financiera, por hechos ajenos a la voluntad de las partes, conmoción social, desastres naturales, terrorismo, guerra, caso fortuito o fuerza mayor.

Lo anterior no enerva la obligación del CLIENTE de cancelar las cuotas que se encuentren pendientes de pago a la fecha de la resolución.

En caso el BANCO desee realizar incrementos en la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas de la Tarjeta de Crédito deberá solicitar el consentimiento expreso del Cliente en cada oportunidad en que se vaya a efectuar dicho incremento, dejando constancia de la fecha a partir de la cual este se llevará a cabo. En ninguna circunstancia, el BANCO podrá interpretar el silencio del CLIENTE como una señal de aprobación.

VIGÉSIMA: Vigencia del Contrato

El presente Contrato es de vigencia indefinida y rige las relaciones entre el CLIENTE y el BANCO durante todo el período en que se mantenga vigente. En caso la Superintendencia u otro organismo que regula la actividad financiera en el Perú aprobara cláusulas generales de contratación o el Contrato deba ser modificado por la necesidad de una adecuación normativa, las nuevas condiciones se incorporarán en forma automática al presente Contrato, y las partes deberán considerar modificado o complementado el mismo en el sentido que las cláusulas establecen, a partir que las mismas entren en vigencia, informando EL BANCO las nuevas condiciones a través de mecanismos indirectos de comunicación, según lo pactado en la cláusula precedente.

VIGÉSIMO PRIMERA: Seguro de desgravamen

Para efectos de cubrir el riesgo de pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta, tarjetas adicionales, líneas paralelas y sub-líneas de crédito, en caso de muerte o invalidez total del CLIENTE, el BANCO se reserva el derecho de poner a disposición del CLIENTE seguros de desgravamen, cuya información de primas a pagar por EL CLIENTE se encuentra en la Hoja de Resumen, para lo cual el CLIENTE autoriza al BANCO

mediante la suscripción del presente Contrato a que cargue en la Cuenta Tarjeta el costo de la prima de seguro de desgravamen que el BANCO pueda contratar con una compañía de seguros de primera categoría, según los términos y condiciones que establezca con dicha compañía aseguradora, y de acuerdo con la cobertura que el BANCO libremente determine. El BANCO se compromete a hacerle entrega al CLIENTE del correspondiente certificado de seguro en un plazo que no excederá los diez (10) días calendario contados desde la fecha en la cual lo recibió de parte de la compañía de seguros. La falta de contratación y/o renovación del seguro de desgravamen no conllevará responsabilidad para el BANCO, salvo que el cliente haya contratado la póliza a través del BANCO.

EL CLIENTE podrá contratar un seguro por su cuenta, el mismo que deberá cumplir con los requisitos indicados en la página web de EL BANCO, para lo cual este último realizará la respectiva evaluación de la póliza. De proceder, EL CLIENTE deberá endosar la referida póliza a nombre de EL BANCO, debiendo el CLIENTE cancelar las comisiones que resulten aplicables según el Tarifario y/o Hoja Resumen.
EL BANCO no asume responsabilidad en el supuesto en el que el seguro haya sido contratado directamente por el cliente.

No obstante ello, en caso el CLIENTE hubiera contratado un seguro de desgravamen por cuenta propia con iguales o mejores condiciones a las que ofrece el BANCO, podrá remitir al BANCO dentro de los cinco (5) días calendario de suscrito el presente Contrato la documentación correspondiente al seguro contratado por él a fin que sea evaluado por el BANCO, en la oportunidad y bajo los alcances que éste último oportunamente le indicará, luego de lo cual, en caso el BANCO encuentre conforme la póliza enviada por EL CLIENTE, se lo informará a éste último, a fin que se proceda al endoso de dicha póliza a favor del BANCO. EL CLIENTE declara conocer que EL BANCO podrá cobrar una comisión por el servicio de evaluación de póliza a endosar.

En el caso que EL CLIENTE no cumpla con remitir la póliza propia para evaluación del BANCO y/ó no cumpla con endosar la misma, EL BANCO queda facultado irrevocablemente a contratar el seguro respectivo y a cargar su costo a EL CLIENTE, el mismo que prevalecerá sobre cualquier otro seguro que haya sido contratado posteriormente por el Cliente.

VIGÉSIMO SEGUNDA: Cesiones
De conformidad con lo previsto en el artículo 1435 del Código Civil vigente, el CLIENTE presta su conformidad por medio del presente documento para que el BANCO ceda su posición contractual en este Contrato, lo cual será comunicado oportunamente al CLIENTE a través de los medios señalados en la Cláusula Décimo Novena del presente Contrato. En caso de que la cesión de posición contractual se efectúe a favor de otra empresa del sistema financiero, el CLIENTE autoriza en forma irrevocable al BANCO para que en su nombre solicite que la entidad que actúa como cesionaria, abra una cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera a su nombre, a fin que el CLIENTE goce de los beneficios originados en virtud al presente Contrato.

VIGESIMO TERCERA: Impuestos
El CLIENTE asumirá los impuestos que gravan o pudieran gravar los servicios que le preste el BANCO, según lo dispuesto en el presente Contrato, y/o los servicios complementarios que el BANCO pueda prestarle en el futuro según ofertas complementarias que fueran aceptadas por el CLIENTE. Dichos tributos se encuentran señalados en la Hoja Resumen.

VIGÉSIMO CUARTA: Domicilio
El CLIENTE fija su domicilio, para efectos de este Contrato, en el lugar indicado en la solicitud de afiliación a la Tarjeta, el cual deberá estar necesariamente ubicado dentro del radio urbano de la ciudad señalada en la referida solicitud de afiliación y que ha sido verificado por el BANCO en forma previa al otorgamiento de la línea de crédito materia del presente Contrato. En consecuencia, toda notificación y/o comunicación efectuada por el BANCO en relación con este Contrato se tendrá por debidamente efectuada en dicho domicilio.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

El CLIENTE se obliga a comunicar con quince (15) días calendario de anticipación y por escrito al BANCO cualquier modificación al respecto. El nuevo domicilio del CLIENTE deberá estar necesariamente ubicado dentro de la misma ciudad señalada en la solicitud de afiliación[7]. Cualquier cambio de domicilio efectuado sin seguir el procedimiento antes señalado no tendrá validez ni eficacia frente al BANCO.
Se deja constancia que mientras el CLIENTE no comunique su nuevo domicilio al BANCO, éste reputará como válido y vigente el declarado por el CLIENTE en la solicitud de afiliación a la Tarjeta, por lo que, en caso éste le perteneciera a un tercero, el CLIENTE asumirá total responsabilidad frente al BANCO y el propio tercero, en caso dicho tercero reclamase ante el BANCO o cualquier entidad pública o privada por el envío de comunicaciones vinculadas a la línea de crédito o a la Tarjeta.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, EL BANCO se reserva el derecho de enviar comunicaciones de cobranza, cumpliendo las disposiciones sobre la materia, en caso el CLIENTE se retrase en sus respectivos pagos, notificando tales comunicaciones al domicilio actualizado del CLIENTE sobre el cual el BANCO haya podido tomar conocimiento de manera fehaciente, aun cuando EL CLIENTE no haya cumplido con actualizar el mismo ante EL BANCO.

VIGESIMO QUINTA: Ley y jurisdicción aplicable
El presente Contrato se rige en lo no previsto por sus propios términos, por la legislación vigente en la República del Perú, y especialmente por el Código de Defensa y Protección del Consumidor, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Reglamento de Cuenta Corriente, Reglamento de Transparencia y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, Ley General del Sistema Financiero, Ley de Protección de Datos Personales, Código Civil, así como las normas que los modifiquen o sustituyan.

En caso de discrepancia derivada de la interpretación, alcance y/o ejecución del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces, cortes y tribunales del lugar de celebración de este Contrato.

VIGÉSIMO SEXTA: Nulidad o Invalidez
La nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más de las disposiciones contenidas en este Contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo, en la medida que resulten separables. Por el contrario, se entenderá que este Contrato es eficaz en su totalidad, debiéndose considerar como inexistentes las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente; y, en consecuencia, los derechos y obligaciones de las partes se ejecutarán según lo establecido en este Contrato.

[7] Lo señalado en la presente cláusula se estima procedente en la medida que su alcance, en el extremo de establecer limitaciones en la fijación del domicilio, se entienda respecto del domicilio contractual, no pudiendo dicha condición ser interpretada como una limitación del derecho constitucional de todo ciudadano de fijar lugar de residencia.

BR-TC002-17 16

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Suscrito en dos originales de igual tenor, en la ciudad de Trujillo a los 10 días del mes de Diciembre de 2015.

[redacted]

BANCO RIPLEY

Nombre del Representante: Luis Calderón B.

DNI: 17968660

[redacted]

BANCO RIPLEY

Nombre del Representante: André Pellegrin De La Flor

DNI: 06638405

EL CLIENTE [redacted]

Nombre: Ramírez Acedo Santos Armida

DNI: 18118427

EL CÓNYUGE

Nombre:

DNI:

EL GARANTE

Nombre:

DNI:

BR-TC002-17 17

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

OFICINA PRINCIPAL
Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú
t (511) 213 3333, f (511) 243 3131
www.mapfreperu.com
SBS: VI2047410006

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ N°

Mapfre Perú Vida Compañía de seguros en adelante LA COMPAÑIA con RUC N° 20418896915 teléfono N° 2137373 y domicilio en Av. 28 de Julio 873 Miraflores, Lima, certifica que de acuerdo a las condiciones generales y particulares de la póliza N° 61100010 brinda amparo al titular de las tarjetas de crédito del Banco Ripley Perú en adelante el Banco identificado con RUC 20259702411 y domicilio en Av. Paseo de La República N° 3118 piso 11 San Isidro, por los riesgos y sumas aseguradas materia del seguro, siempre y cuando la cobertura se encuentre vigente a la fecha de producirse un eventual siniestro cubierto por la póliza.

Las comunicaciones cursadas por los asegurados al Banco por aspectos relacionados a los contratos de seguro tendrán los mismos efectos como si hubieran sido presentadas a la Compañía de Seguros.

Los pagos efectuados por los asegurados al Banco se considerarán abonados a la empresa de seguros.

Riesgos Cubiertos: Muerte Natural, Muerte Accidental, e Invalidez total, permanente y definitiva por accidente o enfermedad.

Beneficios Adicionales

Asistencia Médica: Médico a domicilio, Traslado médico, Gastos de hospitalización, Orientación médica telefónica.

Asistencia Legal: Asistencia y consultoría legal, Coordinación de bloqueo de tarjetas.

Para acceder a estos Beneficios debe comunicarse a la central e indicar el número de su DNI a los siguientes teléfonos:

Central Lima: 616-4511, Linea Gratuita Provincias: 0-800-00191

Suma Asegurada: Saldo insoluto de la deuda, sin considerar intereses ni moras hasta el límite máximo indemnizable:

- S/. 20,000 (Veinte mil y 00/100 nuevos soles) para clientes tarjeta Clásica
- S/. 25,000 (Veinticinco mil y 00/100 nuevos soles) para clientes tarjeta Silver
- S/. 35,000 (Treinticinco mil y 00/100 nuevos soles) para clientes tarjeta Gold y Platinum

Vigencia del Seguro: La cobertura de este certificado se inicia, desde el momento en que el Asegurado haya activado su tarjeta (manteniendo como mínimo un saldo de S/. 10.00).

Moneda: Nuevos soles.

Edad de Ingreso y Permanencia: Podrán asegurarse bajo el presente programa personas desde Los 18 años hasta los 69 años 11 meses y 29 días de edad, que gocen de buena salud al momento de solicitar la cobertura, con un máximo de permanencia hasta las 12:00 del día en que cumplen Los 79 años

Asegurados: Clientes de Banco Ripley Perú que mantengan tarjetas de crédito Clásica, Silver, Gold y Platinium vigentes, que gocen de buena salud y que cumplan con los requisitos de afiliación del plan.

Endosatario: En caso de fallecimiento los derechos indemnizatorios emergentes de este seguro tocan y pertenecen al Banco hasta el saldo deudor sin incluir intereses ni moras.

Forma de Pago: La prima será pagada mensualmente a través del Banco de acuerdo a las tarifas establecidas y publicadas por el Banco, siempre y cuando el cliente mantenga una deuda mayor o igual a S/. 10.00 (Diez nuevos soles).

Prima: La prima bruta mensual es S/. 5.90

DATOS DEL ASEGURADO

Apellidos y Nombres: Ramirez Pedro Santos Brenda

DNI / CE: 18118427

Fecha de nacimiento: 16 / 01 / 1968

Fecha de Emisión 10 / 12 / 2015

[redacted]

Firma del Titular

BR-TC002-17 18

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

Exclusiones principales
Quedan excluidos de esta Póliza los siniestros debido a las siguientes causas:

1. Deceso a consecuencia de enfermedades diagnosticadas con anterioridad a la fecha de inicio del seguro o cualquiera de sus rehabilitacion eso a consecuencia de enfermedades infecto contagiosas con características de plagas o epidemias que sean materia de aislamiento o cuarentena.
2. Cuando resulte de la participación del asegurado como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor o avionetas, así como en la práctica de los siguientes deportes: caza mayor, submarinismo con uso de pulmón artificial, navegación en altamar en embarcaciones no destinadas al transporte público de pasajeros, esquí y deportes afines,tabla hawaiana y similares, hípica, corridas de toros y similares, alpinismo, andinismo y caminatas en alta montaña, espeleología, boxeo, lucha en cualquiera de sus modalidades, artes marciales, paracaidismo, aerostación, vuelo libre y vuelo sin motor.
3. Fallecimiento a consecuencia de un accidente debido a actividades como piloto y/o asistente de vuelos, trabajos en minas, torres de alta tensión, comunicaciones y similares.
4. El riesgo de aviación, salvo que el Asegurado esté viajando de manera autorizada y en calidad de pasajero en aeronaves con capacidad mayor a diez plazas de pasajeros y de empresas de transporte público comercial, con itinerarios, escalas y horarios predeterminados, con intervención del organismo nacional o internacional competente.
5. Cuando la muerte sobrevenga por consecuencia directa de acción de guerra declarada o no.
6. Suicidio o tentativa de suicidio u acto delictuoso provocado por el Contratante, o por cualquier otra persona que resultase favorecida con los alcances de éste seguro.
7. Fallecimiento a consecuencia de intervención directa o indirecta en actos delictuosos o actos infractorios de leyes o reglamentos.
8. Fallecimiento encontrándose bajo influencia de drogas y/o estupefacientes o en estado de sonambulismo o embriaguez.
9. A consecuencia del Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA) o enfermedades relacionadas.
10. Fallecimiento producido como consecuencia directa o indirecta de la reacción nuclear o contaminación radioactiva, química o bacteriológica.

Procedimiento en caso de siniestro

En caso ocurriera el fallecimiento o invalidez permanente, total y definitiva del Asegurado, los familiares del mismo deberán entregar los documentos necesarios al Banco quien deberá cursar carta a La Compañía denunciando el siniestro, indicando nombre del asegurado,DNI y monto adeudado del capital insoluto al momento del fallecimiento.
Las pruebas del fallecimiento que contengan datos exactos sobre la causa del deceso del Asegurado, originales o copias notarialmente legalizadas, deberán ser presentadas a lo sumo dentro del plazo de 1 año de haberse producido el deceso del Asegurado.
Vencido este plazo y hasta el término de la prescripción legal, en caso de no existir certificado de defunción, las pruebas de la preexistencia y del fallecimiento del Asegurado deberán acreditarse ante el Poder Judicial.
La Compañía indemnizará al Banco en un plazo máximo de 15 días de recibida toda la documentación para la liquidación del siniestro, considerando el saldo que el Asegurado adeudare del capital insoluto al momento de su fallecimiento, sin considerar intereses ni moras, gastos o cualquier otro concepto cobrado por El Banco.

Documentos necesarios para la liquidación de un siniestro
Muerte Natural
- Documento de identidad (DNI o copia simple del mismo) o Certificado médico indicando la causa de la muerte.
- Acta de defunción extendida por la respectiva Municipalidad.
- Informe médico y/o historia clínica, sólo cuando sea requerido por la Aseguradora.

Muerte Accidental
Además de lo solicitado para el caso de muerte natural:
- Parte y/o atestado policial
- Protocolo de Necropsia.
- Resultado de examen toxicológico de ser el caso.

Invalidez Total, Permanente y definitiva a causa de un accidente y/o enfermedad:
- Parte y Atestado Policial (En caso de Invalidez total, permanente y definitiva a causa de un accidente).
- Certificado de la invalidez total, permanente y definitiva a causa de un accidente y/o enfermedad, expedido por autoridad competente, Informe médico y/o historia clínica, solo cuando sea requerido por la Aseguradora.

Atención de reclamos: Dirección: Av. 28 de Julio 873, Miraflores. Teléfono: 213-3333. http://www.mapfreperu.com/

Defensoría del Asegurado: EL asegurado también podrá realizar cualquier reclamo sobre la evaluación de los siniestros en La "Defensoría del Asegurado" - Lima, llamando al (01) 446-9158 o en www.defaseg.com.pe, o en Arias Araguez 146, San Antonio, Miraflores, Lima Perú.

[redacted]
Directora de la Unidad de Vida

[redacted]
Gerente de Negocio

BR-TC002-17

19

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

CERTIFICADO SEGURO DE PROTECCION DE TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO RIPLEY PERU

Mapfre Perú compañía de Seguros y Reaseguros en adelante LA COMPAÑÍA con RUC 20202380621 teléfono 213-7373 y domicilio en la Av. 28 de Julio 873 Miraflores, Lima, certifica que de acuerdo a las condiciones generales y particulares de la póliza N° 20527 brinda amparo al titular de las Tarjetas de Crédito del Banco Ripley Perú en adelante BANCO RIPLEY identificando con RUC 20259702411 y domicilio en Av. Paseo de la República N° 3118 piso 11 San Isidro, por los riesgos y sumas aseguradas materia del seguro, siempre y cuando al cobertura se encuentre vigente a la fecha de producirse un eventual siniestro cubierto por la Póliza.

La COMPAÑÍA es la única y exclusiva responsable por el cumplimiento del íntegro de las estipulaciones contenidas en la Póliza Grupo 20527. En este sentido, LA COMPAÑÍA es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra BANCO RIPLEY con motivo de la comercialización de las pólizas de seguro. Las comunicaciones cursadas por el asegurado a BANCO RIPLEY, por aspectos relacionados con el contrato de seguros, tienen el mismo efecto que si hubiere dirigido a LA COMPAÑÍA. Asimismo, los pagos efectuados por el contratante o asegurado a BANCO RIPLEY, se consideran abonados a LA COMPAÑÍA.

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA: El inicio de vigencia será a partir de la activación de la tarjeta

FECHA DE TÉRMINO: Indeterminado, de acuerdo alo estipulado en el artículo 18° de las Condiciones Generales de la Póliza: Resolución de la Póliza. y/o cancelación de la tarjeta o la no utilización de la misma.

Importante: MAPFRE PERÚ (en adelante La COMPAÑÍA) hace entrega del Certificado de Seguro y Resumen correspondiente al Contratante (en donde consta, entre otros, las exclusiones de cobertura y los plazos para efectuar los reclamos) al momento del llenado, firma de la presente solicitud. En caso el Contratante y/o ASEGURADO no complete la información y/o no cumpla con los requisitos de suscripción que LA COMPAÑÍA requiera, la solicitud se considerará rechazada y el contrato de seguro, nulo.

Descripción del Producto	Protección contra uso indebido de tarjetas de crédito en cajeros automáticos o establecimientos comerciales por robo, asalto y /o secuestro. El presente producto se considera exclusivo con respecto a las coberturas del producto que se detallan mas abajo.
Contratante	Banco Ripley
Asegurado	Cliente de Banco Ripley
Beneficiario	Para la cobertura de Muerte Accidental los beneficiarios son los herederos legales, para las demás será el propio asegurado.
Materia asegurada	Dinero de las líneas de crédito del cliente otorgado en las tarjetas de crédito de las cuales es titular, usada indebidamente en establecimientos comerciales o cajeros automáticos por causa y/o modalidad cubiertas en esta póliza y hasta el monto indicado en este mismo documento.

SUMAS ASEGURADAS Y COBERTURAS

COBERTURAS	PLAN CLASICO (Solo TC Ripley)
Uso indebido de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales y en cajeros automáticos por robo, asalto, secuestro o hurto **.	Hasta S/.6,000*
Robo de compras realizadas mediante la tarjeta Ripley	Hasta S/.1,000*
Robo de dinero extraído del cajero automático mediante la tarjeta Ripley.	Hasta S/.6,000*
Gastos de Hospitalización por lesiones a consecuencia del robo, asalto o secuestro (Reembolso).	Hasta S/.12,000* (S/.200 diarios, máximo 60 días, deducible 1 día)
Duplicado de documentos a consecuencia del robo, asalto o secuestro.	Hasta S/.500 por evento
Muerte Accidental a consecuencia del robo, asalto o secuestro.	Hasta S/.30,000*

Limite Agregado anual

** Solo para la cobertura de hurto se considera hasta el 50% de la suma asegurada indicada.

BR-TC002-17 20

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

DATOS DEL ASEGURADO

Apellidos y Nombres: Ramos Bredo Santos Arnaldo

DNI / CE: 18118427

Fecha de nacimiento: 16 / 01 / 1968

Fecha de Emisión: 10 / 12 / 2015

[redacted]

Director Unidad Riesgos Generales
MAPFRE PERÚ

RESUMEN DE CONDICIONES DEL CERTIFICADO DE PROTECCIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCO RIPLEY

RIESGOS CUBIERTOS: Las coberturas pactadas se definen más adelante y proceden siempre y cuando se haga mas uso o uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito, luego de un robo por asalto/secuestro o hurto.

- *Indemnización de consumos indebidos de la(s) tarjeta(s) de crédito sea en establecimientos comerciales o cajeros automáticos, a consecuencia de robo por asalto, secuestro o hurto.* Serán materia de cobertura el uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito en consumos en establecimientos comerciales o mediante retiros de efectivo en cajeros automáticos efectuados con posterioridad al robo por asalto o secuestro durante las 5 horas previas a la denuncia y al bloqueo de las tarjeta(s) asegurada(s).
- *Robo de compras realizadas mediante la tarjeta de crédito Ripley a nombre del titular.* Son materia de cobertura sólo los robos desde la hora que está registrada la compra hasta las cuatro (4) horas siguientes. Esta cobertura tiene una franquicia de S/.300.
- *Robo de dinero extraído del cajero automático mediante la tarjeta de crédito Ripley a nombre del titular.* Son materia de cobertura sólo los robos desde la hora que figura la extracción de dinero hasta las 2 horas siguientes y en un radio menor de 200 metros del cajero automático.
- *Gastos por hospitalización por lesiones a consecuencia de robo por asalto y/o secuestro.*
  Gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos a consecuencia de robo por asalto o secuestro.
- *Muerte accidental a consecuencia de lesiones por robo por asalto y/o secuestro.* Si al producirse el robo por asalto o secuestro, se lesionara al ASEGURADO y dichas lesiones le causan la muerte a más tardar dentro de los 180 días de la fecha de ocurrencia del citado evento, se indemnizará a los beneficiarios por única vez con el beneficio máximo por ASEGURADO, según el plan elegido.

EXCLUSIONES: Este seguro no cubre:

- Siniestros ocurridos fuera del territorio nacional.
- El uso no autorizado que se haga del número de la tarjeta de crédito a través del internet.
- Robo o secuestro imputable a una persona con quien el ASEGURADO tenga una relación dentro del cuarto grado de consanguinidad y primero de afinidad.
- Suicidio, independientemente del estado mental de la persona. Lesiones intencionalmente ocasionadas a sí mismo por el ASEGURADO.
- Enfermedad, padecimiento o infección bacterial de cualquier tipo, a excepción de infecciones que surgen a consecuencia de una lesión accidental ocurridas en el asalto.
- Guerra o cualquier acto de guerra, sea declarada o no.
- Hernia, independientemente de la causa.
- Actos delictivos o cualquier intento de los mismos por parte del ASEGURADO.
- Cualquier acto intencional por parte de un beneficio del ASEGURADO o persona que habita la casa del ASEGURADO que ocasiona lesión corporal o amenza con ocasionar lesión corporal al ASEGURADO, incluyendo actos realizados en defenda propia o en la defensa de una tercero Se concidera intencional cualquier lesión a consecuencia de un arma de fuego o arma cortante o cualquier otro instrumento letal, que ocurre durante dicho acto.
- El hecho de que el ASEGURADO esté bajo la influencia del alcohol, drogas o cualquier narcótico.
- Bajo los términos del amparo de robo o secuestro, no se reembolsará al ASEGURADO por la pérdida de cualquier otro instrumento negociable, incluyendo cheques de viajero, como tampoco cualquier otro dinero en la posesión del ASEGURADO en el momento de ocurrir el robo o secuestro.
  Servicios o tratamientos prestados por cualquier persona contratada por el ASEGURADO.
- Procedimientos médicos "experimentales".
- Cirugía cosmética o prodecimientos cosméticos, a excepción de cirugía reconstructiva para la correción de un desorden físico originado a consecuencia del robo, asalto o secuestro materia de cobertura de la presente póliza.
- Desaparición de las tarjetas de crédito del ASEGURADO, materia de cobertura de la presente póliza.
- Pérdida de la Tarjeta.
- Robo, Hurto, Pérdida o uso indebido de tarjetas de crédito adiconales emitidas a favor de dependientes del ASEGURADO titular de la cuenta de tarjeta de crédito.
  Compras fraudulentas vía Internet por medio del uso de la tarjeta de crédito.

BR-TC002-17 21

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO: El contrato de seguro puede ser resuelto por las siguientes causales, según lo precisado en el artículo 18 de las condiciones generales de la póliza.

a. Resolución unilateral de cualquiera de las partes.
b. Obstaculizar los derechos de LA COMPAÑÍA.
c. Falta de pago de la prima.
d. Cese de la relación contractual con EL BANCO.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTROS

a. En caso de uso indebido de la Tarjeta
- Bloquear de inmediato la(s) tarjeta(s) sustraída(s) mediante la llamada a la central del BANCO RIPLEY al 611-5757 y/o de las demás entidades financieras emisoras de las tarjetas aseguradas bajo esta póliza; y obtener el(los) códigos(s) de bloqueo correspondiente(s) dentro de un plazo no mayor de 5 horas de ocurrido el robo, asalto o secuestro(*).
  (*) Para la exigencia de las 5 horas, se tomará como inicio el momento en el que el ASEGURADO es liberado por sus captores.
- Presentar la denuncia policial de inmediato, en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 5 horas de ocurrido el robo, asalto o secuestro.
- El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación, deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple que indique el monto de los consumos realizados indebidamente. A estos efectos deberá adjuntar lo siguiente:
- Copia de la denuncia,
- El código de bloqueo
- Estados de cuenta donde figuren los consumos indebidos en establecimientos comerciales o los retiros indebidos en cajeros automáticos.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

b. En caso de muerte a consecuencia del asalto, robo o secuestro
El(los) beneficiario(s) o el(los) heredero(s) legale(s), o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia.
- Código de bloqueo.
- Certificado Médico de Defunción.
- Partida de Defunción.
- Atestado Policial completo, detallando fecha y circunstancias del accidente.
- Examen toxicológico emitido por la Morgue.
- Protocolo de Autopsia completo.

c. En caso de gastos médicos por hospitalización a consecuencia de asalto o secuestro
El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia,
- Código de bloqueo
- Facturas de los gastos médicos y hospitalarios incurridos durante la hospitalización.
- Sustentos médicos de los gastos hospitalarios que requiera para poder evaluar la atención recibida.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

Se reserva el derecho de exigir que EL ASEGURADO se someta a un examen por parte de un médico seleccionado por ella las veces que razonablemente sean necesarias, mientras sigue pendiente una reclamación o mientras se esté pagando alguna indemnización.

d. En caso de gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos robados
El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia policial.
- Documentos que sustenten los cobros efectuados por los entes emisores de los correspondientes documentos de identificación personal del ASEGURADO.
- Comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

e. En caso de robo por asalto de compras realizadas con la tarjeta de crédito Ripley o de dinero extraído del cajero automático:
- Informar a la central de emergencia Mapfre SI24 al 213-3333
- Presentar denuncia policial, en la delegación donde se dieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 48 horas.
- EL ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación, deberá presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple solicitando la indemnización. A estos efectos deberá adjuntar lo siguiente:
- Copia de la denuncia policial.
- Estados de cuenta de la tarjeta de crédito Ripley donde figuren las compras o retiros robados.
- Copia de la boleta de venta o factura de las compras realizadas.
- Documento de certificación de la fecha y hora del retiro de dinero y/o de la compra realizada.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la tarjeta de crédito Ripley en la que se carga la prima del seguro.

Los documentos solicitados deben ser presentados en Av. 28 de Julio 873, Miraflores.

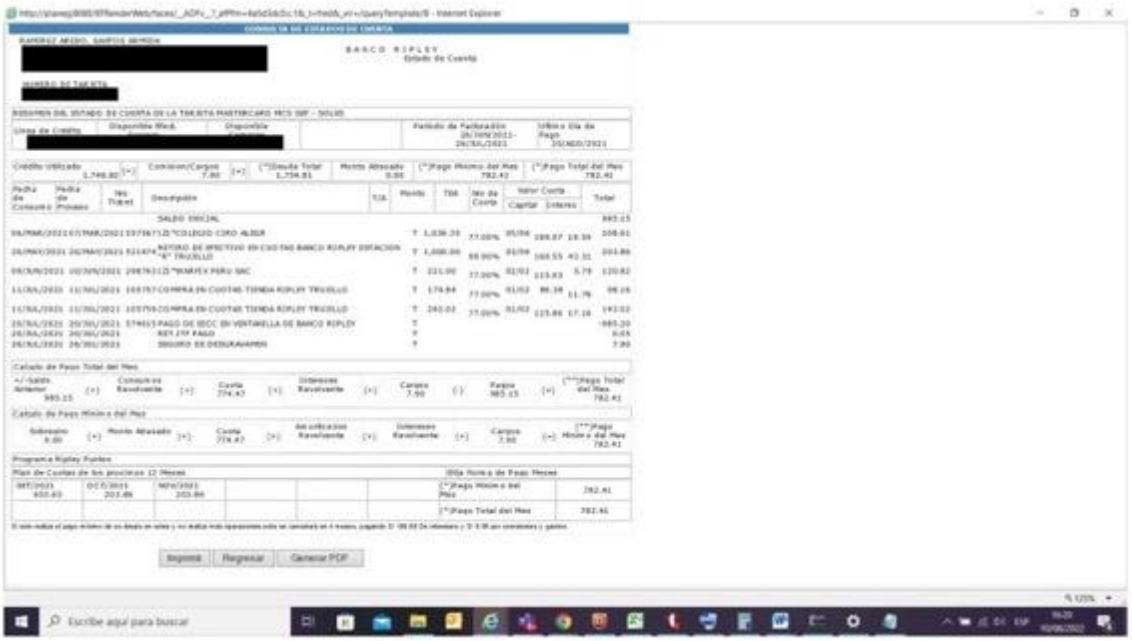
BR-TC002-17 22

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
Escribe aquí para buscar

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
Escribe aquí para buscar

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
Escribe aquí para buscar

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
Escribe aquí para buscar


BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
Imprimir
Regresar
Generar PDF

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 4,578.74 +	Cargos: S/ 37.90 =	Deuda Total (*): S/ 4,616.87 — Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/SET/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 1,508.69
Periodo de Facturación: 27/JUL/2021-26/AGO/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,590.56
(*) Incluye ITF	

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 22 de setiembre de 2021. Para conocerlos, te invitamos a revisar la Hoja Resumen de Tarjeta Ripley en la sección Tasas, Tarifas y Contratos de nuestra web www.bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							782.37
06/MAR/2021	07/MAR/2021	557567	GZ*COLEGIO CIRO ALEGR	T	1036.35	77.00%	06/06	198.58	10.03	208.61
20/MAY/2021	20/MAY/2021	521474	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	1000.00	99.95%	04/06	170.42	33.44	203.86
11/JUL/2021	11/JUL/2021	105757	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	179.84	77.00%	02/02	93.46	4.70	98.16
11/JUL/2021	11/JUL/2021	105756	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	262.02	77.00%	02/02	136.16	6.86	143.02
30/JUL/2021	02/AGO/2021	161949	OPTICA LUXUS VISION	T	140.00	77.00%	01/02	65.79	12.04	77.83
01/AGO/2021	03/AGO/2021	149265	GZ*LA CRESTA OPS	T	112.00	83.40%	01/01			112.00
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	01/12	119.94	99.79	219.73
17/AGO/2021	26/AGO/2021		ITF							0.10
20/AGO/2021	20/AGO/2021	525223	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-782.50
21/AGO/2021	21/AGO/2021	079951	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	695.47	77.00%	01/03	221.01	33.89	254.90
21/AGO/2021	23/AGO/2021	535056	ADIDAS KIDS	T	437.00	77.00%	01/02	213.30	21.30	234.60
26/AGO/2021	26/AGO/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90
			COMISIÓN POR OPERACIONES EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY PARA RETIROS DE EFECTIVO							29.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total

+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
S/ 782.37	S/ 112.00	S/ 1,440.71		S/ 37.90	S/ 782.50	S/ 1,590.56

Mínimo

Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
S/ 0.00		S/ 1,440.71	S/ 30.00		S/ 37.90	S/ 1,508.69

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

OCT/2021	NOV/2021	DIC/2021
S/ 990.92	S/ 678.49	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 352	31-07-2021
Puntos Utilizados: 0	31-07-2021
Puntos por vencer al: 0	30-09-2021
Puntos disponibles al: 1845	26-08-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 3,168.54 +	Cargos: S/ 8.83 =	Deuda Total (*): S/ 3,177.53 — Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/OCT/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 999.80
Periodo de Facturación: 27/AGO/2021-25/SET/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 999.80
(*) Incluye ITF	

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 22 de setiembre de 2021. Para conocerlos, te invitamos a revisar la Hoja Resumen de Tarjeta Ripley en la sección Tasas, Tarifas y Contratos de nuestra web www.bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							1590.48
20/MAY/2021	20/MAY/2021	521474	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	1000.00	99.90%	05/06	181.65	22.21	203.86
30/JUL/2021	02/AGO/2021	161949	OPTICA LUXUS VISION	T	140.00	77.00%	02/02	74.21	3.62	77.83
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	02/12	137.20	82.53	219.73
21/AGO/2021	23/AGO/2021	535056	ADIDAS KIDS	T	437.00	77.00%	02/02	223.70	10.90	234.60
21/AGO/2021	21/AGO/2021	079951	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	695.47	77.00%	02/03	231.78	23.12	254.90
20/SET/2021	20/SET/2021	577558	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-1590.60
20/SET/2021	20/SET/2021		RET.ITF PAGO	T						0.05
25/SET/2021	25/SET/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total: +/- Saldo anterior S/ 1.590.48 + Consumo Revolvente + Cuota S/ 990.92 + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.90 - Pagos S/ 1.590.55 = (*) Pago Total del Mes S/ 999.80

Mínimo: Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota S/ 990.92 + Amortización Revolvente + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.83 = (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 999.80

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

NOV/2021	DIC/2021	ENE/2022
S/ 678.49	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 830	31-08-2021
Puntos Utilizados: 0	31-08-2021
Puntos por vencer al: 0	31-10-2021
Puntos disponibles al: 2045	25-09-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de Banco Ripley, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 3,789.99 +	Cargos: S/ 8.80 =	Deuda Total (*): S/ 3,798.98 — Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/NOV/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 1,308.71
Periodo de Facturación: 26/SET/2021-26/OCT/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,308.71
(*) Incluye ITF	

Recuerda que al usar tu Tarjeta Ripley acumulas RipleyPuntos Go para canjear lo que desees. Para mas información ingresa a www.bancoripley.com.pe
Ademas, descubre todas las **promociones** a las que podrás acceder solo con tu Tarjeta Ripley, ingresando ahora a www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html
¡Beneficios exclusivos todos los días!

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							999.75
20/MAY/2021	20/MAY/2021	521474	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	1000.00	99.90%	06/06	192.08	11.78	203.86
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	03/12	140.61	79.12	219.73
21/AGO/2021	21/AGO/2021	079951	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	695.47	77.00%	03/03	242.68	12.22	254.90
05/OCT/2021	06/OCT/2021	375758	FARM ISIS	T	151.80	83.40%	01/02	71.86	12.23	84.09
05/OCT/2021	06/OCT/2021	316858	IZI*IMPACTO DEPORTIVO	T	230.00	83.40%	01/02	108.88	18.53	127.41
20/OCT/2021	20/OCT/2021	434281	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-999.90
20/OCT/2021	20/OCT/2021		RET.ITF PAGO	T						0.05
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038925	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	891.88	83.40%	01/03	281.55	47.82	329.37
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038926	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	149.00	83.40%	01/02	72.49	7.99	80.48
26/OCT/2021	26/OCT/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total: +/- Saldo anterior S/ 999.75 + Consumo Revolvente + Cuota S/ 1,299.84 + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.90 - Pagos S/ 999.85 = (*) Pago Total del Mes S/ 1,308.71

Mínimo: Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota S/ 1,299.84 + Amortización Revolvente + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.80 = (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 1,308.71

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

DIC/2021	ENE/2022	FEB/2022
S/ 841.08	S/ 549.10	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu Estado de Cuenta, se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 223	30-09-2021
Puntos Utilizados: 0	30-09-2021
Puntos por vencer al: 0	30-11-2021
Puntos disponibles al: 3052	26-10-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado S/ 2,910.09 +	Cargos S/ 8.90 =	Deuda Total (*) S/ 2,919.14	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2) 20/DIC/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 980.72
Periodo de Facturación 27/OCT/2021-25/NOV/2021	(*) Pago Total del Mes (4) S/ 1,058.01
(*) Incluye ITF	

Recuerda que al usar tu Tarjeta Ripley acumulas **RipleyPuntos Go** para canjear lo que desees. Para mas información ingresa a www.bancoripley.com.pe
Ademas, descubre todas las **promociones** a las que podrás acceder solo con tu Tarjeta Ripley, ingresando ahora a www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html
¡Beneficios exclusivos todos los días!

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							1308.64
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	04/12	149.39	70.34	219.73
05/OCT/2021	06/OCT/2021	375758	FARM ISIS	T	151.80	83.40%	02/02	79.94	4.15	84.09
05/OCT/2021	06/OCT/2021	316858	IZI*IMPACTO DEPORTIVO	T	230.00	83.40%	02/02	121.12	6.29	127.41
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038925	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	891.88	83.40%	02/03	297.73	31.64	329.37
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038926	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	149.00	83.40%	02/02	76.51	3.97	80.48
25/OCT/2021	27/OCT/2021	445758	IZI*POLLOS Y PARRILLAS	T	60.00	83.40%	01/01			60.00
30/OCT/2021	31/OCT/2021	088858	TOPITOP	T	186.10	83.40%	01/02	84.53	16.16	100.69
05/NOV/2021	06/NOV/2021	245064	IZI*VET SPA ALAK QPS	T	47.30	83.40%	01/01			47.30
20/NOV/2021	20/NOV/2021	000040	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-1308.70
20/NOV/2021	20/NOV/2021		RET.ITF PAGO	T						0.05
25/NOV/2021	25/NOV/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior S/ 1,308.64	+ Consumo Revolvente S/ 107.30	+ Cuota S/ 941.77	+ Interés Revolvente	+ Cargos S/ 8.90	- Pagos S/ 1,308.65	= (*) Pago Total del Mes S/ 1,058.01	
Mínimo	Sobregiro S/ 0.00	+ Monto Atrasado	+ Cuota S/ 941.77	+ Amortización Revolvente S/ 30.00	+ Interés Revolvente	+ Cargos S/ 8.90	= (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 980.72	

Datos de renovación de membresía

Periodo: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ENE/2022	FEB/2022	MAR/2022
S/ 649.79	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu Estado de Cuenta, se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5) 1080	31-10-2021
Puntos Utilizados 0	31-10-2021
Puntos por vencer al 0	31-12-2021
Puntos disponibles al 3166	25-11-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 3,132.66 +	Cargos: S/ 8.81 =	Deuda Total (*): S/ 3,141.63	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/ENE/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 1,171.61
Periodo de Facturación: 26/NOV/2021-26/DIC/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,171.61
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							1057.96
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	05/12	153.78	65.95	219.73
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038925	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	891.88	83.40%	03/03	312.60	16.77	329.37
30/OCT/2021	31/OCT/2021	068858	TOPITOP	T	180.10	83.40%	02/02	95.57	5.12	100.69
17/DIC/2021	17/DIC/2021	040325	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	270.55	83.40%	01/02	131.04	15.95	146.99
19/DIC/2021	20/DIC/2021	525755	TIENDAS REYES	T	314.50	83.40%	01/02	152.87	17.42	170.29
20/DIC/2021	20/DIC/2021	481408	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-1058.10
20/DIC/2021	20/DIC/2021		RET.ITF PAGO	T						0.05
24/DIC/2021	24/DIC/2021	093019	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	369.99	83.40%	01/04	87.04	17.22	104.26
24/DIC/2021	24/DIC/2021	093019	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	170.24	83.40%	01/02	83.49	7.92	91.41
26/DIC/2021	26/DIC/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	-	Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 1,057.96				S/ 1,162.74				S/ 8.90		S/ 1,058.05	S/ 1,171.61
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+	Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00				S/ 1,162.74				S/ 8.81			S/ 1,171.61

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

FEB/2022	MAR/2022	ABR/2022
S/ 732.68	S/ 323.99	S/ 323.99

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 18	30-11-2021
Puntos Utilizados: 0	30-11-2021
Puntos por vencer al: 0	31-01-2022
Puntos disponibles al: 3938	26-12-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 1,512.65 +	Cargos: S/ 8.81 =	Deuda Total (*): S/ 1,521.54	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/MAR/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 396.71
Periodo de Facturación: 27/ENE/2022-23/FEB/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 396.71
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							839.51
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	07/12	173.16	46.57	219.73
24/DIC/2021	24/DIC/2021	050319	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	369.99	83.40%	03/04	94.90	9.38	104.28
20/FEB/2022	20/FEB/2022	16XCRZ	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-839.60
21/FEB/2022	22/FEB/2022	258568	IZI*VET SPA ALAK OPS	T	119.00	83.40%	01/02	58.35	5.54	63.89
23/FEB/2022	23/FEB/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
Total	S/ 839.51		S/ 387.88		S/ 8.90	S/ 839.60	S/ 396.71

	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
Mínimo	S/ 0.00		S/ 387.88			S/ 8.81	S/ 396.71

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ABR/2022	MAY/2022	JUN/2022
S/ 387.88	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 39	31-01-2022
Puntos Utilizados: 0	31-01-2022
Puntos por vencer al: 0	31-03-2022
Puntos disponibles al: 4024	23-02-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 1,223.01 +	Cargos: S/ 8.90 =	Deuda Total (*): S/ 1,231.97	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/ABR/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 426.80
Periodo de Facturación: 24/FEB/2022-26/MAR/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 442.69
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							396.69
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	08/12	173.92	43.81	219.73
24/DIC/2021	24/DIC/2021	093019	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	369.99	83.40%	04/04	98.96	5.30	104.26
21/FEB/2022	22/FEB/2022	258568	IZI*VET SPA ALAK OPS	T	119.00	83.40%	02/02	60.65	3.24	63.89
27/FEB/2022	28/FEB/2022	461968	IZI*LA GRANJA DEL CHAT	T	46.00	83.40%	01/01			46.00
19/MAR/2022	19/MAR/2022	531409	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-396.80
26/MAR/2022	26/MAR/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total

+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
S/ 396.69	S/ 46.00	S/ 387.88		S/ 8.90	S/ 396.80	S/ 442.69

Mínimo

Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
S/ 0.00		S/ 387.88	S/ 30.00		S/ 8.90	S/ 426.80

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

MAY/2022	JUN/2022	JUL/2022
S/ 219.73	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 65	28-02-2022
Puntos Utilizados: 0	28-02-2022
Puntos por vencer al: 0	30-04-2022
Puntos disponibles al: 4042	26-03-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 25,530.33 +	Cargos: S/ 8.90 =	Deuda Total (*): S/ 25,540.51	Monto atrasado:

(*) Último día de pago(2): 20/MAY/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 2,502.51
Periodo de Facturación: 27/MAR/2022-25/ABR/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 2,912.49
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
			SALDO INICIAL							442.67
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	09/12	185.08	34.65	219.73
29/MAR/2022	29/MAR/2022	521468	COMPRA EN REVOLVENTE TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	139.99	83.40%	01/01			139.99
29/MAR/2022	30/MAR/2022	001758	IZI*MEGAFIT	T	300.00	83.40%	01/01			300.00
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	01/12	909.17	650.67	1559.84
07/ABR/2022	07/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	8206.90		01/12	683.90	.01	683.91
18/ABR/2022	18/ABR/2022	8CGFYV	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-442.75
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-358.51
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						383.20
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	LIQUIDACION DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-24.69
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACION EN CUOTAS CANCELADAS	T	349.90					0.00
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACION	T	8.61					0.00
25/ABR/2022	25/ABR/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	-	Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 442.67		S/ 439.99		S/ 2,821.99				S/ 8.90		S/ 801.21	S/ 2,912.49
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+	Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00				S/ 2,463.48		S/ 30.00				S/ 8.90	S/ 2,502.51

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

JUN/2022	JUL/2022	AGO/2022
S/ 2,463.48	S/ 2,463.48	S/ 2,463.48

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5): 231	31-03-2022
Puntos Utilizados: 0	31-03-2022
Puntos por vencer al: 298	31-05-2022
Puntos disponibles al: 23444	25-04-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 22,198.07	Cargos: S/ 8.90	Deuda Total (*): S/ 22,208.08	Monto atrasado: S/ 1,148.48

(*) Último día de pago(2): 20/JUN/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 3,850.30
Periodo de Facturación: 26/ABR/2022-26/MAY/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4,230.28
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							2912.34
17/AGO/2021	17/AGO/2021	040573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	10/12	192.30	27.43	219.73
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	02/12	1131.11	428.73	1559.84
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-8206.90
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						7523.01
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	LIQUIDACIÓN DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-0.02
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	4809.90	77.00%	01/07	413.48	412.23	825.71
03/MAY/2022	03/MAY/2022		NOTA DE CRÉDITO POR CONSUMO REVOLVENTE	T						-139.99
20/MAY/2022	20/MAY/2022	005739	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-530.00
26/MAY/2022	26/MAY/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90
			INTERESES COMPENSATORIOS							57.45

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
Total	S/ 2,912.34		S/ 10,128.27	S/ 57.45	S/ 8.90	S/ 8,876.89	S/ 4,230.28

	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
Mínimo	S/ 0.00	S/ 1,148.48	S/ 2,605.28	S/ 30.00	S/ 57.45	S/ 8.90	S/ 3,850.30

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

JUL/2022	AGO/2022	SET/2022
S/ 2,605.28	S/ 2,605.28	S/ 2,385.55

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5): 19171	30-04-2022
Puntos Utilizados: 0	30-04-2022
Puntos por vencer al: 365	30-06-2022
Puntos disponibles al: 23444	26-05-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley [redacted]			Moneda Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras [redacted]
Crédito Utilizado S/ 22,666.73 +	Cargos S/ 17.80 =	Deuda Total (*) S/ 22,685.66	Monto atrasado S/ 3,621.41

(*) Último día de pago(2) 20/JUL/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 6,358.33
Periodo de Facturación 27/MAY/2022-25/JUN/2022	(*) Pago Total del Mes (4) S/ 6,708.31
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							4230.07
17/AGO/2021	17/AGO/2021	545573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	11/12	201.65	18.08	219.73
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	03/12	1177.48	382.36	1559.84
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	4609.90	77.06%	02/07	621.21	204.50	825.71
17/JUN/2022	17/JUN/2022	8C5815	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-228.70
25/JUN/2022	25/JUN/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90
			INTERESES COMPENSATORIOS							92.42

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior S/ 4,230.07	+	Consumo Revolvente	+	Cuota S/ 2,605.28	+	Interés Revolvente S/ 92.42	+	Cargos S/ 8.90	- Pagos S/ 228.70	= (*) Pago Total del Mes S/ 6,708.31
Mínimo	Sobregiro S/ 0.00	+	Monto Atrasado S/ 3,621.41	+	Cuota S/ 2,605.28	+	Amortización Revolvente S/ 30.00	+	Interés Revolvente S/ 92.42	+ Cargos S/ 8.90	= (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 6,358.33

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

AGO/2022	SET/2022	OCT/2022
S/ 2,605.28	S/ 2,385.55	S/ 2,385.55

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5) 0	31-05-2022
Puntos Utilizados 0	31-05-2022
Puntos por vencer al 352	31-07-2022
Puntos disponibles al 23146	25-06-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras [redacted]
Crédito Utilizado: S/ 23,171.09	+ Cargos: S/ 17.80	= Deuda Total (*): S/ 23,190.05	Monto atrasado: S/ 6,129.31

(*) Último día de pago(2): 20/AGO/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 8,947.93
Periodo de Facturación: 26/JUN/2022-26/JUL/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 9,267.90
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							6707.97
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	12/12	210.21	9.52	219.73
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	04/12	1199.37	360.47	1559.84
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	4609.90	77.00%	03/07	645.53	180.18	825.71
20/JUL/2022	20/JUL/2022	18008T	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-228.70
			INTERESES COMPENSATORIOS							182.89

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes		
	S/ 6,707.97		S/ 2,605.28	S/ 182.89		S/ 228.70	S/ 9,267.90		
Mínimo	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)		
	S/ 0.00	S/ 6,129.31	S/ 2,605.28	S/ 30.00	S/ 182.89		S/ 8,947.93		

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

SET/2022	OCT/2022	NOV/2022
S/ 2,385.55	S/ 2,385.55	S/ 2,385.55

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5): 0	30-06-2022
Puntos Utilizados: 0	30-06-2022
Puntos por vencer al: 830	31-08-2022
Puntos disponibles al: 22781	26-07-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.08.2022 15:49:46 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 17 de Agosto del 2022

RESOLUCION N° 001375-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE N° : 0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTE : SANTOS ARMIDA RAMÍREZ AREDO
DENUNCIADOS : TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
BANCO RIPLEY PERU S.A.
MATERIA : AGREGA ESCRITO

VISTO: Los escritos presentados el 11 de agosto de 2022 por Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. y Banco Ripley Perú S.A.; y, **CONSIDERANDO:**

Del escrito del 11.08.2022 presentado por Tiendas por Departamento Ripley S.A.C

1. El 11 de agosto de 2022, Tiendas por Departamento Ripley S.A.C, presentó escrito de descargos al procedimiento en curso y fijan como domicilio electrónico los correos: asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com , por lo que, corresponde agregarlo al expediente y correr traslado a las partes del procedimiento.

Del escrito del 11.08.2022 presentado por Banco Ripley Perú S.A

2. El 11 de agosto de 2022, Banco Ripley Perú S.A. presentó escrito al procedimiento en curso; sin embargo, de la revisión del escrito se verificó que el contenido del mismo no corresponde a los datos del presente procedimiento (se adjuntó un documento firmado por el apoderado de Automotores Francia Perú S.A.C), por lo que corresponde requerir a Banco Ripley Perú S.A. que vuelva a presentar su escrito de descargos y se adjunte de forma correcta con sus anexos correspondientes dentro del plazo de dos (02) días hábiles desde la notificación de la presente resolución.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Agregar al expediente administrativo el escrito presentado el 11 de agosto de 2022 por Tiendas por Departamento Ripley S.A.C y correr traslado a las partes del procedimiento.

SEGUNDO: Otorgar el plazo de dos (02) días hábiles a Banco Ripley Perú S.A. para que presente nuevamente su escrito de descargos y anexos, verificándose que se adjunten los correctos con los datos correspondientes a las partes del presente procedimiento.

SERGIO MIGUEL OBREGON MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional de La Libertad

SOM/aml

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente : 130-2022/CPC-INDECOPI-LAL

Sumilla : Absuelve requerimiento

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694, en los seguidos por Santos Armida Ramírez Aredo (en adelante, la señora Ramírez) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Por Resolución N° 1375-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 17 de agosto de 2022, la Comisión resolvió:

> *"Del escrito del 11.08.2022 presentado por Banco Ripley Perú S.A*
>
> *2. El 11 de agosto de 2022, Banco Ripley Perú S.A. presentó escrito al procedimiento en curso; sin embargo, de la revisión del escrito se verificó que el contenido del mismo no corresponde a los datos del presente procedimiento (se adjuntó un documento firmado por el apoderado de Automotores Francia Perú S.A.C), por lo que corresponde requerir a Banco Ripley Perú S.A. que vuelva a presentar su escrito de descargos y se adjunte de forma correcta con sus anexos correspondientes dentro del plazo de dos (02) días hábiles desde la notificación de la presente resolución.".*

Sobre el particular, manifestamos que, de la revisión de nuestro escrito de descargos, presentado con fecha 11 de agosto de 2022, no advertimos rúbrica alguna de representante distinto al señor Rodrigo Peláez, apoderado de Banco Ripley, a quien cumplimos con apersonar en tiempo y modo al presente procedimiento en calidad de representante legal.

Dicha aseveración encuentra respaldo en las capturas de pantalla de la parte final de nuestro escrito de descargos y de la constancia de presentación de dicho documento en la plataforma Mesa de Partes virtual del Indecopi, las cuales presentamos a continuación:

(Ver imágenes en la siguiente página)

Imagen N° 1

1

3. DOCUMENTOS ENVIADOS

N°	Archivo	Descripción	N° Folio(s)
01.	CARGO-INGRESO DE ESCRITO	CARGO-INGRESO DE ESCRITO	2
02.	Exp. 130-2022-CPC-INDECOPI-LAL Descargos - Banco Ripley 11.08.22.pdf	descargos	14
03.	Anexo 1-A.pdf	anexo 1-a	1
04.	Anexo 1-B.pdf	anexo 1-b	11
05.	Anexo 1-C.pdf	anexo 1-c	30
06.	Anexo 1-D.pdf	anexo 1-d	14
07.	Anexo 1-E.mp3	anexo 1-e	

Imagen N° 2

TERCER OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

CUARTO OTROSÍ DECIMOS:

Que, solicitamos a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva concedernos una fecha para la celebración de una audiencia de conciliación, siendo de nuestro particular interés arribar a un acuerdo con la señora Ramírez que ponga fin al presente procedimiento en beneficio de ambas partes.

Lima, 11 de agosto de 2022

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

Sobre el particular, la autoridad administrativa podrá verificar que presentamos un escrito de catorce (14) folios, debidamente suscrito por nuestro representante legal, además de los anexos respectivos.

Al respecto nos llama poderosamente la atención que la Secretaría Técnica nos exija la presentación de nuestro escrito de descargos, pese a haberlo remitido en su oportunidad de manera correcta, conforme lo demuestran las imágenes precedentes.

En caso de tratarse de un error de su plataforma de Mesa de Partes virtual, consideramos se debió consultar con el área encargada a fin de solucionar el problema advertido, en vez de requerir al administrado que vuelva a presentar sus descargos, haciéndole invertir su valioso tiempo en llevar a cabo esta gestión, además de poner en duda su palabra frente a la Comisión.

En efecto, como la autoridad administrativa podrá advertir, la constancia de presentación del escrito contiene suficiente información para individualizar nuestro documento de descargos y verificar que la presunta presentación de un escrito distinto no nos es atribuible.

2

Dicho esto, y sin perjuicio de las medidas disciplinarias a adoptar contra los funcionarios responsables, cumplimos con presentar la documentación solicitada en calidad de anexos.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva tener presente lo expuesto y proveer conforme a Ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A**: Escrito de descargos de fecha 11 de agosto de 2022.
- **Anexo 1-B**: Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-C**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.
- **Anexo 1-D**: Copia del contrato de tarjeta de crédito y hoja resumen.
- **Anexo 1-E**: Copia de los estados de cuenta de la señora Ramírez.
- **Anexo 1-F:** Copia del audio de bloqueo de la tarjeta de crédito de la señora Ramírez.
- **Anexo 1-G:** Constancia de presentación de descargos del 11 de agosto de 2022.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual no requiere de presentación física.

Lima, 26 de agosto de 2022

ESTUDIO MUÑIZ | MUÑIZ RAMÍREZ PEREZ-TAIMAN & OLAYA

[redacted]

RODRIGO PELÁEZ Y PANAGUÉ
REG. C.A.C. 7915

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

3

Expediente : 0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694; según poder que se adjunta al presente, con domicilio procesal electrónico para estos efectos en los correos asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, en los seguidos por Santos Armida Ramírez Aredo (en adelante, la señora Ramírez) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 862-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 26 de mayo de 2022, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Ramírez, imputando en nuestra contra la presunta comisión de la siguiente infracción:

> *"**SEGUNDO**: Incorporar de oficio al procedimiento iniciado por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C, al Banco Ripley Perú S.A., e imputar a título de cargos:*
>
> *(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 23 615,8, efectuadas entre el 6 y 7 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N°* [redacted]

La Secretaría Técnica nos otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles a efectos de cumplir con presentar nuestros descargos y absolver el requerimiento de información que nos fue formulado.

En tal sentido, cumplimos con presentar nuestros descargos, los cuales solicitamos sean considerados en aplicación del principio de verdad material:

I. MARCO LEGAL APLICABLE:

1.1. SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

1. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[1].

2. En atención a la precitada norma, los proveedores tienen por obligación 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.

3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable[2].

---

1 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- 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.

Artículo 19º.- 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.

2 Ver Resolución N° 0486-2017/SPC-INDECOPI.

1.2. CARGA DE LA PRUEBA

4. El artículo 171°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[3], establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Este artículo se complementa con lo dispuesto en el artículo 196° del Código Procesal Civil –de aplicación supletoria al presente procedimiento[4]– que señala que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión. En síntesis, se debe precisar que los administrados se encuentran obligados a presentar la documentación pertinente para acreditar la veracidad de sus afirmaciones[5].

5. En este contexto, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes en un procedimiento de protección al consumidor se determina de la siguiente manera:

   (i) Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,

   (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.

6. Precisado lo anterior, debemos enfatizar que en caso el consumidor no presente medios probatorios que logren acreditar el hecho denunciado, la autoridad deberá desestimar la denuncia, absolviendo de toda responsabilidad al proveedor.

II. POSICIÓN DE BANCO RIPLEY EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO:

❖ **Con respecto a la operación por el importe de S/ 15 408,90**

7. En el presente caso, la señora Ramírez denunció que Banco Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que se realicen dos

---

3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171°. - Carga de la prueba. (…) 171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

4 **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.

5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 196°. 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.

(2) consumos no reconocidos con su tarjeta de crédito, entre ellos, el siguiente:

Fecha	Operación	Importe (S/)
06-04-22	Consumo	15 408,90

8. Asimismo, indicó que no reconocía dicha operación pues no correspondía a su patrón habitual de consumo.

9. De acuerdo a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento), las entidades bancarias únicamente podrán cargar a las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo a las órdenes de pago que autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta[6].

10. De lo dispuesto en dicha norma resulta posible concluir que lo que se busca es garantizar que, en cualquiera de los escenarios en que se realice una operación financiera, esta se efectúe en observancia de las medidas de seguridad correspondientes.

11. Al respecto, el órgano del Indecopi especializado en protección al consumidor del rubro financiero y bancario, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) mediante Resolución N° 161-2020/CC1 ha señalado lo siguiente:

> *"61. En virtud a lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito o débito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas deben acreditar que:*
>
> *(i) En las operaciones realizadas con "tarjeta no presente", hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,*
> *(ii) para los casos de operaciones con "tarjeta presente", las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado o el ingreso de la clave secreta, según corresponda".*

---

6 **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
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 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.

12. En tal sentido, de la interpretación conjunta de la norma antes indicada y la jurisprudencia del Indecopi, tenemos que, a efectos de determinar la validez de un consumo por parte de un tarjetahabiente, es necesario verificar si se contó con la autorización del titular para la realización de la(s) operación(es) cuestionada(s).

13. Considerando lo antes señalado, corresponde indicar que Banco Ripley sí adoptó las medidas de seguridad necesarias a efectos de procesar la operación cuestionada por la denunciante en el presente caso, tal como explicaremos a continuación.

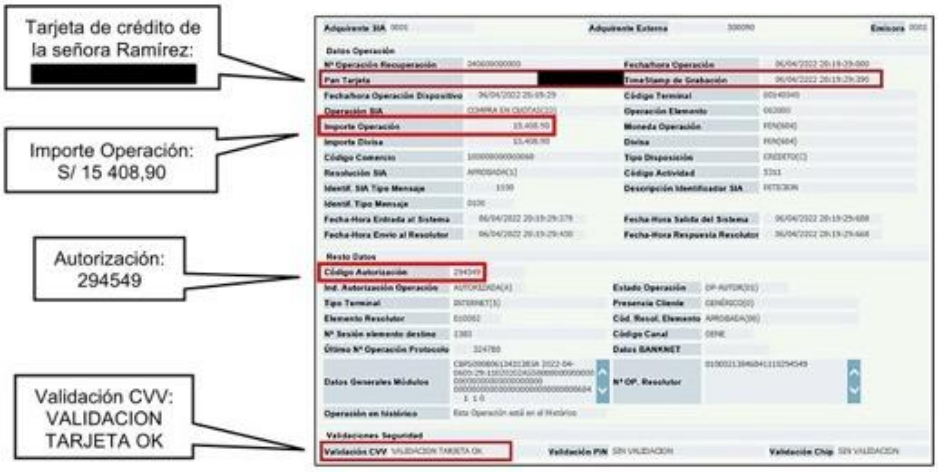
14. Conforme a lo señalado en el artículo 9° del Reglamento, a efectos de cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito, las empresas del sistema financiero deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización de dichas operaciones.

15. En primer término, es importante precisar que la operación cuestionada por la señora Ramírez en el presente procedimiento fue realizada de manera virtual (vía internet), por lo que nos encontramos frente a un caso de operación realizada con tarjeta no presente.

16. Ahora bien, tal como podrá verificar el ORPS en la imagen que se inserta al presente escrito, la operación no reconocida por la señora Ramírez se realizó de manera válida, con lo cual se acredita que fue debidamente autorizada, tal como se aprecia a continuación:

Imagen N° 1

Consumo por el importe de S/ 15 408,90



17. De la imagen precedente, se advierte que, contrariamente a lo señalado por la señora Ramírez, para el procesamiento de la operación cuestionada se ingresaron los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, esto es, el número de tarjeta, la

fecha de vencimiento y el código CVV, los cuales eran de su exclusivo conocimiento y custodia, información que fue validada por el sistema, arrojando como resultado de la validación la glosa "VALIDACION TARJETA OK".

18. Asimismo, de una revisión del portal en el que se realizó la transacción (https://simple.ripley.com.pe/), es posible apreciar que se requieren de los datos confidenciales de la tarjeta de crédito -en poder de la denunciante- para el procesamiento de la transacción:

Imagen N° 2

Simulación de compra en Tiendas Ripley

19. Así, el ingreso de los datos señalados, los cuales eran de exclusivo conocimiento del titular del medio de pago, acreditan la autorización de este para el cargo del consumo señalado, en atención a lo establecido normativamente.

20. De lo anterior, es posible concluir que Banco Ripley sí contaba con la autorización de la señora Ramírez para efectuar el cargo de la operación cuestionada en la cuenta de la tarjeta de crédito de su titularidad.

21. Asimismo, es pertinente mencionar que para fines de la realización de la operación cuestionada, la tarjeta de crédito de la señora Ramírez se encontraba plenamente activa, en tanto su periodo de vigencia abarcó desde el 25 de enero de 2021 (fecha de alta) hasta el 8 de abril de 2022 (fecha de bloqueo), además de no presentar restricciones para efectuar compras por internet, tal como lo muestran nuestros reportes, según se aprecia en las siguientes imágenes:

Imagen N° 3

Imagen N° 4

22. Por otro lado, de los reportes del sistema de Banco Ripley es posible verificar que la tarjeta de crédito de la señora Ramírez fue bloqueada con posterioridad a la realización de la operación cuestionada, por lo que la responsabilidad de esta recae única y exclusivamente sobre ella:

Imagen N° 5

23. Cabe precisar que los reportes presentados no requieren validaciones o visados adicionales, al ser ofrecidos bajo declaración jurada en atención al Principio de Presunción de Veracidad por Banco Ripley, en su calidad de administrador de la referida información, asumiendo las responsabilidades correspondientes.

24. Como el ORPS podrá advertir, se encuentra acreditado que nuestra representada cumplió con cargar la operación cuestionada por la señora Ramírez de conformidad con las medidas de seguridad exigibles para el procesamiento de operaciones con tarjeta de crédito, esto es, contar con la autorización del titular de la tarjeta, lo cual, en el presente caso, se verifica con el ingreso de su información confidencial que se presume solo es conocida por ella, mientras el medio de pago se encontraba activo.

25. Es importante precisar que la información impresa en la tarjeta de crédito en poder del consumidor es la que permite la realización de operaciones como las cuestionadas; por lo que, no es posible atribuir responsabilidad al proveedor bancario sobre un deber de cuidado que compete exclusivamente al titular del

medio de pago.

26. En atención a ello, solicitamos a la Comisión que valore la responsabilidad de la señora Ramírez con respecto a los hechos materia del presente procedimiento, siendo que la realización de las operaciones no reconocidas por ella se debió a una actitud temeraria e imprudente de su parte, conforme explicaremos a continuación.

27. De conformidad con el audio de bloqueo de la tarjeta de crédito de la señora Ramírez, y lo narrado por ella en su escrito de denuncia, esta facilitó los datos confidenciales de su tarjeta a un tercero, quien, presuntamente, habría realizado las operaciones cuestionadas de fecha 6 y 7 de abril de 2022.

28. Sobre el resguardo de estos datos, la Comisión debe tener presente que los consumidores al adquirir una tarjeta de crédito asumen la responsabilidad sobre el cuidado de esta información, puesto que con ella es posible realizar compras por internet, las cuales serán irremediablemente reputadas al titular del medio de pago en virtud al contrato suscrito.

29. Así, en las condiciones generales del contrato de tarjeta de crédito, –cuya suscripción no ha sido cuestionada por la denunciante–, es posible advertir la obligación de resguardo asumida por la señora Ramírez con respecto a los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, comprometiéndose incluso a responder por aquellas operaciones que se hayan realizado ante la inobservancia de dicha clásula; ello conforme a lo indicado en el extracto que se musetra a continuación:

Imagen N° 6

DÉCIMO PRIMERA: Extravío o destrucción de la Tarjeta
A efectos de evitar el uso no autorizado de la Tarjeta por terceros, el CLIENTE se obliga a conservar diligentemente su Tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el CLIENTE deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el BANCO, los cuales podrán ser entregados por el BANCO al CLIENTE en forma física o electrónica, siendo el CLIENTE responsable de su utilización incorrecta en caso sean terceras personas las que utilicen la Tarjeta, a las cuales les proporcionó su clave, infringiendo lo dispuesto en la presente cláusula.

30. Bajo esa línea de razonamiento, vemos cómo la consumidora se encontraba debida y oportunamente informada sobre la obligación que tenía de resguardar los datos confidenciales de su tarjeta de crédito y de las consecuencias de su incumplimiento, por lo que, la entrega de esta información –vía telefónica– a un tercero constituye no solo una inobservación al cláusulado de su contrato, sino una actitud imprudente de su parte, considerando las graves consecuencias económicas que ello conllevaría.

31. Para estos casos, el artículo 104° del Código de Consumo, prevé que los proveedores serán exonerados de toda responsabilidad administrativa cuando logren acreditar una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por imprudencia del propio consumidor.

32. En ese sentido, nos remitimos a lo narrado por la propia consumidora en su escrito de denuncia y, adicionalmente, aportamos al presente procedimiento el audio de bloqueo de su tarjeta de crédito, documento que presentamos como **Anexo 1-D**.

33. Finalmente, y a manera de cierre, solicitamos a la Comisión que -en el supuesto negado que se encuentre responsabilidad nuestra en el presente extremo- para el dictado de una eventual medida correctiva considere el criterio establecido por otros órgano resolutivos, como es el caso de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (órgano especializado en temas bancarios y financieros), la cual dispone que, ante la evidente imprudencia del consumidor frente a los hechos que son constitutivos de infracción administrativa y, atendiendo a la finalidad perseguida por las normas de protección al consumidor, no corresponde dictado de medida correctiva alguna, pues, lo contrario implicaría amparar una conducta negligente del consumidor con respecto al cuidado debido de su producto financiero[7].

a. Respecto a la operación cuestionada por el monto de S/ 15 408,90 y el sistema de monitoreo de operaciones

34. Tal como ha sido señalado previamente, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por las normas sectoriales que las rigen, a contar con sistemas de monitoreo que les permita detectar operaciones que no se correspondan con el comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de operación que se realice con las tarjetas de crédito y débito que administran.

35. Asimismo, consideramos importante poner en conocimiento del ORPS que, a efectos de que se active el sistema de monitoreo con el que Banco Ripley cuenta, es necesario que se hayan realizado operaciones que nos permitan presumir que la tarjeta no está siendo utilizada por su titular (operaciones inusuales o sospechosas).

36. Dicho criterio es amparado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, cuando afirma lo siguiente[8]:

> *"(...) para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo efectuadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las transacciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor".*

37. Aclarado ello, es necesario precisar que Banco Ripley sí cuenta con medidas de seguridad que permiten la alerta de transacciones inusuales de sus clientes como

7 Ver: Resolución Final 1765-2016/CC1 y 2346-2016/CC1.
8 Ver Resolución N° 0519-2021/CC1.

9

también la identificación de patrones de fraude que comprometan sus tarjetas de crédito o débito, ello en base a la experiencia histórica del propio sistema. Para lograr lo anterior, nuestra representada revisa de manera periódica el comportamiento transaccional de sus clientes a efectos de ajustar las reglas de alerta existentes, las cuales le permiten identificar tendencias de fraude.

38. En el presente caso, en tanto la operación materia de análisis correspondía a una primera transacción en la fecha en cuestión, no era posible que sea evaluada por el sistema de monitoreo antes de su procesamiento.

39. En efecto, tal como el Indecopi lo ha reconocido en sus reiterados pronunciamientos, no basta la realización de una sola operación para generar una alerta en el sistema de monitoreo.

40. A mayor abundamiento, tal como lo ha desarrollado la Comisión en reiterados pronunciamientos, debe considerarse que una primera operación que supere un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor no puede considerarse *per se* una operación inusual, ello implicaría restringir su libertad para realizar transacciones por montos distintos a los efectuados anteriormente conforme a su historial de consumo[9].

41. No debe perderse de vista que con el producto financiero tarjeta de crédito el único límite previsto para la realización de operaciones es la propia línea de crédito otorgada a su titular previo pacto con la empresa emisora, por lo que esta espera razonablemente que el cliente disponga de ella en función de sus necesidades, pudiendo eventualmente agotarla de considerarlo pertinente.

42. En efecto, el producto en cuestión fue desarrollado para permitir al tarjetahabiente efectuar las operaciones que considere conveniente, sin más limites que los señalados precedentemente.

43. Asimismo, y reiterando lo anteriormente señalado, debemos manifestar que los sistemas de monitoreo de operaciones requieren del procesamiento de las operaciones consideradas sospechosas, no existiendo un control *ex–ante* de los consumos realizados por los tarjetahabientes, no siendo posible en consecuencia que se active una alerta antes de la realización de una operación.

44. Así, la obligación impuesta por el Reglamento es la de evaluar el comportamiento habitual de consumo del titular, lo cual solo es posible de conseguir por medio de un análisis macro de las operaciones en su conjunto.

45. En efecto, tal como lo señala el Reglamento, la obligación de las entidades bancarias y financieras se encuentra circunscrita a la gestión de la alerta generada por el sistema de monitoreo, lo cual se traduce en una evaluación de la alerta y posterior acción por parte del operador.

---

[9] Ídem.

46. De todo lo anterior, podemos concluir que la operación cuestionada, si bien superó el monto máximo de consumo por operación registrado anteriormente en el historial de la denunciante, ello no debe interpretarse como un factor de inusualidad *per se*, dado que los tarjetahabientes tienen la libertad de realizar una primera operación por un monto superior a los registrados previamente e incluso por canales nuevos (ámbito virtual). En su lugar, la inusualidad debe evaluarse en función a diversos factores que en su conjunto determinen un distanciamiento del perfil de gasto conformado por las decisiones de consumo del tarjetahabiente a lo largo de la vida útil del producto financiero.

47. No obstante, en el caso en particular, debe considerarse, adicionalmente, que, por tratarse de una primera operación no reconocida por la consumidora, nuestra representada no se encontraba en posibilidad de limitar su procesamiento, considerando que nuestro sistema de monitoreo, así como el de muchas otras empresas bancarias y financieras, requiere, por lo menos, del procesamiento de una operación para evaluar su correspondencia con el patrón de consumo de nuestro cliente y, a partir de dicha evaluación, gestionar la emisión de una alerta en caso de considerarla inusual o ajena al comportamiento habitual del consumidor.

48. Por estos motivos, el consumo cuestionado por la señora Ramírez por el monto ascendente a S/ 15 408,90, no ameritaba la emisión de una alerta del sistema de monitoreo de operaciones antes de su procesamiento.

49. Por las consideraciones expuestas, es posible concluir que en el presente caso no se ha incurrido en infracción alguna a las normas de protección al consumidor, en la medida que mi representada sí adoptó y aplicó las medidas de seguridad correspondientes en lo referente a la operación no reconocida del monto ascendente a S/ 15 408,90, motivo por el cual solicitamos declarar **INFUNDADA** el presente extremo de la denuncia interpuesta por la señora Ramírez; y, en su oportunidad, ordenar su **ARCHIVO** definitivo.

❖ **Con respecto a la operación por el importe de S/ 8 206,90**

50. Sobre la operación cuestionada indicada en el título de este acápite, cumplimos con comunicar al ORPS que, en aras de llegar a una solución pacífica respecto de la presente controversia y no dilatar innecesariamente el presente procedimiento; <u>NOS ALLANAMOS A ESTE EXTREMO DEL CARGO IMPUTADO (DEBER DE IDONEIDAD) EN NUESTRA CONTRA</u> y solicitamos que se nos imponga como sanción una amonestación.

51. Sustentamos nuestro pedido en lo dispuesto en el artículo 112° del Código, que dispone expresamente lo siguiente:

*"3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, **cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos**; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.*

*En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento,** pero no de las costas."*

(Subrayado y resaltado agregado)

52. Sin perjuicio del allanamiento propuesto, insistimos en la responsabilidad de la consumidora con respecto al resguardo de los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, siendo que, también, la realización de esta operación fue posible gracias a la entrega –vía telefónica– de su información privilegiada a un tercero, lo cual debe ser valorado por vuestra Comisión, no correspondiendo el dictado de medida correctiva a su favor, puesto que nuestra representada no puede, ni debe asumir el extorno de dicha operación, dado que ello significaría el respaldo de su comportamiento negligente, circunstancia que no responde a los fines perseguidos por la normativa de protección al consumidor.

53. Dicho esto, de considerar vuestro despacho que persiste la responsabilidad de nuestra representada con respecto a los hechos materia de controversia, ponemos a su conocimiento que, con fecha 27 de abril de 2022, se gestionó la regularización del cargo efectuado en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, a propósito de la operación cuestionada por ella, registrándose únicamente el importe de S/ 4 609,90, monto que deberá tomarse en cuenta al momento de graduarse una eventual sanción pecuniaria en nuestra contra, al ser el importe real de la afectación.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN:

54. Mediante Resolución N° 1 (Resolución de inicio), el ORPS formuló un requerimiento de información al Banco Ripley, el cual cumplimos con absolver conforme a los siguientes términos:

(i) Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted]

Sobre el particular, cumplimos con presentar lo solicitado como **Anexo 1-C.**

(ii) Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] anteriores a la fecha en la que se realizaron las operaciones no reconocidas.

Sobre el particular, cumplimos con presentar lo solicitado como **Anexo 1-D**.

(iii) Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

Al respecto, cumplimos con informar a vuestro despacho que la información solicitada se encuentra dentro del contenido de nuestros descargos.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad, se sirva tener por presentados nuestros descargos, cumplido el requerimiento de información formulado y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSI DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A**: Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-B**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.
- **Anexo 1-C**: Copia del contrato de tarjeta de crédito y hoja resumen.
- **Anexo 1-D**: Copia de los estados de cuenta de la señora Ramírez.
- **Anexo 1-E**: Copia del audio de bloqueo de la tarjeta de crédito de la señora Ramírez.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

Autorizamos la notificación de las resoluciones que se emitan a los correos electrónicos señalados en la introducción del presente escrito, solicitando se deje sin efecto la notificación a la Casilla Electrónica de nuestra representada, únicamente respecto al presente procedimiento.

TERCER OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

CUARTO OTROSÍ DECIMOS:

Que, solicitamos a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva concedernos una fecha para la celebración de una audiencia de conciliación, siendo de nuestro particular interés arribar a un acuerdo con la señora Ramírez que ponga fin al presente procedimiento en beneficio de ambas partes.

Lima, 11 de agosto de 2022

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Ripley Clásica ☐ Ripley Silver ☑ Ripley Gold ☐ Ripley Platinum ☐ MasterCard ☑ VISA ☐

Fecha (dd/mm/aaaa): 10/12/2014

Canal de Venta	Agencia	Vendedor	Ejecutivo de Cuenta	Nro. de Documento
RED	40	79691	1798	☑ D.N.I. ☐ C.E. 18118727

DATOS PERSONALES

Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Fecha de Nacimiento
RAMERIZ	AREDO	SANTOS	ARMEDA	16/01/1968

Sexo: ☐ M ☑ F — Estado Civil: ☑ Soltero ☐ Divorciado ☐ Casado ☐ Convivente ☐ Viudo — Nacionalidad: PERUANA — Nivel de Educación: ☑ Secundarios ☐ Técnicos ☐ Universitarios ☐ Post Grado ☐ Universitarios incompletos — Profesión u Ocupación: COLCHERA — Nro. Hijos: 03 — N° Dependientes: — Relación Banco Ripley: ☑ Cliente ☐ Empleado Retail ☐ Proyecto ☐ Empleado Bco ☐ Director / Funcionario ☐ Joven

Departamento: [redacted] — Provincia: [redacted] — Distrito: [redacted] — Nombre Urbanización: ☐ Residencial ☐ Urbanización ☐ A.A.H.H. ☐ Ciudadela ☐ Unidad Vecinal ☐ Condominio ☐ Villa

Nombre de Vía: ☑ Calle ☐ Av. ☐ Jr. ☐ Pasaje ☐ Malecón ☐ Otros [redacted] — Número: 549 — Nro. Interior: — Manzana: — Lote: — Condición Habitacional: ☐ Alquilada ☐ de padres ☑ Propia ☐ de familia ☐ de empresa

Nombre de Agrupamiento: ☐ Etapa ☐ Grupo ☐ KM ☐ Sector ☐ Zona — Referencia Ubicación: [redacted]

Teléfono de Domicilio: [redacted] — Clase de Teléfono: ☐ Familiar ☐ Vecino ☑ Domicilio — Teléfono Celular: [redacted] — Correo Electrónico Personal: [redacted]

DATOS LABORALES

Tipo de Actividad: ☐ Dependiente ☐ Estudiante ☐ Jubilado ☐ Su Casa ☐ Rentista ☐ Profesional Independiente ☐ Comerciante Independiente ☑ Proceso de Formalización — RUC: — Razón Social: RAMIREZ AREDO SANTOS ARMEDA

Sector Económico: ☑ Servicios ☐ Industria ☐ Gobierno ☐ Comercio ☐ Construcción ☐ Minería ☐ Agricultura Ganadería Pesca — Actividad Económica: 9303 - BINES TEPOS DE SERV. — Cargo: PROPIETARIA — Área:

Tipo de Contrato: ☐ Contrato Fijo ☐ Plazo Indefinido ☐ Practicante ☑ Independiente ☐ Jubilado ☐ Por Honorarios — Fecha de Ingreso / Inicio: 01/01/2014 — Tipo de Ingreso: ☐ Fijo ☑ Variable — Moneda: ☐ Dólares ☑ Soles — Ingreso Neto Mensual: [redacted] — Tipo de Negocio (Independientes): SERV. DE COCINA — Régimen Tributario: ☐ E.I.R.L. ☐ RUS ☐ SRL ☐ REG.GRL.ESP ☐ SAC

Régimen de Jubilación: ☐ SNP - DL 19990 ☐ SPP - Aderentada - DL 19990 ☐ SNP - DL 20530 ☐ Ordinaria — Fecha de Cese (Jubilado): — Departamento: [redacted] — Provincia: — Distrito:

Nombre Urbanización: ☐ Residencial ☐ Urbanización ☐ A.A.H.H. ☐ Ciudadela ☐ Unidad Vecinal ☐ Condominio ☐ Villa — Nombre de Vía: ☑ Calle ☐ Av. ☐ Jr. ☐ Pasaje ☐ Malecón ☐ Otros [redacted]

Número: 549 — Nro. Interior: ☐ Interior ☐ Piso ☐ Puesto ☐ Stand ☐ Tienda ☐ Oficina — Manzana: — Lote: — Nombre de Agrupamiento: ☐ Etapa ☐ Grupo ☐ KM ☐ Sector ☐ Zona

Referencia de Ubicación: [redacted] — Teléfono 1: [redacted] — Anexo: — Clase de Teléfono: ☐ Empresa ☐ Vecino ☐ Local comercial — Teléfono 2: — Anexo: — Correo Electrónico Laboral:

DATOS CONYUGE ☐

D.N.I. ☐ C.E. Nro. De Documento: — Apellido Paterno: — Apellido Materno: — Primer Nombre: — Segundo Nombre:

Sexo: ☐ M ☐ F — Fecha de Nacimiento: — Estado Civil: ☐ Soltero ☐ Divorciado ☐ Casado ☐ Convivente ☐ Viudo — Nacionalidad: — Nivel de Educación: ☐ Secundarios ☐ Técnicos ☐ Universitarios ☐ Post Grado ☐ Universitarios incompletos — Profesión u Ocupación: — Relación Banco Ripley: ☐ Cliente ☐ Empleado Retail ☐ Proyecto ☐ Empleado Bco ☐ Director / Funcionario ☐ Joven

OTROS INGRESOS ☐ INGRESOS MANCOMUNADOS ☐

Tipo de Actividad: ☐ Dependiente ☐ Estudiante ☐ Jubilado ☐ Su Casa ☐ Rentista ☐ Profesional Independiente ☐ Comerciante Independiente ☐ Proceso de Formalización — RUC:

Razón Social: — Sector Económico: ☐ Servicios ☐ Industria ☐ Gobierno ☐ Comercio ☐ Construcción ☐ Minería ☐ Agricultura Ganadería Pesca — Actividad Económica:

Cargo: — Área: — Tipo de Contrato: ☐ Contrato fijo ☐ Plazo Indefinido ☐ Practicante ☐ Independiente ☐ Jubilado ☐ Por Honorarios — Fecha de Ingreso / Inicio: — Tipo de Ingreso: ☐ Fijo ☐ Variable — Moneda: ☐ Dólares ☐ Soles

Ingreso Neto Mensual: — Tipo de Negocio (Independientes): — Régimen Tributario: ☐ E.I.R.L. ☐ RUS ☐ SRL ☐ REG.GRL.ESP ☐ SAC — Régimen de Jubilación: ☐ SNP - DL 19990 ☐ SPP - Aderentada - DL 19990 ☐ SNP - DL 20530 ☐ Ordinaria — Fecha de Cese (Jubilado): — Departamento:

Provincia: — Distrito: — Nombre Urbanización: ☐ Residencial ☐ Urbanización ☐ A.A.H.H. ☐ Ciudadela ☐ Unidad Vecinal ☐ Condominio ☐ Villa

Nombre de Vía: ☐ Calle ☐ Av. ☐ Jr. ☐ Pasaje ☐ Malecón ☐ Otros — Número: — Nro. Interior: — Manzana: — Lote:

Luis Davila Morales
Gestor de Tarjetas
BANCO RIPLEY S.A.

Nombre de Agrupamiento: ☐ Etapa ☐ Grupo ☐ KM ☐ Sector ☐ Zona — Referencia de Ubicación:

Teléfono 1: — Anexo: — Clase de Teléfono: ☐ Vecino ☐ Empresa ☐ Local comercial — Teléfono 2: — Anexo: — Correo Electrónico Laboral:

REFERENCIAS PERSONALES

Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Teléfono	Anexo
CASTELLO	AREDO	ROSMERY		994219314	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	Teléfono	Anexo

DATOS DEL PRODUCTO

Día de Pago: ☐ 1 ☐ 10 ☑ 20 ☐ 5 ☐ 15 ☐ 25 — Tipo de Trámite: ☑ RV ☐ TN — Tipo de Captación: DNI — Dirección de Envío de Tarjeta: Quien Recibe: TITULAR — Dirección de Envío: ☑ Domiciliaria ☐ Laboral

Direccion de Envio Correspondencia: ☐ Domicilio ☐ Laboral

Deseo recibir mi Estado de cuenta en forma física: ☐ Domicilio o ☐ Centro Laboral

Deseo recibir mi Estado de Cuenta en forma física y correo electronico: ☑ Domicilio o ☐ Centro Laboral

Deseo recibir mi Estado de Cuenta por correo electronico: ☐ Domicilio o ☐ Centro Laboral

Condiciones: En caso el cliente desee visualizar su Estado de Cuenta en la web del Banco, éste es responsable de gestionar y activar la clave debiendo seguir el procedimiento descrito en www.bancoripley.com.pe/visualización. En caso el cliente opte por el envío de Estado de Cuenta vía correo electrónico, esta decisión deberá tramitarla directamente en la plataforma de servicio y dicha opción se hará efectiva a partir de la subsiguiente fecha de vencimiento del Estado de Cuenta. El Banco no será responsable por la validez del correo electrónico brindado por el cliente, quien se compromete a mantener dicho correo activo mientras permanezca vigente su relación contractual con el Banco. El cliente deberá comunicar a Banco Ripley cualquier variación del correo electrónico registrado incluyendo la eliminación del mismo y apertura de uno nuevo , de acuerdo a los mecanismos y plazos señalados en el Contrato de Tarjeta de Crédito. Asimismo, será responsable de registrar en la bandeja de entrada de su correo, la dirección electrónica de los correos enviados por el Banco, a fin que éstos no sean recibidos en la bandeja de correo electrónico no deseado (spam).

SOLICITUD DE TARJETA ADICIONAL

D.N.I. ☐ C.E. Nro. de Documento: — Fecha de Nacimiento: — Relación con el Titular: ☐ Padre/Madre ☐ Hijo ☐ Cónyuge ☐ Otros — Apellido Paterno: — Apellido Materno:

Primer Nombre: — Segundo Nombre:

Observaciones:
El cliente declara que la información proporcionada es veraz y autoriza a BANCO RIPLEY para que compruebe o verifique cada vez que lo encuentre necesario o justificado. La información tiene carácter de Declaración Jurada según lo dispuesto por el art. 179 de la ley 26702, Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. En caso BANCO RIPLEY detecte que la información proporcionada por El Cliente no es veraz, podrá suspender el crédito otorgado al cliente con el correspondiente bloqueo de su tarjeta y/o las adicionales que se hubiesen emitido, sin prejuicio de las acciones legales a que hubiera lugar. Asimismo, El Cliente reconoce que es derecho exclusivo de BANCO RIPLEY aprobar o rechazar su solicitud de crédito y en ninguno de los casos los antecedentes o formularios presentados le serán devueltos.

[redacted]
Firma del Solicitante

BR-10301 (08.09.13)

1

SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Presto mi consentimiento expreso para que BANCO RIPLEY pueda dar tratamiento de los datos personales contenidos en el presente contrato y sus anexos, especialmente mi nombre y apellidos, dirección, números de teléfono y correos electrónicos, con estricta finalidad de que se me informe y comunique ofertas y/o promociones comerciales de sus productos y de sus empresas vinculadas, cambios o modificaciones en mi línea de crédito, avisos de vencimientos y cualquier otra información que tenga como finalidad el mantenerme informado sobre los términos y condiciones del presente contrato. En ese sentido, manifiesto mi total conformidad y consentimiento en que mi información sea facilitada a terceros para la ejecución de las referidas comunicaciones.

Por su parte, BANCO RIPLEY deja constancia que en todo momento el cliente podrá revocar su consentimiento al tratamiento de su información personal, sin necesidad de indicar ningún motivo para ello. La revocación deberá formalizarse llamando a Ripleyfono en Lima al 611-5757,Chimbote al 60-4407, y en otras provincias al 60-5757 o acercándose a las agencias del BANCO RIPLEY, siendo automáticos los efectos de la declaración de revocatoria. Asimismo, BANCO RIPLEY declara que cumple con todas las disposiciones aplicables en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley Nº 29733, y su Reglamento.

[redacted]

Firma del Solicitante

DIANA ABROYO RODRIGUEZ
SUPERVISORA DE PLATAFORMA
BANCO RIPLEY TRUJILLO

1°B firma de solicitud en presencia del Cliente

Uso ok pre titul
ok val tel = riesgos
= informe titul
= conforme seguridad
= cocina
21/12/15

BANCO RIPLEY

JHON VILLON REBAZA
Coordinador de Captación
BANCO RIPLEY S.A.

USO INTERNO

OBSERVACIONES: ALK PARE MISON-BAMS MILOS_SA_20151 NO 00 SILVER ME 500 PET OR1 DM		Firma y Sello Supervisor	JHON VILLON REBAZA Coordinador de Captación BANCO RIPLEY S.A. Firma y Sello Digitación
MONTO MAX. ENDEUD. INICIAL	JHON VILLON REBAZA Coordinador de Captación BANCO RIPLEY S.A.	MONTO MAX. ENDEUD. INICIAL	
MONTO S/. 500		MONTO S/.	
COND. 1		COND.	
FECHA 11-12-15	Firma y Sello Analista de Crédito	FECHA	Firma y Sello Analista de Crédito

BR-TC001 (30.09.13)

2

BANCO RIPLEY

HOJA RESUMEN TARJETAS DE CRÉDITO RIPLEY

[redacted]

TARIFAS Y CARACTERÍSTICAS	RIPLEY CLÁSICA	RIPLEY MASTERCARD
Tributos		
Impuesto a las transacciones financieras por disposición de dinero en cajas y/o cajeros	0.005%	0.005%
Impuesto a las transacciones financieras por pago en cuotas por compras en realizadas con la Tarjeta.	0.005%	0.005%
Fechas de pago (de acuerdo a su necesidad)	01,05,10,15,20 y 25 de cada mes	01,05,10,15,20 y 25 de cada mes
Conceptos que aplicarán por incumplimiento de obligaciones		
Penalidad por pago fuera de fecha(*)		
A partir del segundo día de vencimiento de la cuota	2% diario del pago mínimo mínimo mensual de S/. 39.00 máximo mensual de S/.99.00	2% diario del pago mínimo mínimo mensual de S/. 39.00 máximo mensual de S/.99.00
Ejemplos para el cálculo de TCEA en tarjetas de crédito:		
TCEA	149.59%	115.68%
TEA	110.00%	80.90%

TCEA revolvente aplicado a cada tarjeta, para un consumo de S/. 1,000 o US$ 300 sin deuda anterior, considerando la TEA máxima aplicable a los consumos vigentes con cada tarjeta, se consideran cuotas mensuales con los valores de los pagos mínimos, como resultado de sumar el saldo capital por un factor revolvente de 24, el mismo que se cancelará en un plazo de 12 meses. Al resultado se le suman los intereses,la comisión por envío de estado de cuenta de S/. 6.90 así como el seguro de desgravamen de S/. 5.90. Para este cálculo consideramos el umbral mínimo de S/. 30.00 para el elemento de amortización de capital del pago mínimo.

(*) En caso el atraso fuera de (1) un día desde el vencimiento de la cuota y el pago se efectúa dentro de ese mismo día no se cobrará penalidad, pero si el atraso es de dos o más días, el monto de la penalidad se calculará desde el primer día de atraso hasta el día del pago.

Principales características de la Tarjeta de Crédito Ripley

Su tarjeta de crédito Ripley es un medio de pago que le permite comprar en tiendas Ripley así como en diferentes establecimientos afiliados, también puede disponer de efectivo; además tiene acceso a un préstamo a través de una línea paralela que el Banco otorga a sus clientes. Su tarjeta Ripley le brinda la facilidad de pagar sus saldos por completo en su fecha límite mensual de pago o puede amortizar una parte de ellos cancelando el pago mínimo, también puede financiar sus consumos en los plazos que requiera hasta en 48 meses.
Los consumos en cuotas que realice 5 días antes de su fecha de cierre de facturación serán cargados en el subsiguiente estado de cuenta, por lo que contará con más días para realizar su primer pago. Dicho período generará intereses que serán cargados en su primera cuota.

Medidas de seguridad que el cliente debe tomar cuando utiliza su tarjeta Ripley

Cuando pague con su tarjeta Ripley en el establecimiento, los vendedores o cajeros deben solicitarle su identificación personal y solicitar la firma del comprobante para concretar la operación.
No debe perder de vista su tarjeta en el momento de realizar el pago en un establecimiento, de preferencia solicite un dispositivo inalámbrico en aquellos casos en que la caja se encuentre lejos de usted o acompañe al representante hasta la caja para realizar el pago.
Cuando retire dinero en efectivo en cajeros automáticos no permita que nadie lo observe cuando ingrese su clave secreta en el cajero, tampoco acepte la ayuda de terceros ni le preste su tarjeta ni clave y siempre compruebe que la tarjeta devuelta en un cajero automático sea la suya.
En caso la tarjeta haya sido robada, se haya extraviado o se haya quedado retenida en el Cajero Automático, antes que nada y para evitar que se realicen consumos fraudulentos con su tarjeta, debe bloquearla de inmediato. Para ello, comuníquese con nuestro servicio de atención telefónica en Lima RipleyFono al 611-5757 opción 1 y en provincias 0-801-00057 opción 1. Tome nota del código de bloqueo que se le proporcionará. Con dicho código y su DNI, podrá acercarse a cualquier Agencia del Banco en Tiendas Ripley o Max y solicitar el duplicado de su tarjeta de crédito.

No realice compras por internet en lugares que no sean seguros, no comparta con terceros su tarjeta ni los datos de la misma.
Comuníquele al banco cuando vaya a realizar un viaje para evitar bloqueos por consumos en lugares inusuales y viaje tranquilo.

Tratamiento de datos personales

Presto mi consentimiento expreso para que BANCO RIPLEY pueda dar tratamiento de los datos personales contenidos en el presente contrato y sus anexos, especialmente mi nombre y apellidos, dirección, números de teléfono y correos electrónicos, con estricta finalidad de que se me informe y comunique ofertas y/o promociones comerciales de sus productos y de sus empresas vinculadas, cambios o modificaciones en mi línea de crédito, avisos de vencimientos y cualquier otra información que tenga como finalidad el mantenerme informado sobre los términos y condiciones del presente contrato. En ese sentido, manifiesto mi total conformidad y consentimiento en que mi información sea facilitada a terceros para la ejecución de las referidas comunicaciones.
Por su parte, BANCO RIPLEY deja constancia que en todo momento el cliente podrá revocar su consentimiento al tratamiento de su información personal, sin necesidad de indicar ningún motivo para ello. La revocación deberá formalizarse llamando a Ripleyfono en Lima al 611-5757 y en provincias 0-801-00057 o acercándose a las agencias del BANCO RIPLEY, siendo automáticos los efectos de la declaración de revocatoria. Asimismo, BANCO RIPLEY declara que cumple con todas las disposiciones aplicables en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley Nº 29733, y su Reglamento.

Incumplimiento de Pago

Ante el incumplimiento de las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgo con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y Exigencia de Provisiones vigente.

Pagos Anticipados

Banco Ripley Perú S.A acepta los pagos anticipados parciales y totales que decida realizar el cliente, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo las comisiones y gastos pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de ningún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar, relacionados directa o indirectamente con el pago anticipado realizado. Recomendamos informarse sobre la liquidación respectiva en cualquiera de las Agencias de Banco Ripley Perú S.A.

Alcances y obligaciones puntuales (garantías)

Letra de cambio a la vista, a la orden y a cargo del CLIENTE, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la Cláusula Décimo Quinta del Contrato de Tarjeta de Crédito.

Imputación para tarjetas Ripley (Tarjetas Clásica y Mastercard)

Los pagos que efectúe EL CLIENTE se aplicarán primero a penalidad por pago fuera de fecha, en segundo lugar, gastos, en tercer lugar, a las comisiones, seguido por los intereses compensatorios y finalmente al capital.

Declaración final del CLIENTE

El (Los suscrito (s) Ramirez Arede Santos Armida, declaro (amos) haber recibido por parte de BANCO RIPLEY PERÚ S.A., el Contrato de Tarjeta de Crédito Unificado y la Hoja Resumen de la Tarjeta de Crédito Ripley. Asimismo, declaro (amos) que BANCO RIPLEY PERÚ S.A. ha absuelto todas y cada una de mis (nuestras) dudas acerca del contenido y la forma de ejecución de las disposiciones señaladas en los mencionados documentos.
En vista de ello, suscribo (suscribimos), en total conocimiento de las condiciones, el presente instrumento en señal de conformidad en dos (2) ejemplares de igual tenor en la ciudad de Trujillo a los 10 días del mes de Diciembre de 11

EL CLIENTE	Cónyuge de EL CLIENTE (De ser el caso)	EL BANCO	
[redacted]		[redacted]	[redacted]
Nombre: Ramirez Arede Santos Armida DNI: 18118427	Nombre: DNI:	Nombre: Luis Calderón B. DNI: 17968660	Nombre: Andre Pellegrin de la Flor DNI: 06638405

TC003 (04-11-2015) HR, LIM-PROV

BANCO RIPLEY

HOJA RESUMEN TARJETAS DE CRÉDITO RIPLEY

LAS TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY REGISTRAN LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS Y TARIFAS

Información previa de los costos y condiciones crediticas. Ley 28587/Resolución S.B.S. Nro. 8181-2012

Año base para efectos del cálculo de la Tasa de Costo Efectiva Anual (TCEA) Tasa fija a 360 días

TARIFAS Y CARACTERÍSTICAS	RIPLEY CLÁSICA	RIPLEY MASTERCARD
Monto de la línea de crédito	Línea de Crédito en Soles desde S/. 500 (1)	Línea de Crédito en Soles desde S/.500 (1)
	Tasa de interés compensatoria efectiva anual	Tasa de interés compensatoria efectiva anual
POR ESTABLECIMIENTO		
Por compras en Tiendas Ripley	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
Por compras en establecimientos afiliados*	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
POR FORMAS DE FINANCIAMIENTO		
Al contado hasta 55 días (2)	Sin intereses	Sin intereses
En cuotas	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
En cuotas diferidas	18.72% a 80.29%	15.94% a 81.90%
Pago mínimo (Revolvente o Rolativo)	110.00%	15.94% a 80.90%
Reprogramaciones	15.94% a 69.39%	15.94% a 69.39%
POR DISPOSICIÓN DE EFECTIVO		
Súper Efectivo - Línea Paralela **	15.94% a 69.39%	15.94% a 69.39%
Efectivo Express (Disposición de efectivo) (3)	41.25% a 127.00%	124.12%
COMISIONES		
Envío físico de estado de cuenta (4)	S/. 6.90	S/. 6.90
Operaciones en ventanilla del banco para retiros de efectivo (5)	S/. 9.90	S/. 9.90
Uso de cajero corresponsal para retiros de efectivo (6)	S/. 9.90	S/. 9.90
Uso de cajero corresponsal para realizar pagos	S/. 2.90	S/. 2.90
Servicios brindados a solicitud del Cliente - Transacciones a través de otras instituciones		
Pagos en ventanillas de otros bancos	S/. 4.50	S/. 4.50
Pagos a través de las webs de otros bancos	S/. 3.00	S/. 3.00
Entrega de tarjetas adicionales a solicitud - Reposición de Tarjeta de Crédito		
Duplicado, reposición o reimpresión de tarjeta de crédito (por robo, sustracción, pérdida o deterioro)	S/. 9.90	S/. 9.90
Entrega de tarjetas adicionales a solicitud - Tarjeta de Crédito adicional y/u opcional		
Emisión y/o envío de tarjeta de crédito adicional a solicitud del cliente	S/. 15.00	S/. 15.00
Emisión y/o envío de plástico personalizado a solicitud del cliente	S/. 29.00	S/. 29.00
SEGUROS		
Seguro de Desgravamen Súper Efectivo		
Prima única aplicada sobre el capital inicial	1.70%	1.70%
Nombre de la compañía de Seguros	Mapfre	Mapfre
Número de Póliza	61100034	61100034
Cobertura	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.
Seguro de Protección de Pagos Súper Efectivo		
Prima única aplicada sobre el capital inicial	4.00%	4.00%
Nombre de la compañía de Seguros	Mapfre	Mapfre
Número de Póliza	6200001	6200001
Cobertura	Hasta 6 cuotas en caso de desempleo involuntario para dependientes o incapacidad temporal para independientes. Cubre hasta un máximo de S/.700 por cuota.	Hasta 6 cuotas en caso de desempleo involuntario para dependientes o incapacidad temporal para independientes. Cubre hasta un máximo de S/.700 por cuota.
Condiciones	Obligatorio para préstamos de línea paralela "Súper efectivo" de hasta S/. 8,000	Obligatorio para préstamos de línea paralela "Súper efectivo" de hasta S/. 8,000
Seguro de Desgravamen Tarjeta Ripley		
Prima Mensual	S/. 5.90***	S/. 5.90***
Nombre de la compañía de Seguros	Mapfre	Mapfre
Número de Póliza	61100010	61100010
Cobertura	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.

1 El monto final de la línea de crédito aprobado al CLIENTE, le será comunicado al momento de la entrega de laTarjeta Ripley. Sin embargo, BANCO RIPLEY PERU S.A. se reserva el derecho de rechazar la solicitud de afiliación, como resultado de la evaluación crediticia que realice al CLIENTE.
2 Sólo en caso de realizar el pago total del mes en la primera fecha de pago, caso contrario se cargará intereses revolventes compensatorios para cada consumo.
3 El monto máximo para disponer de efectivo será el 100% de la línea de crédito. Sujeto a evaluación.
4 Aplica por uso de tarjeta o saldo deudor, incluye línea paralela. El estado de cuenta virtual (correo electrónico/visualización por la web) es gratuito.
5 Los retiros por cajero automático son libres de costo.
6 Incluye cajas de tiendas Ripley.

(*) Hasta 48 cuotas según rubro del comercio y artículo de compra.
(**) La tasa de interés se aplicará según calificación del CLIENTE.
(***) Cargo se realizará siempre y cuando el cliente mantenga un saldo deudor con su Tarjeta Ripley igual o superior a S/. 10.

BANCO RIPLEY

TCB03 (04-11-2015) HR. LIM-PROV

TASAS FIJAS

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO 3227201

BANCO RIPLEY

Conste por el presente documento privado, el Contrato de Tarjeta de Crédito (en adelante el "Contrato") que celebran de una parte, el BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, el "BANCO"), con RUC 20259702411, con domicilio en Avenida Paseo de la República 3118, piso 11, San Isidro, y de la otra parte el CLIENTE, cuya identificación aparece en la solicitud de afiliación al Sistema de Tarjeta de Crédito del BANCO (en adelante, el "Sistema"), conforme a los siguientes términos y condiciones:

PRIMERA: Línea de Crédito

El BANCO le otorga una línea de crédito al CLIENTE, cuyas características constan en la Hoja Resumen que como "Anexo" debidamente suscrito por las partes, forma parte integrante de este Contrato. Dicha línea podrá ser en moneda nacional y/o extranjera según los consumos efectuados por EL CLIENTE.

Asimismo, el BANCO podrá otorgar al CLIENTE la facultad de disposición de dinero en efectivo con cargo a la línea de crédito otorgada previa evaluación crediticia. El CLIENTE podrá renunciar expresamente y en cualquier momento a dicho servicio asociado a la Tarjeta, previo envío de una comunicación escrita al BANCO, la cual será procesada dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de presentación de la comunicación. De la misma manera, el CLIENTE podrá solicitar al BANCO disponer nuevamente del referido servicio asociado cuando lo crea necesario, previo cumplimiento de las mismas condiciones previstas para la renuncia. Las condiciones para la adquisición y renuncia del servicio de disposición de efectivo se encuentran establecidas en la página web de EL BANCO. Se deja constancia que el BANCO no será responsable por las disposiciones de dinero en efectivo que pudiesen haberse realizado con la Tarjeta o las tarjetas adicionales, con anterioridad al plazo de setenta y dos (72) horas antes indicado, tal como se establece en la cláusula Décimo Primera del presente Contrato,salvo en los supuestos establecidos en el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito vigente, o la norma que la sustituya o modifique.

El BANCO se reserva la potestad de otorgar, reducir y/o suprimir la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas de la Tarjeta de Crédito y disposición de dinero en efectivo con cargo a la línea de crédito otorgada. Sin perjuicio de lo indicado en la Cláusula Décimo Novena, EL BANCO podrá reducir o suprimir la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas de la Tarjeta de Crédito y disposición de dinero en efectivo con cargo a la línea de crédito otorgada por razones de falta de uso por parte del Cliente, cuando menos de un (1) año calendario, mediando previo aviso de 45 días a través de los medios directos indicados en el primer párrafo de la cláusula Décimo Novena. En caso EL CLIENTE solicite la utilización de su línea paralela, sub-línea de crédito ó línea adicional, se deja constancia que las mismas pueden generar un estado de cuenta adicional, así como los gastos y/o comisiones que según tarifario correspondieren.

EL BANCO informará la respectiva reducción y/o supresión de la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas, que a su discreción haya considerado conveniente realizar, con una anticipación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario, salvo en los casos que la línea de crédito haya sido sobregirada por los consumos realizados en la cuenta del titular de la Tarjeta, ó en los casos que medie causal justificada en la Circular No. 2197-2011 y las normas que la modifiquen o sustituyan en el futuro, según lo establecido en la Cláusula Décimo Primera del presente Contrato. En éste último caso, EL BANCO enviará la respectiva comunicación a EL CLIENTE de forma posterior y dentro del plazo establecido para tal efecto en la citada norma.

El CLIENTE y los usuarios de las tarjetas de crédito adicionales deberán limitar las operaciones que realicen con la Tarjeta al monto de la línea de crédito otorgada, salvo que cuente(n) con una autorización expresa del BANCO para exceder la referida línea de crédito, en cuyo caso el BANCO establecerá las condiciones aplicables a tal exceso, debiendo informarlas previamente, para lo cual se deberá cumplir con las condiciones indicadas en la cláusula Décimo Sexta del presente documento.

BR-TC002-17 BANCO RIPLEY 1

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

SEGUNDA: Cuenta Corriente Especial

El BANCO abrirá a nombre de EL CLIENTE una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito (en adelante, la "Cuenta Tarjeta"), en moneda nacional, donde se registrarán los importes de los consumos por el uso de la Tarjeta que el CLIENTE haya efectuado en los Establecimientos Afiliados al Sistema y en los lugares autorizados, los abonos de ser el caso, así como los costos de los demás servicios que el BANCO presta al CLIENTE y que se encuentran detallados en los tarifarios, página web y Hoja Resumen anexa al presente documento.

TERCERA: Tarjeta de Crédito
Entrega y Activación de la Tarjeta:
El BANCO hará entrega de la Tarjeta al CLIENTE ó a la persona que éste último designe en la solicitud de la Tarjeta. El CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO en forma previa a la suscripción de este Contrato acerca de las condiciones para el uso de la Tarjeta en cajeros automáticos, puntos de venta, medios electrónicos, Internet y otros medios que el mismo tenga establecidos, así como de los riesgos asociados al uso de las Tarjetas en estos medios y las medidas que pueden tomar para reducirlos. La Tarjeta es de carácter personal e intransferible y será empleada por el CLIENTE para el uso de la línea de crédito otorgada.

El CLIENTE podrá autorizar por escrito al BANCO para que entregue su Tarjeta, la(s) tarjeta(s) adicional(es) y/o sus respectivas claves secretas a una tercera persona, asumiendo el CLIENTE íntegramente la responsabilidad por dicha entrega.

En caso EL BANCO genere la primera clave o código secreto del CLIENTE, éste se encontrará obligado a modificarla antes de realizar la primera operación que requiera el uso de dicha clave, a través de los canales que EL BANCO ponga a su disposición para tal efecto.

EL BANCO se reserva el derecho de determinar el plazo de vigencia de la Tarjeta, el cual en ningún caso podrá exceder de cinco (5) años. La fecha de vencimiento o caducidad de la Tarjeta (mes y año) aparecerá reflejada en la misma. Ante el vencimiento, el CLIENTE podrá solicitar al BANCO la emisión de una nueva Tarjeta, la cual será emitida previo acuerdo con el BANCO, quien realizará la respectiva evaluación. De igual forma, verificado el vencimiento sin que EL CLIENTE haya solicitado expresamente la renovación, el BANCO podrá enviar la nueva Tarjeta al domicilio de EL CLIENTE, previa evaluación y coordinación con éste último.

Uso de la Tarjeta: El uso de la Tarjeta es de exclusiva responsabilidad de El CLIENTE.
Al momento de utilizar la Tarjeta, EL CLIENTE deberá entregar la Tarjeta y suscribir los *vouchers* de consumo correspondientes en cada operación que realice con la misma en los Establecimientos Afiliados al Sistema, de forma gráfica o electrónica mediante el uso de su clave secreta, según sea requerido. Asimismo, deberá mostrar su documento de identidad, con la finalidad de poder corroborar sus datos y su firma, de ser el caso. Sin embargo, EL BANCO no tendrá responsabilidad si algún Establecimiento Afiliado o sistema de atención con la Tarjeta rehusara aceptarla o cobrara algún cargo por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas. EL CLIENTE deberá reclamar directamente con los Establecimientos Afiliados al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza. EL CLIENTE reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la Tarjeta es del Establecimiento Afiliado y no del BANCO. Por su parte, el BANCO adoptará las medidas de seguridad apropiadas para que los Establecimientos Afiliados y operadores de la Tarjeta cuenten con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo el procedimiento de verificación de identidad del cliente.

Igualmente, como servicios asociados a la Tarjeta, EL BANCO podrá otorgar la posibilidad de realizar operaciones de compra, consumos o pagos por Internet, a través de una web distinta a la de EL BANCO.

El BANCO podrá poner a disposición del cliente la posibilidad de realizar micropagos en los Establecimientos Afiliados al Sistema. Los micropagos se podrán realizar hasta por el monto máximo

BR-TC002-17 2

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

señalado en la Hoja Resumen. En caso EL CLIENTE desee realizar un micropago, deberá mostrar su documento de identidad, con la finalidad de poder corroborar sus datos.

En caso que el CLIENTE utilice la línea de crédito en los Establecimientos Afiliados al Sistema que se encuentren fuera del país, el BANCO emitirá un estado de cuenta expresado en nuevos soles o eventualmente en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, si así lo implementara para todos los consumos efectuados en el extranjero y/o disponibilidad de efectivo que hubiera solicitado el CLIENTE. El pago se podrá efectuar en moneda nacional o en dólares de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio venta vigente a la fecha del pago efectivo, provisto por EL BANCO, debiendo pagarse en los mismos términos estipulados en este Contrato para obligaciones expresadas en moneda nacional. A efectos de preservar su seguridad, EL CLIENTE declara conocer que EL BANCO podría bloquear temporalmente la Tarjeta si considera que existen transacciones inusuales y/o sospechosas en el exterior ó a través de páginas web del exterior, previo intento de contacto con EL CLIENTE, salvo que este último haya dado un previo aviso por vía telefónica a EL BANCO sobre su viaje al exterior a fin que su Tarjeta no sea bloqueada para tales consumos.

CUARTA: Programa de Fidelización

El CLIENTE declara conocer que el BANCO se encuentra facultado a administrar uno o más programas de fidelización gratuitos u onerosos, que otorguen premios por la utilización de una o más Tarjetas, bajos las condiciones establecidas en el Reglamento del Programa. En ese sentido, en caso el CLIENTE hubiese solicitado alguna de las Tarjetas afiliadas a dicho(s) programa(s) de fidelización reconoce que ha sido informado que podrá acceder a las características, beneficios y reglamentos de dichos programas, a través de la web del Banco. En caso el BANCO decida incluir nuevas condiciones en el(los) programa(s) de fidelización, las mismas serán informadas al CLIENTE con la anticipación señalada en dicho(s) reglamentos.

El BANCO podrá modificar, sustituir, desactivar, suspender, limitar la aplicación de dichos programas a su entera discreción, en forma temporal o permanente, debiendo comunicar tal hecho a EL CLIENTE respetando el plazo de cuarenta y cinco (45) días de anticipación establecido en la Resolución SBS No. 8181-2012 (en adelante, el "Reglamento de Transparencia") o en su caso, de la norma que la modifique o sustituya.

Ante la comunicación previa, vía los mecanismos directos de comunicación regulados en la Cláusula Décimo Novena, de cualquier modificación, sustitución, suspensión ó supresión del Programa ó de alguna de sus condiciones, EL CLIENTE tendrá derecho a manifestar su desacuerdo con dicha acción por parte de EL BANCO, quedando facultado a resolver el presente Contrato, siguiendo las formalidades establecidas para ello, de conformidad con la Cláusula Décimo Cuarta.

De igual modo, en caso que el BANCO detecte una indebida o errónea acumulación por parte del CLIENTE del beneficio otorgado por el (los) programa (s), se encontrará facultado a eliminar el beneficio de forma unilateral y sin aviso previo, de conformidad a lo indicado en el Reglamento de Ripley Puntos, cuyo contenido se encuentra ubicado en la página web de EL BANCO.

QUINTA: Estados de Cuenta

El BANCO enviará mensualmente al CLIENTE un estado de cuenta, a través de los siguientes mecanismos, a elección del cliente:

(i) Físicamente, a la dirección domiciliaria ó laboral que EL CLIENTE haya consignado en la respectiva solicitud de Tarjeta de Crédito; y/o

(ii) Virtualmente: (1) por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico que consigne EL CLIENTE en la respectiva solicitud de Tarjeta de Crédito; y/o, (2) poniendo el estado de cuenta su disposición a través de la página web del BANCO, según instrucción del CLIENTE consignada en la mencionada solicitud. En este último caso, el CLIENTE accederá a visualizar su estado de cuenta ingresando a la web del BANCO a través de su clave personal de seguridad, cuya creación es de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE.

BR-TC002-17 3

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Dicho estado de cuenta será expresado en Nuevos Soles, independientemente de la moneda en la que se haya efectuado el consumo. En caso EL CLIENTE realice consumos en dólares de los Estados Unidos de América, dicho consumo será cargado al tipo de cambio venta vigente publicado en las Agencias de EL BANCO a la fecha del consumo. El BANCO se reserva el derecho de expresar, en el futuro, los consumos del CLIENTE en Dólares Americanos, siempre que tales consumos se hayan realizado en dicha moneda.

Estado de cuenta virtual: la dirección de correo electrónico otorgada por EL CLIENTE se considerará válida para todos los efectos, salvo que el CLIENTE hubiera informado al BANCO su nueva dirección electrónica con una anticipación no menor de sesenta (60) días calendario, a través de los canales que establezca el BANCO en su página web.

Estado de cuenta físico: En el caso de la notificación del estado de cuenta de manera física, el CLIENTE autoriza que sea entregado a la persona que se encuentre en la dirección que hubiera declarado al BANCO. En caso EL CLIENTE decida modificar la forma de envío físico por el envío de Estado de Cuenta vía correo electrónico o la visualización vía web, deberá acercarse a cualquier Agencia del BANCO. Dicha opción se hará efectiva a partir de la subsiguiente fecha de vencimiento del Estado de Cuenta.

En caso EL CLIENTE opte por el envío del estado de cuenta vía virtual, estos serán enviados de manera gratuita. Por su parte, en caso EL CLIENTE opte por el envío del estado de cuenta de forma física, estos estarán sujetos a las comisiones que establezca EL BANCO en sus tarifarios y en la hoja resumen.

Si el CLIENTE no recibiera el estado de cuenta oportunamente de acuerdo a las fechas establecidas, por causa imputable al BANCO o a un tercero, podrá visualizarlo a través de la página web del BANCO, para lo cual requerirá la utilización de una clave personal de seguridad. También podrá reclamarlo en las oficinas del BANCO, donde le informarán el saldo total de su deuda y el monto de su cuota. La falta de recepción del estado de cuenta por el CLIENTE no exime a éste de la obligación del pago oportuno de las cuotas o sumas adeudadas al BANCO, pues en tales supuestos será su responsabilidad informarse sobre el importe que le corresponde pagar directamente en las oficinas del BANCO, en su página web, en los Ripleymáticos y en los demás canales que éste ponga a disposición de sus clientes para tal propósito.

El Estado de Cuenta se considerará aprobado en el caso haya transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde su fecha de recepción, sin que el CLIENTE haya formulado observaciones al mismo. En dicho supuesto, se presume que el CLIENTE ha agotado la vía interna de reclamos sobre el estado de cuenta en el BANCO. Esta presunción no enerva el derecho del CLIENTE establecido en el ordenamiento legal vigente para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes. El BANCO se reserva el derecho de no remitir al CLIENTE el estado de cuenta: (i) cuando el CLIENTE incurra en morosidad de cincuenta (50) días consecutivos o más y/o (ii) cuando no exista saldo deudor.

SEXTA: Pagos

El CLIENTE se obliga a pagar oportunamente el importe que corresponda a la utilización de su línea de crédito, dentro del plazo establecido en el Estado de Cuenta, el cual podrá efectuarse en las oficinas del BANCO, vía internet, en las cajas recaudadoras que sean instaladas por el BANCO y que se encuentran debidamente señalizadas o mediante la utilización de otros canales autorizados por el BANCO. Asimismo, el CLIENTE podrá realizar los pagos de su Tarjeta en cajeros corresponsales que serán debidamente informados, o en empresas del sistema financiero con las cuales el BANCO haya suscrito convenios de recaudación. Por otro lado, el CLIENTE podrá autorizar por escrito al BANCO a realizar el cobro del importe antes señalado mediante débito automático de las cuentas que el CLIENTE pudiera tener en el BANCO o en cualquier otra entidad del sistema financiero con las cuales el BANCO haya suscrito convenios de recaudación. En caso el BANCO dejara de utilizar alguno de los centros de pago antes mencionados deberá informarlo previamente al CLIENTE.

BR-TC002-17 4

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Con la finalidad que el CLIENTE pueda conocer las implicancias de cada tipo de financiamiento y que pueda programar oportunamente sus pagos y atienda la deuda originada por el uso de la Tarjeta, el BANCO pone a su disposición los siguientes sistemas de pago:

6.1 Sistema revolvente: El CLIENTE, a su libre criterio, tiene la opción de: (i) efectuar el pago en forma total; o, (ii) amortizar la suma adeudada en un monto no menor al indicado en el estado de cuenta como "pago mínimo", en cuyo caso, el BANCO aplicará la tasa de interés antes referida a la totalidad del capital adeudado, disminuyendo este último conforme se vaya amortizando en los periodos de tiempo.

6.2 Sistema de cuota fija: El CLIENTE deberá cancelar la cuota correspondiente que incluirá el capital de la deuda, los intereses generados y demás cargos que establezca el BANCO, los cuales se encuentran señalados en la Hoja de Resumen. El BANCO aplicará la tasa de interés antes referida a la totalidad del valor de la deuda, no obstante que el tiempo transcurrido entre la fecha de adquisición de los bienes y/o servicios y/o obligaciones y la fecha de pago de la primera cuota sea inferior o superior a treinta (30) días calendario. Si la forma u oportunidad de pago fueran modificadas, las cuotas pendientes de pago serán reajustadas por el BANCO, informándolo a EL CLIENTE vía el Estado de Cuenta.

El BANCO se encuentra facultado para modificar la periodicidad, fecha de corte y los sistemas de pago, en cuyo caso deberá comunicar con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario al CLIENTE el objeto y alcance de la modificación. Cualquier discrepancia por parte del CLIENTE respecto a las modificaciones deberá manifestarlo por escrito, resolviéndose automáticamente el Contrato, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE mantenga en favor del BANCO. En ese sentido, el CLIENTE contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde el día de la resolución del Contrato, para pagar la totalidad de la deuda.
No obstante ello, en caso transcurriese el plazo de preaviso efectuado por EL BANCO a que hace referencia el párrafo precedente, sin que el CLIENTE hubiese declarado su aceptación ni objeción a la comunicación efectuada por el BANCO, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a considerar su silencio como señal de aceptación.

Queda claramente establecido que el BANCO aceptará los pagos anticipados que decida realizar el CLIENTE, en forma total o parcial, el cual implica el abono de importes mayores a la cuota del período, pero menores al total de la obligación, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago deduciendo asimismo, las comisiones y gastos al día de pago, sin que sean de aplicación penalidades de ningún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Asimismo, El BANCO aceptará los adelantos de cuotas que decida realizar el CLIENTE, trayendo como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, comisiones y gastos derivados del presente Contrato.

No obstante lo anterior, y ante la falta de manifestación de voluntad del CLIENTE, el BANCO aplicará las siguientes presunciones:

(i) En caso de pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En este caso, el CLIENTE, al momento de realizar el pago, deberá indicar si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito; y en aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección, y dentro de los quince (15) días posteriores de realizado el pago, El BANCO procederá con la reducción del número de cuotas.

(ii) Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, EL BANCO procederá a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

BR-TC002-17 5

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

El orden de imputación aplicable para el pago de la Tarjeta de Crédito amortizará en orden decreciente la deuda, iniciándose la aplicación de los pagos a aquellas obligaciones diferenciadas que generan una mayor carga por concepto de intereses a EL CLIENTE, al corresponderles una tasa de interés mayor, hasta llegar a aquellas que generan una menor carga por dicho concepto. EL CLIENTE declara conocer que el orden de imputación de pagos se encuentra descrito en la Hoja Resumen adjunta al presente Contrato, la que se suscribe en señal de aceptación. En tal sentido, se establece que los pagos que efectúe EL CLIENTE se aplicarán primero a la penalidad por pago fuera de fecha, en segundo lugar, a los gastos, en tercer lugar, a las comisiones, seguido por los intereses compensatorios y finalmente al capital.

SETIMA: Intereses

El CLIENTE reconoce que los consumos y disposiciones de efectivo que sean pagados a través del sistema de cuotas y sistema revolvente, devengarán intereses compensatorios en las tasas que el BANCO tenga establecidas en el tarifario vigente y Hoja Resumen, en función de la línea de crédito otorgada, del plazo de pago, y/o de la naturaleza del bien o servicio que adquiera el CLIENTE y/o cualquier otra consideración que el BANCO pudiese implementar con posterioridad al presente Contrato, las que serán previamente informadas al CLIENTE, de conformidad con la Cláusula Décimo Novena. Bajo cualquiera de los sistemas de pago que el BANCO pone a disposición del CLIENTE, los intereses serán calculados sobre los saldos de capital adeudados, desde el día del consumo o de la disposición de efectivo, respectivamente.

Del mismo modo, los saldos adeudados por el CLIENTE que correspondan a la Cuenta Tarjeta podrán ser objeto de capitalización con la periodicidad que establezca el BANCO, y por todo el tiempo que dichos saldos permanezcan insolutos.

Las tasas de interés compensatorias, moratorias o penalidades, comisiones, gastos y cualquier otro cargo por los servicios prestados aplicables al presente Contrato, son debidamente publicados por el BANCO en sus oficinas a través del Tarifario y/o en su página web, Ripleymático, Hoja Resumen u otros canales físicos y electrónicos que establezca el BANCO con la finalidad que el CLIENTE tome conocimiento de ellos. El CLIENTE declara haber sido informado previamente acerca de los mencionados conceptos, los mismos que constan en la Hoja Resumen anexa al presente Contrato y que EL CLIENTE suscribe en señal de aceptación.

Los eventuales pagos en exceso efectuados por parte del CLIENTE que generen saldos a favor en su Cuenta Tarjeta, no generarán la obligación de pago de interés alguno por parte del BANCO, en la medida que estos pagos no hayan sido generados por dolo o culpa debidamente acreditados del BANCO. El procedimiento aplicable para que EL CLIENTE recupere el monto cancelado por concepto de pagos en exceso se encuentra establecido en la página web de EL BANCO.

OCTAVA: Comisiones y otros cargos

Las comisiones y gastos asociados a la Tarjeta de Crédito son de cargo exclusivo del CLIENTE de acuerdo a las tarifas que el BANCO tenga vigentes en el tarifario que estará a disposición del CLIENTE en todas las oficinas con atención al público o en su página web, sobre las cuales el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO con anterioridad a la suscripción del Contrato y que además constan en la hoja resumen que es entregada al CLIENTE junto al presente Contrato, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Sexta del presente Contrato.

Del mismo modo, queda claramente establecido por las partes que el uso de determinados servicios realizados con cargo a la Tarjeta se encontrarán sujetos a las comisiones y gastos que el BANCO hubiese comunicado previamente al CLIENTE y que constan en los tarifarios, página web y la Hoja Resumen respectiva.

Del mismo modo, el CLIENTE autorizará por escrito al BANCO a que debite mensualmente en la Cuenta Tarjeta cualquier cargo recurrente contratado por el CLIENTE con terceros, tales como servicios de asistencia o emergencia, servicios públicos, de telefonía, primas de seguros y otros similares. Queda claramente establecido que el BANCO no asumirá responsabilidad por la idoneidad o calidad de los servicios que pudieran prestar terceros al CLIENTE,

BR-TC002-17 6

sino únicamente por los cargos que debe efectuar según la autorización otorgada por el CLIENTE. Es responsabilidad del CLIENTE comunicar cualquier cambio al BANCO respecto de su domicilio y a un eventual cambio de plástico por cualquier causa. Asimismo, en caso el CLIENTE decida suprimir o suspender este servicio, así como establecer un monto máximo de débito, deberá dar aviso por medio escrito de fecha cierta, hasta (48) cuarenta y ocho horas antes a la fecha de vencimiento.

El BANCO no asume responsabilidad alguna por la ejecución de la orden de suspensión o de limitación del monto a debitar que reciba del CLIENTE, quien mantiene la responsabilidad por la falta de pago que se produzca como consecuencia de ordenar la suspensión o limitación del monto de pago.

NOVENA: Normas Prudenciales

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Circular No. 2197-2011 y las normas que las modifiquen o sustituyan, el BANCO se encontrará facultado a no contratar, modificar o resolver el presente Contrato como consecuencia de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, o por falta de transparencia del CLIENTE, en caso se determine que la información señalada o presentada por el CLIENTE antes o durante la vigencia de este Contrato sea inexacta, incompleta, falsa o inconsistente y repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta el BANCO. En estos casos, la resolución del Contrato operará sin requerirse para ello el aviso previo al CLIENTE. No obstante, el BANCO se obliga a informar tal hecho al CLIENTE mediante los medios de comunicación directos indicados en la cláusula Décimo Novena del presente Contrato, dentro de los 7 (siete) días calendario siguientes a dicha modificación o resolución dejando constancia que la misma se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 y las normas que lo modifiquen o sustituyan (en adelante, el "Código").

DÉCIMA: Cargos en cuenta

El BANCO se encuentra autorizado por el CLIENTE para cobrar las sumas vencidas y exigibles que el CLIENTE le adeude por cualquier concepto, de cualquiera de las cuentas, depósitos, certificados o dinero en general que éste tuviera en el BANCO[1].

Si con posterioridad al cierre de la Cuenta Tarjeta se presentaran cargos pendientes, en proceso, no declarados por el CLIENTE o no contabilizados oportunamente como parte del saldo deudor, la responsabilidad del CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la vigencia o subsistencia de cuentas a nombre del CLIENTE en el BANCO. Así, el BANCO requerirá el pago de su acreencia según las liquidaciones que practique conforme a la Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, pudiendo abrir una cuenta a nombre del CLIENTE en la que se registrarán los referidos cargos y a la que le será de aplicación los mismos términos y condiciones de este contrato y hoja resumen.

De igual forma, EL BANCO, en cualquier momento, producto de la conciliación de los saldos del CLIENTE, podrá requerir a éste el pago de los conceptos no contabilizados oportunamente como parte de su saldo deudor, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que se detallan en la Hoja Resumen que pudieran haber generado dichos conceptos. En estos casos y sin perjuicio del derecho del CLIENTE a ser informado sobre el origen de los cargos adicionales, EL BANCO podrá: (i) reabrir la misma u otra Cuenta Tarjeta y cargar en ella los saldos deudores o, (ii) requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, de conformidad a la ley aplicable.

[1] En el ejercicio de este derecho, el banco deberá comunicar al usuario sobre dicha operación de manera posterior, en un plazo razonable.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a realizar extornos en las cuentas que éste tuviera en el BANCO, cuando por error el BANCO hubiese realizado abonos de sumas de dinero que no corresponden al CLIENTE en las referidas cuentas.
En cualquiera de los supuestos a que se refiere la presente cláusula, el BANCO se encontrará obligado a informar al CLIENTE posteriormente, las razones que motivaron su decisión.

DÉCIMO PRIMERA: Extravío o destrucción de la Tarjeta
A efectos de evitar el uso no autorizado de la Tarjeta por terceros, el CLIENTE se obliga a conservar diligentemente su Tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el CLIENTE deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el BANCO, los cuales podrán ser entregados por el BANCO al CLIENTE en forma física o electrónica, siendo el CLIENTE responsable de su utilización incorrecta en caso sean terceras personas las que utilicen la Tarjeta, a las cuales les proporcionó su clave, infringiendo lo dispuesto en la presente cláusula.

Ante un evento de pérdida, extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta o de información de la misma o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) que él haya solicitado, el CLIENTE deberá comunicarlo en forma inmediata al BANCO, en cuyo caso, el BANCO le proporcionará un código de bloqueo que el CLIENTE deberá conservar diligentemente como prueba de haber cumplido con dar tal comunicación al BANCO. Para tales efectos, el CLIENTE reconoce que el código de bloqueo constituye la única constancia válida para que el BANCO pueda determinar con precisión la fecha y hora de la comunicación. Ante la comunicación del cliente respecto a un extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, cargos indebidos y operaciones que no reconozca, se deberán registrar dichas comunicaciones generándose un código de registro a ser informado a EL CLIENTE como constancia de recepción. Asimismo, EL BANCO enviará al titular de la tarjeta una copia del registro de la comunicación realizada a través de medios físicos o electrónicos, según elección del CLIENTE.

En caso el CLIENTE no cumpla con el procedimiento descrito en el párrafo precedente, será responsable del uso indebido del que pudiera(n) ser objeto la Tarjeta y la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada(s), mientras no se efectúe la comunicación correspondiente al BANCO. En ese sentido, el CLIENTE reconoce que el BANCO no asumirá responsabilidad en caso el CLIENTE no comunique la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta oportunamente por negligencia o por causas de fuerza mayor o hecho fortuito que el CLIENTE no logre acreditar.

Queda claramente establecido que el CLIENTE no asumirá responsabilidad por las compras y/o consumos fraudulentos efectuados con la Tarjeta o con la(s) Tarjeta(s) Adicional(es), en los siguientes supuestos, salvo que EL BANCO demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que EL BANCO fuera notificado del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por EL BANCO para efectuar operaciones.
5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de EL BANCO **u operadora de estos** o los ambientes en que estos operan.
6. Cuando se haya producido la suplantación del CLIENTE en las oficinas.
7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el CLIENTE.
8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

Ocurrido el extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) que el CLIENTE hubiera solicitado, el BANCO enviará al CLIENTE una nueva Tarjeta o tarjeta(s) adicional(es) a su solicitud, la cual le será entregada siguiendo el procedimiento establecido en la Cláusula Cuarta de este Contrato.

BR-TC002-17 8

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

DÉCIMO SEGUNDA: Retraso en el pago de la Tarjeta

En caso EL CLIENTE no cumpla con pagar el monto de las operaciones efectuadas con cargo a su Tarjeta de Crédito, en las fechas previstas para el pago o si las condiciones crediticias del CLIENTE así lo ameriten, el BANCO podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

(a) Suspender (temporalmente o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales.
(b) Cobrar en forma parcial o total el monto adeudado por EL CLIENTE, empleando el dinero o los bienes que EL CLIENTE tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el BANCO. De conformidad con lo dispuesto por el numeral 11 del artículo 132 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, el BANCO puede hacer efectivo el cobro de las sumas que EL CLIENTE adeude por el uso de la Tarjeta (y por cualquier otra obligación que EL CLIENTE tenga con EL BANCO) empleando el dinero (fondos) existente en las cuentas y/o depósitos que EL CLIENTE tenga o pueda tener en EL BANCO. Esta facultad se extiende a cualquier otro bien (acciones, valores etc.) que EL CLIENTE tenga o pueda tener en EL BANCO.
(c) Dar por concluido este Contrato (resolverlo), en cuyo caso EL CLIENTE tendrá que pagar en forma inmediata el total del monto de la deuda que tenga con el Banco según la liquidación preparada por éste.
(d) Disminuir o suprimir el monto de la Línea de Crédito, de acuerdo a la Cláusula Primera del presente Contrato.
(e)El Banco podrá reunir en una o más cuentas que EL CLIENTE tenga o pueda tener en el Banco todos los montos que adeude, así como todos los montos que a EL CLIENTE le adeude el Banco. Cuando estos montos estén expresados en una moneda distinta de la moneda del Préstamo, el Banco aplicará los tipos de cambio que se encuentren vigentes en el momento en que adquiera la moneda del Préstamo.
(f) EL BANCO reportará a EL CLIENTE a las centrales de riesgo con la calificación que corresponda de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.

En el supuesto de incumplimiento descrito en la presente cláusula, El CLIENTE podrá solicitar la refinanciación de su deuda en las oficinas del BANCO, asumiendo esta entidad la obligación de evaluar dicha solicitud. El BANCO, de aceptar la referida solicitud, podrá refinanciar la deuda del CLIENTE, para cuyo efecto, efectuará la liquidación correspondiente, incluyéndose, asimismo, los gastos derivados de las cláusulas pactadas en el presente Contrato, así como cualquier cargo que el BANCO determinase en cualquier momento, el cual se encontrará señalado en la Hoja de Resumen, siempre que sea oportunamente comunicado al CLIENTE. El CLIENTE declara conocer que en caso el BANCO acepte refinanciar su deuda, la Tarjeta quedará anulada; en ese sentido reconoce que el otorgamiento de una nueva Tarjeta, estará sujeto a la evaluación crediticia que para tal efecto realice el BANCO y siempre que el CLIENTE hubiese cancelado totalmente su deuda al BANCO.

Por otro lado, El CLIENTE declara conocer que en este supuesto, y de conformidad con la legislación aplicable, el BANCO se encuentra obligado a informar a la Superintendencia respecto de la refinanciación de deuda solicitada por el CLIENTE, con la finalidad de que dicha institución registre la clasificación de riesgo del mismo.

DÉCIMO TERCERA: Cierre de Cuenta Tarjeta y Título Valor Incompleto
El CLIENTE no podrá exceder el plazo establecido por el BANCO para el pago, que será informado en el Estado de Cuenta. La contravención a lo expresado anteriormente dará derecho al BANCO a dar por vencidas las cuotas pendientes de pago y exigir el total del saldo adeudado por el CLIENTE, como si la deuda pendiente fuera de plazo vencido, además de los intereses compensatorios, comisiones, penalidades o intereses moratorios y gastos impagos que fueren procedentes, y sin perjuicio de las acciones legales que el BANCO pueda emprender contra el CLIENTE, ejecutando la garantía descrita en el último párrafo de la presente cláusula.

BR-TC002-17 9

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Asimismo, este retraso faculta al BANCO a solicitar el pago de todos los gastos en que el BANCO deba incurrir, como consecuencia del retraso en el pago de las sumas adeudadas, tales como comisiones, gastos, costas y costos del proceso judicial[7].

EL BANCO puede, en cualquier momento, remitir una comunicación al CLIENTE advirtiéndole de la existencia de saldos deudores en su cuenta requiriéndole el pago. En caso de no cancelar la deuda total dentro del plazo perentorio de quince (15) días hábiles de requerido, sin que hubiere observaciones, el BANCO se encontrará autorizado conforme al artículo 228 de la Ley N° 26702 a girar una letra de cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, indicando su origen y el monto adeudado, la que de ser protestada por falta de pago, con o sin aceptación del CLIENTE, dará lugar a la acción ejecutiva correspondiente, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios, gastos y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas en la Hoja Resumen y en los tarifarios vigentes, de acuerdo con la normatividad aplicable, más los gastos notariales, judiciales y demás en los que hubiese incurrido para la cobranza total y final. En la emisión o transferencia de la Letra de Cambio, el Banco podrá sustituir la firma autógrafa de sus representantes por su firma impresa, digitalizada o por cualquier otro medio de seguridad gráfico, mecánico o electrónico.

DÉCIMO CUARTA: Resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta

Sin perjuicio de lo indicado en la Cláusula Décimo Quinta precedente, el BANCO podrá resolver el presente Contrato, cerrar la Cuenta Tarjeta o anular la Tarjeta, así como la (s) Tarjeta (s) adicional (es), líneas paralelas y sub-líneas de crédito, en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE adeude al BANCO más de una (1) cuota de amortización y/o deje de hacer sus pagos en la forma prevista en la Cláusula Octava de este Contrato; (ii) cuando la Cuenta Tarjeta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE de acuerdo a lo establecido en este Contrato ó no se esté utilizando para la adquisición personal de bienes y servicios; (iii) cuando por acción de terceros cualesquiera de los bienes del CLIENTE o fiadores, resulten secuestrados, embargados o en cualquier otra forma afectados; (iv) que el CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones que este Contrato le impone; (v) que la situación financiera del CLIENTE o garantes a juicio exclusivo del BANCO amerite dar por vencido el plazo, y especialmente si ello coincide con los supuestos de las normas de anulación previstos por el ente regulador competente; (vi) cuando sin que medie autorización previa y expresa del Banco la Cuenta Tarjeta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas; (vii) cuando el CLIENTE ingrese a un procedimiento concursal; (viii) cuando la Tarjeta sirva como medio de pago para actividades delictivas por parte de EL CLIENTE y los usuarios de Tarjetas Adicionales, de ser el caso; (ix) Si EL CLIENTE es clasificado por EL BANCO en la categoría de "Dudoso" o "Pérdida" ante el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente; (x) Si EL BANCO toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que EL CLIENTE pueda estar realizando o financiando actividades ilegales, actividades que dañen al medio ambiente y/actividades que vayan en contra de las normas laborales establecidas por la autoridad competente; (xi) Si EL CLIENTE incumple las normas legales que regulan el funcionamiento de las tarjetas de crédito; (xiii) Si EL CLIENTE fallece (o deja de existir en caso de personas jurídicas); (xiv) cuando al CLIENTE se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar cheques sin fondos en el BANCO o en cualquier otra empresa del sistema financiero; (y), (xv) Si EL CLIENTE no realiza transacciones y/o no mantiene un saldo deudor por un plazo mayor a seis (06) meses continuos.

Sin perjuicio de lo establecido en esta cláusula, se deja constancia que el BANCO podrá dar por resuelto este Contrato invocando la causal expresa que motiva la resolución, dando un aviso previo al CLIENTE con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. Este derecho es extensible al CLIENTE, quien podrá resolver este Contrato a su sola decisión, en cualquier momento previo envío de una comunicación por escrito al BANCO con la anticipación mínima de quince (15) días calendario y siempre que cumpla con pagar todo saldo deudor que tuviera a la fecha de la comunicación.

[7] La presente cláusula se considera conforme en tanto los costos del proceso judicial sólo podrán ser cobrados al cliente luego que hayan sido fijados mediante resolución judicial o acuerdo extrajudicial de acuerdo al Código Procesal Civil.

BR-TC002-17 10

En los supuestos señalados a continuación, será de aplicación lo señalado en la cláusula Novena del presente Contrato:

(i) En la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas.
(ii) Que la información suministrada por el CLIENTE al BANCO no sea cierta y exacta.
(iii) Si EL BANCO toma conocimiento de hechos, circunstancias y/o informaciones que le hagan presumir que EL CLIENTE ha cometido, está vinculado o se encuentra comprendido en investigaciones por delitos relacionados con el lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o terrorismo.

Finalmente, el CLIENTE reconoce que en cualquier supuesto de resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta, el BANCO estará facultado a cobrarle los saldos deudores correspondientes, incluidos los derivados de cualquier transacción realizada por el CLIENTE con anterioridad a la fecha de resolución del Contrato y anulación de la Tarjeta, que hubiesen sido procesadas en una fecha posterior y que eventualmente podrán generar un estado de cuenta adicional.

Independientemente a lo señalado, EL BANCO se encuentra facultado para, en cualquier momento y sin aviso previo, proceder al bloqueo o anulación de La Tarjeta y de las tarjetas adicionales, por causa objetiva y/o justificada, (fraudes, operaciones y/o transacciones irregulares, ilícitas, inusuales o sospechosas, investigaciones internas, aspectos operativos, entre otros), de acuerdo a causales de objetiva constatación, lo que le será informado posteriormente al CLIENTE.

DÉCIMO QUINTA: Responsabilidad por los bienes y/o servicios y/o obligaciones adquiridos con la Tarjeta
El CLIENTE reconoce que el BANCO es una empresa del sistema financiero independiente de los Establecimientos Afiliados al Sistema. Por lo tanto, no podrá exigir y/o reclamar al BANCO por la calidad, cantidad o idoneidad de los bienes o servicios que ha adquirido con la Tarjeta y/o con la(s) tarjeta(s) adicional(es) en los Establecimientos Afiliados al Sistema, ni por el rechazo o no aceptación de la Tarjeta y/o de la(s) tarjeta(s) adicional(es) en dichos establecimientos, ni por las comisiones o cobros en general que dichos establecimientos estipulen por el uso de la Tarjeta y/o de la(s) tarjeta(s) adicional(es).

Asimismo, EL CLIENTE reconoce que EL BANCO no será responsable en caso el Establecimiento Afiliado no permita la compra de bienes y/o servicios financiados en cuotas.

DÉCIMO SEXTA: Responsabilidad por Tarjetas Adicionales
El CLIENTE podrá solicitar por escrito o por los medios que establezca el BANCO, la emisión de tarjetas de crédito adicionales a favor de terceros, para que éstos puedan utilizarlas para los consumos realizados en los Establecimientos Afiliados al Sistema con cargo a su línea de crédito. Una vez aprobada la solicitud, el BANCO hará entrega de la(s) tarjeta(s) adicional(es) solicitada(s) al CLIENTE o en su caso al usuario de las mismas. El BANCO se reserva la potestad de rechazar a su entera discreción y sin expresión de causa las solicitudes de emisión de tarjetas de crédito adicionales, así como cancelar tales Tarjetas enviando el aviso previo establecido en la cláusula primera del presente Contrato[3].
El CLIENTE asume plena y total responsabilidad por la utilización de la(s) tarjeta(s) de crédito adicionales y reconoce que la(s) tarjeta(s) adicional(es) tiene(n) los mismos beneficios que la Tarjeta principal que le ha entregado el BANCO, por lo que cualquier exceso en la línea de crédito, aprobada por el BANCO, es de su entera responsabilidad y se sujeta a las comisiones, tasas de interés y gastos establecidos en la Hoja Resumen anexa al presente Contrato. Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito se regirán por las políticas de riesgos del Banco, así como por la capacidad crediticia del Cliente

[3] Con relación a la presente cláusula, deberá tenerse en cuenta que su aplicación no podrán contravenir lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, y en particular a lo dispuesto en el Artículo 38° de la referida norma.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

DÉCIMO SETIMA: Información a Centrales de Riesgo

El BANCO se encuentra autorizado para proporcionar a la Superintendencia y a centrales privadas de riesgo, información relativa al cumplimiento y demás características relacionadas al uso por parte del CLIENTE de la línea de crédito, líneas adicionales, líneas paralelas y sub-líneas de crédito. No obstante, las partes dejan constancia que dicha difusión se realizará en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 29733, la misma que aprobó la Ley de Protección de Datos Personales, así como su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo No. 003-2013-JUS o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

DÉCIMO OCTAVA: Autorización para Recopilación, Tratamiento de Datos y Publicidad Comercial [4]

El Cliente proporciona al Banco datos personales que podrían contener datos sensibles. Así, el Cliente autoriza al Banco a recopilar y dar tratamiento (por sí mismo o a través de terceros) a sus datos personales, para que incluso pueda elaborar Bases de Datos con información sobre su nombre, apellido, edad, nacionalidad, estado civil, documento de identidad, ocupación, estudios realizados, domicilio, correo electrónico, teléfono, estado de salud, datos biométricos, actividades que realiza, ingresos económicos, fuentes que los generen, patrimonio, gastos, entre otros, que sean proporcionados por el Cliente o recopilados o generados por el Banco como consecuencia del cumplimiento del presente contrato.

Estos datos personales los puede proporcionar el Cliente directamente o el Banco los puede obtener a través de terceros (empresas públicas o privadas, nacionales o extranjeras), y/o a través de cualquier medio de comunicación (oral, escrito, visual, entre otros); dichos datos personales serán recopilados, generados y tratados con la finalidad de:

(i) Evaluar su calidad crediticia y capacidad de pago, y/o
(ii) Otorgarle el producto y/o servicio solicitado; supervisar el cumplimiento del contrato y de ser el caso efectuar las gestiones de recuperación o cobranza; y/o
(iii) Ofrecerle otros productos y/o servicios (por ejemplo: cuentas, préstamos, entre otros), en forma directa, a través de terceros y/o mediante asociaciones comerciales; y/o
(iv) Enviarle ofertas comerciales, publicidad e información en general del Banco y/o terceras vinculadas o no vinculadas; y/o cualquier otra empresa que pertenezca o que pueda pertenecer en el futuro al Grupo Ripley, ya sea domiciliada o no en el país[5], y/o
(v) Evaluar cualquier solicitud que efectúe, y/o
(vi) (vi) Almacenar y tratar los datos personales, para obtener información estadística y/o histórica para el Banco y/o cualquier otra empresa que pertenezca o que pueda pertenecer en el futuro al Grupo Ripley.

En ese sentido, a fin de dar tratamiento a la información conforme se indica en esta cláusula, el Cliente otorga al Banco su consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado, para que (por sí mismo o a través de terceros) pueda: recopilar, registrar, organizar, almacenar, conservar, elaborar, modificar, bloquear, suprimir, extraer, consultar utilizar, transferir, exportar, importar o procesar (tratar) de cualquier otra forma sus datos personales, conforme a Ley. Esta autorización es indefinida y estará vigente inclusive después del vencimiento de las operaciones y/o del (los) Contrato(s) que mantenga o pudiera mantener con el Banco. El Cliente, declara haber sido informado de que en caso no otorgue este

[4] Respecto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS; regulación bajo competencia de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Cabe tener en cuenta que el artículo 6° de la referida Ley establece que los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada y el tratamiento no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación.

[5] Respecto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC, en el extremo referido al correo electrónico comercial solicitado; así como lo establecido en la Directiva N° 005-2009/COD-INDECOPI, la misma que regula la operación y funcionamiento del Registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, "Registro Gracias No Insista"; ambas regulaciones bajo competencia del Indecopi.

BR-TC002-17 12

consentimiento, su información solo será utilizada (tratada) para la ejecución (desarrollo) y cumplimiento de este contrato.
El Banco se reserva el derecho de poder compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir la información a terceras personas vinculadas o no al Banco, sean estos socios comerciales o no del Banco, nacionales o extranjeros, públicos o privados con el objeto de realizar actividades relacionadas al cumplimiento de las finalidades indicadas anteriormente (como por ejemplo: imprentas, empresas de mensajería, auditores, etc.).
El Cliente tiene derecho a revocar en cualquier momento su consentimiento, comunicando su decisión por escrito en cualquiera de las oficinas del Banco. El Banco podrá informarle a través de su página web u otros medios de comunicación, sobre otros canales para que El Cliente pueda hacer efectiva la revocatoria. La revocatoria no afecta el uso de los datos personales ni del contenido de las Bases de Datos para la ejecución (desarrollo), cumplimiento del presente contrato y/o en su caso, para que el Banco pueda realizar actividades conducentes o relacionadas la cobranza de las deudas que El Cliente pueda tener pendientes de pago.

Asimismo, el Cliente declara haber sido informado que podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de acuerdo a la legislación vigente. Para ello efectuará su solicitud por escrito en cualquiera de la Oficinas del Banco. El Banco podrá informarle a través de su página web u otros medios de comunicación, sobre otros canales para que El Cliente pueda hacer efectivo el ejercicio de sus derechos.
El Banco es titular y responsable de las Bases de Datos originada por el tratamiento de los Datos Personales que recopile y declara que ha adoptado los niveles de seguridad apropiados para el resguardo de la información, respetando las medidas de seguridad técnica aplicables a cada categoría y tipo de tratamiento de las Bases de Datos; asimismo, declara que respeta los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, disposición de recurso, nivel de protección adecuado, conforme a las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales vigente en Perú.

DECIMO NOVENA: Modificaciones al contrato y tarifas
Los términos y condiciones previstos en el presente Contrato podrán ser modificados unilateralmente por el BANCO, incluyendo los intereses, comisiones, gastos y penalidades, de ser el caso. Las modificaciones realizadas por el BANCO durante la vigencia del presente Contrato serán comunicadas al CLIENTE a través de medios de comunicación directos, preferentemente a través de anotaciones en los estados de cuenta respectivos o mediante comunicaciones especiales vía correo electrónico o a la dirección física indicada como domicilio en la solicitud de la Tarjeta y , mensajes de texto[6], llamadas telefónicas, cuando se trate de modificaciones esenciales, tales como las variaciones de los montos o conceptos detallados en la Hoja Resumen que signifiquen un incremento o incorporación de nuevas tasas de interés, comisiones, gastos y/o penalidades o cualquier eliminación, incorporación o modificación de los términos y condiciones del Contrato que supongan una reducción o eliminación de los beneficios otorgados al CLIENTE.
Cuando se trate de modificaciones no esenciales, el BANCO podrá utilizar otros medios masivos de comunicación que no requerirán constancias de recepción, tales como avisos en las oficinas del BANCO, página web, mensajes a través de banca por internet, Ripleymáticos, mensajes en redes sociales y/o avisos en cualquier diario, revista o periódico de circulación nacional, a elección del BANCO, las cuales se entenderán suficientes para EL CLIENTE.

En caso el CLIENTE no estuviera de acuerdo con las modificaciones antes citadas, sean o no esenciales, se encontrará facultado a resolver el presente Contrato previo pago de lo adeudado por los consumos y/o

[6] Los mensajes de texto o SMS serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al cliente de resolver el contrato en caso las modificaciones le resulten perjudiciales. Asimismo, para el caso de operaciones activas, deberá incluirse la forma en que procederá al pago de la obligación asumida, otorgando un plazo razonable para que el cliente pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario, el que deberá ser no menor a cuarenta y cinco (45) días, según lo establecido en el artículo 32° del Reglamento de Transparencia.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

disposiciones de efectivo de la Tarjeta, de conformidad con la Cláusula Décimo Cuarta del presente Contrato, dejando a salvo el derecho establecido en el artículo 31° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, o la norma que lo modifique o sustituya, el cual consiste en otorgarle la facultad al CLIENTE de aceptar la modificación no esencial propuesta sin que su negativa implique una resolución del Contrato. En ese sentido, en el supuesto que el CLIENTE opte por resolver el presente Contrato contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde el día de la resolución del Contrato, para pagar la totalidad de la deuda.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 28587, las partes contratantes acuerdan expresamente que las modificaciones se incorporarán al Contrato y serán plenamente vinculantes si transcurren desde la fecha de recepción de la comunicación en que se le informa de las modificaciones, cuarenta y cinco (45) días calendario, en el caso de intereses, comisiones, gastos y penalidades. Para tal efecto, el CLIENTE autoriza al BANCO a considerar su silencio como aceptación de las modificaciones referidas en el párrafo precedente siempre que, habiendo recibido la comunicación correspondiente, hayan transcurrido los plazos correspondientes.

De no aceptar las modificaciones propuestas, el BANCO quedará facultado para dar por resuelto el presente Contrato, sin que ello legitime al CLIENTE para reclamar indemnización alguna contra el BANCO o los Establecimientos Afiliados al Sistema.

Las modificaciones que comunique el BANCO en virtud de la presente cláusula pueden deberse, entre otras razones, a cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional, el funcionamiento o tendencia de los mercados, la competencia, la adopción de políticas de gobierno o de Estado, impacto de las disposiciones legales sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios bancarios, inflación o deflación, devaluación o reevaluación de la moneda, campañas promocionales, evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador de ser el caso, encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al EL CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO, crisis financiera, por hechos ajenos a la voluntad de las partes, conmoción social, desastres naturales, terrorismo, guerra, caso fortuito o fuerza mayor.

Lo anterior no enerva la obligación del CLIENTE de cancelar las cuotas que se encuentren pendientes de pago a la fecha de la resolución.

En caso el BANCO desee realizar incrementos en la línea de crédito, líneas adicionales, sub-líneas de crédito y/o líneas paralelas de la Tarjeta de Crédito deberá solicitar el consentimiento expreso del Cliente en cada oportunidad en que se vaya a efectuar dicho incremento, dejando constancia de la fecha a partir de la cual este se llevará a cabo. En ninguna circunstancia, el BANCO podrá interpretar el silencio del CLIENTE como una señal de aprobación.

VIGÉSIMA: Vigencia del Contrato

El presente Contrato es de vigencia indefinida y rige las relaciones entre el CLIENTE y el BANCO durante todo el período en que se mantenga vigente. En caso la Superintendencia u otro organismo que regula la actividad financiera en el Perú aprobara cláusulas generales de contratación o el Contrato deba ser modificado por la necesidad de una adecuación normativa, las nuevas condiciones se incorporarán en forma automática al presente Contrato, y las partes deberán considerar modificado o complementado el mismo en el sentido que las cláusulas establecen, a partir que las mismas entren en vigencia, informando EL BANCO las nuevas condiciones a través de mecanismos indirectos de comunicación, según lo pactado en la cláusula precedente.

VIGÉSIMO PRIMERA: Seguro de desgravamen

Para efectos de cubrir el riesgo de pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta, tarjetas adicionales, líneas paralelas y sub-líneas de crédito, en caso de muerte o invalidez total del CLIENTE, el BANCO se reserva el derecho de poner a disposición del CLIENTE seguros de desgravamen, cuya información de primas a pagar por EL CLIENTE se encuentra en la Hoja de Resumen, para lo cual el CLIENTE autoriza al BANCO

BR-TC002-17 14

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

mediante la suscripción del presente Contrato a que cargue en la Cuenta Tarjeta el costo de la prima de seguro de desgravamen que el BANCO pueda contratar con una compañía de seguros de primera categoría, según los términos y condiciones que establezca con dicha compañía aseguradora, y de acuerdo con la cobertura que el BANCO libremente determine. El BANCO se compromete a hacerle entrega al CLIENTE del correspondiente certificado de seguro en un plazo que no excederá los diez (10) días calendario contados desde la fecha en la cual lo recibió de parte de la compañía de seguros. La falta de contratación y/o renovación del seguro de desgravamen no conllevará responsabilidad para el BANCO, salvo que el cliente haya contratado la póliza a través del BANCO.

EL CLIENTE podrá contratar un seguro por su cuenta, el mismo que deberá cumplir con los requisitos indicados en la página web de EL BANCO, para lo cual este último realizará la respectiva evaluación de la póliza. De proceder, EL CLIENTE deberá endosar la referida póliza a nombre de EL BANCO, debiendo el CLIENTE cancelar las comisiones que resulten aplicables según el Tarifario y/o Hoja Resumen.
EL BANCO no asume responsabilidad en el supuesto en el que el seguro haya sido contratado directamente por el cliente.

No obstante ello, en caso el CLIENTE hubiera contratado un seguro de desgravamen por cuenta propia con iguales o mejores condiciones a las que ofrece el BANCO, podrá remitir al BANCO dentro de los cinco (5) días calendario de suscrito el presente Contrato la documentación correspondiente al seguro contratado por él a fin que sea evaluado por el BANCO, en la oportunidad y bajo los alcances que éste último oportunamente le indicará, luego de lo cual, en caso el BANCO encuentre conforme la póliza enviada por EL CLIENTE, se lo informará a éste último, a fin que se proceda al endoso de dicha póliza a favor del BANCO. EL CLIENTE declara conocer que EL BANCO podrá cobrar una comisión por el servicio de evaluación de póliza a endosar.

En el caso que EL CLIENTE no cumpla con remitir la póliza propia para evaluación del BANCO y/ó no cumpla con endosar la misma, EL BANCO queda facultado irrevocablemente a contratar el seguro respectivo y a cargar su costo a EL CLIENTE, el mismo que prevalecerá sobre cualquier otro seguro que haya sido contratado posteriormente por el Cliente.

VIGÉSIMO SEGUNDA: Cesiones
De conformidad con lo previsto en el artículo 1435 del Código Civil vigente, el CLIENTE presta su conformidad por medio del presente documento para que el BANCO ceda su posición contractual en este Contrato, lo cual será comunicado oportunamente al CLIENTE a través de los medios señalados en la Cláusula Décimo Novena del presente Contrato. En caso de que la cesión de posición contractual se efectúe a favor de otra empresa del sistema financiero, el CLIENTE autoriza en forma irrevocable al BANCO para que en su nombre solicite que la entidad que actúa como cesionaria, abra una cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera a su nombre, a fin que el CLIENTE goce de los beneficios originados en virtud al presente Contrato.

VIGESIMO TERCERA: Impuestos
El CLIENTE asumirá los impuestos que gravan o pudieran gravar los servicios que le preste el BANCO, según lo dispuesto en el presente Contrato, y/o los servicios complementarios que el BANCO pueda prestarle en el futuro según ofertas complementarias que fueran aceptadas por el CLIENTE. Dichos tributos se encuentran señalados en la Hoja Resumen.

VIGÉSIMO CUARTA: Domicilio
El CLIENTE fija su domicilio, para efectos de este Contrato, en el lugar indicado en la solicitud de afiliación a la Tarjeta, el cual deberá estar necesariamente ubicado dentro del radio urbano de la ciudad señalada en la referida solicitud de afiliación y que ha sido verificado por el BANCO en forma previa al otorgamiento de la línea de crédito materia del presente Contrato. En consecuencia, toda notificación y/o comunicación efectuada por el BANCO en relación con este Contrato se tendrá por debidamente efectuada en dicho domicilio.

BR-TC002-17 15

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

El CLIENTE se obliga a comunicar con quince (15) días calendario de anticipación y por escrito al BANCO cualquier modificación al respecto. El nuevo domicilio del CLIENTE deberá estar necesariamente ubicado dentro de la misma ciudad señalada en la solicitud de afiliación[7]. Cualquier cambio de domicilio efectuado sin seguir el procedimiento antes señalado no tendrá validez ni eficacia frente al BANCO.
Se deja constancia que mientras el CLIENTE no comunique su nuevo domicilio al BANCO, éste reputará como válido y vigente el declarado por el CLIENTE en la solicitud de afiliación a la Tarjeta, por lo que, en caso éste le perteneciera a un tercero, el CLIENTE asumirá total responsabilidad frente al BANCO y el propio tercero, en caso dicho tercero reclamase ante el BANCO o cualquier entidad pública o privada por el envío de comunicaciones vinculadas a la línea de crédito o a la Tarjeta.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, EL BANCO se reserva el derecho de enviar comunicaciones de cobranza, cumpliendo las disposiciones sobre la materia, en caso el CLIENTE se retrase en sus respectivos pagos, notificando tales comunicaciones al domicilio actualizado del CLIENTE sobre el cual el BANCO haya podido tomar conocimiento de manera fehaciente, aun cuando EL CLIENTE no haya cumplido con actualizar el mismo ante EL BANCO.

VIGESIMO QUINTA: Ley y jurisdicción aplicable
El presente Contrato se rige en lo no previsto por sus propios términos, por la legislación vigente en la República del Perú, y especialmente por el Código de Defensa y Protección del Consumidor, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Reglamento de Cuenta Corriente, Reglamento de Transparencia y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, Ley General del Sistema Financiero, Ley de Protección de Datos Personales, Código Civil, así como las normas que los modifiquen o sustituyan.

En caso de discrepancia derivada de la interpretación, alcance y/o ejecución del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces, cortes y tribunales del lugar de celebración de este Contrato.

VIGÉSIMO SEXTA: Nulidad o Invalidez
La nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más de las disposiciones contenidas en este Contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo, en la medida que resulten separables. Por el contrario, se entenderá que este Contrato es eficaz en su totalidad, debiéndose considerar como inexistentes las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente; y, en consecuencia, los derechos y obligaciones de las partes se ejecutarán según lo establecido en este Contrato.

[7] Lo señalado en la presente cláusula se estima procedente en la medida que su alcance, en el extremo de establecer limitaciones en la fijación del domicilio, se entienda respecto del domicilio contractual, no pudiendo dicha condición ser interpretada como una limitación del derecho constitucional de todo ciudadano de fijar lugar de residencia.

BR-TC002-17 16

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

BANCO RIPLEY

Suscrito en dos originales de igual tenor, en la ciudad de Trujillo a los 10 días del mes de Diciembre de 2015.

BANCO RIPLEY [redacted]	BANCO RIPLEY [redacted]	
Nombre del Representante: Luis Calderón B.	Nombre del Representante: André Pellegrin De La Flor	
DNI: 17968660	DNI: 06638405	
EL CLIENTE [redacted]	EL CÓNYUGE	EL GARANTE
Nombre: Ramírez Acedo Santos Armando	Nombre:	Nombre:
DNI: 18118427	DNI:	DNI:

BR-TC002-17 17

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

OFICINA PRINCIPAL
Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú
t (511) 213 3333, f (511) 243 3131
www.mapfreperu.com
SBS: VI2047410006

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ N°

Mapfre Perú Vida Compañía de seguros en adelante LA COMPAÑIA con RUC N° 20418896915 teléfono N° 2137373 y domicilio en Av. 28 de Julio 873 Miraflores, Lima, certifica que de acuerdo a las condiciones generales y particulares de la póliza N° 61100010 brinda amparo al titular de las tarjetas de crédito del Banco Ripley Perú en adelante el Banco identificado con RUC 20259702411 y domicilio en Av. Paseo de La República N° 3118 piso 11 San Isidro, por los riesgos y sumas aseguradas materia del seguro, siempre y cuando la cobertura se encuentre vigente a la fecha de producirse un eventual siniestro cubierto por la póliza.

Las comunicaciones cursadas por los asegurados al Banco por aspectos relacionados a los contratos de seguro tendrán los mismos efectos como si hubieran sido presentadas a la Compañía de Seguros.

Los pagos efectuados por los asegurados al Banco se considerarán abonados a la empresa de seguros.

Riesgos Cubiertos: Muerte Natural, Muerte Accidental, e Invalidez total, permanente y definitiva por accidente o enfermedad.

Beneficios Adicionales

Asistencia Médica: Médico a domicilio, Traslado médico, Gastos de hospitalización, Orientación médica telefónica.

Asistencia Legal: Asistencia y consultoría legal, Coordinación de bloqueo de tarjetas.

Para acceder a estos Beneficios debe comunicarse a la central e indicar el número de su DNI a los siguientes teléfonos:

Central Lima: 616-4511, Linea Gratuita Provincias: 0-800-00191

Suma Asegurada: Saldo insoluto de la deuda, sin considerar intereses ni moras hasta el límite máximo indemnizable:

- S/. 20,000 (Veinte mil y 00/100 nuevos soles) para clientes tarjeta Clásica
- S/. 25,000 (Veinticinco mil y 00/100 nuevos soles) para clientes tarjeta Silver
- S/. 35,000 (Treinticinco mil y 00/100 nuevos soles) para clientes tarjeta Gold y Platinum

Vigencia del Seguro: La cobertura de este certificado se inicia, desde el momento en que el Asegurado haya activado su tarjeta (manteniendo como mínimo un saldo de S/. 10.00).

Moneda: Nuevos soles.

Edad de Ingreso y Permanencia: Podrán asegurarse bajo el presente programa personas desde Los 18 años hasta los 69 años 11 meses y 29 días de edad, que gocen de buena salud al momento de solicitar la cobertura, con un máximo de permanencia hasta las 12:00 del día en que cumplen Los 79 años

Asegurados: Clientes de Banco Ripley Perú que mantengan tarjetas de crédito Clásica, Silver, Gold y Platinium vigentes, que gocen de buena salud y que cumplan con los requisitos de afiliación del plan.

Endosatario: En caso de fallecimiento los derechos indemnizatorios emergentes de este seguro tocan y pertenecen al Banco hasta el saldo deudor sin incluir intereses ni moras.

Forma de Pago: La prima será pagada mensualmente a través del Banco de acuerdo a las tarifas establecidas y publicadas por el Banco, siempre y cuando el cliente mantenga una deuda mayor o igual a S/. 10.00 (Diez nuevos soles).

Prima: La prima bruta mensual es S/. 5.90

DATOS DEL ASEGURADO

Apellidos y Nombres: Ramirez Prado Santos Brenda

DNI / CE: 18118427

Fecha de nacimiento: 16 / 01 / 1968

Fecha de Emisión 10 / 12 / 2015

[redacted]
Firma del Titular

BR-TC002-17 18

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

Exclusiones principales
Quedan excluidos de esta Póliza los siniestros debido a las siguientes causas:

1. Deceso a consecuencia de enfermedades diagnosticadas con anterioridad a la fecha de inicio del seguro o cualquiera de sus rehabilitacion eso a consecuencia de enfermedades infecto contagiosas con características de plagas o epidemias que sean materia de aislamiento o cuarentena.
2. Cuando resulte de la participación del asegurado como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor o avionetas, así como en la práctica de los siguientes deportes: caza mayor, submarinismo con uso de pulmón artificial, navegación en altamar en embarcaciones no destinadas al transporte público de pasajeros, esquí y deportes afines,tabla hawaiana y similares, hípica, corridas de toros y similares, alpinismo, andinismo y caminatas en alta montaña, espeleología, boxeo, lucha en cualquiera de sus modalidades, artes marciales, paracaidismo, aerostación, vuelo libre y vuelo sin motor.
3. Fallecimiento a consecuencia de un accidente debido a actividades como piloto y/o asistente de vuelos, trabajos en minas, torres de alta tensión, comunicaciones y similares.
4. El riesgo de aviación, salvo que el Asegurado esté viajando de manera autorizada y en calidad de pasajero en aeronaves con capacidad mayor a diez plazas de pasajeros y de empresas de transporte público comercial, con itinerarios, escalas y horarios predeterminados, con intervención del organismo nacional o internacional competente.
5. Cuando la muerte sobrevenga por consecuencia directa de acción de guerra declarada o no.
6. Suicidio o tentativa de suicidio u acto delictuoso provocado por el Contratante, o por cualquier otra persona que resultase favorecida con los alcances de éste seguro.
7. Fallecimiento a consecuencia de intervención directa o indirecta en actos delictuosos o actos infractorios de leyes o reglamentos.
8. Fallecimiento encontrándose bajo influencia de drogas y/o estupefacientes o en estado de sonambulismo o embriaguez.
9. A consecuencia del Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA) o enfermedades relacionadas.
10. Fallecimiento producido como consecuencia directa o indirecta de la reacción nuclear o contaminación radioactiva, química o bacteriológica.

Procedimiento en caso de siniestro

En caso ocurriera el fallecimiento o invalidez permanente, total y definitiva del Asegurado, los familiares del mismo deberán entregar los documentos necesarios al Banco quien deberá cursar carta a La Compañía denunciando el siniestro, indicando nombre del asegurado,DNI y monto adeudado del capital insoluto al momento del fallecimiento.
Las pruebas del fallecimiento que contengan datos exactos sobre la causa del deceso del Asegurado, originales o copias notarialmente legalizadas, deberán ser presentadas a lo sumo dentro del plazo de 1 año de haberse producido el deceso del Asegurado.
Vencido este plazo y hasta el término de la prescripción legal, en caso de no existir certificado de defunción, las pruebas de la preexistencia y del fallecimiento del Asegurado deberán acreditarse ante el Poder Judicial.
La Compañía indemnizará al Banco en un plazo máximo de 15 días de recibida toda la documentación para la liquidación del siniestro, considerando el saldo que el Asegurado adeudare del capital insoluto al momento de su fallecimiento, sin considerar intereses ni moras, gastos o cualquier otro concepto cobrado por El Banco.

Documentos necesarios para la liquidación de un siniestro
Muerte Natural
- Documento de identidad (DNI o copia simple del mismo) o Certificado médico indicando la causa de la muerte.
- Acta de defunción extendida por la respectiva Municipalidad.
- Informe médico y/o historia clínica, sólo cuando sea requerido por la Aseguradora.

Muerte Accidental
Además de lo solicitado para el caso de muerte natural:
- Parte y/o atestado policial
- Protocolo de Necropsia.
- Resultado de examen toxicológico de ser el caso.

Invalidez Total, Permanente y definitiva a causa de un accidente y/o enfermedad:
- Parte y Atestado Policial (En caso de Invalidez total, permanente y definitiva a causa de un accidente).
- Certificado de la invalidez total, permanente y definitiva a causa de un accidente y/o enfermedad, expedido por autoridad competente, Informe médico y/o historia clínica, solo cuando sea requerido por la Aseguradora.

Atención de reclamos: Dirección: Av. 28 de Julio 873, Miraflores. Teléfono: 213-3333. http://www.mapfreperu.com/

Defensoría del Asegurado: EL asegurado también podrá realizar cualquier reclamo sobre la evaluación de los siniestros en La "Defensoría del Asegurado" - Lima, llamando al (01) 446-9158 o en www.defaseg.com.pe, o en Arias Araguez 146, San Antonio, Miraflores, Lima Perú.

[redacted]
Directora de la Unidad de Vida

[redacted]
Gerente de Negocio

BR-TC002-17

19

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

CERTIFICADO SEGURO DE PROTECCION DE TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO RIPLEY PERU

Mapfre Perú compañía de Seguros y Reaseguros en adelante LA COMPAÑÍA con RUC 20202380621 teléfono 213-7373 y domicilio en la Av. 28 de Julio 873 Miraflores, Lima, certifica que de acuerdo a las condiciones generales y particulares de la póliza N° 20527 brinda amparo al titular de las Tarjetas de Crédito del Banco Ripley Perú en adelante BANCO RIPLEY identificando con RUC 20259702411 y domicilio en Av. Paseo de la República N° 3118 piso 11 San Isidro, por los riesgos y sumas aseguradas materia del seguro, siempre y cuando al cobertura se encuentre vigente a la fecha de producirse un eventual siniestro cubierto por la Póliza.

La COMPAÑÍA es la única y exclusiva responsable por el cumplimiento del íntegro de las estipulaciones contenidas en la Póliza Grupo 20527. En este sentido, LA COMPAÑÍA es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra BANCO RIPLEY con motivo de la comercialización de las pólizas de seguro. Las comunicaciones cursadas por el asegurado a BANCO RIPLEY, por aspectos relacionados con el contrato de seguros, tienen el mismo efecto que si hubiere dirigido a LA COMPAÑÍA. Asimismo, los pagos efectuados por el contratante o asegurado a BANCO RIPLEY, se consideran abonados a LA COMPAÑÍA.

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA: El inicio de vigencia será a partir de la activación de la tarjeta

FECHA DE TÉRMINO: Indeterminado, de acuerdo alo estipulado en el artículo 18° de las Condiciones Generales de la Póliza: Resolución de la Póliza. y/o cancelación de la tarjeta o la no utilización de la misma.

Importante: MAPFRE PERÚ (en adelante La COMPAÑÍA) hace entrega del Certificado de Seguro y Resumen correspondiente al Contratante (en donde consta, entre otros, las exclusiones de cobertura y los plazos para efectuar los reclamos) al momento del llenado, firma de la presente solicitud. En caso el Contratante y/o ASEGURADO no complete la información y/o no cumpla con los requisitos de suscripción que LA COMPAÑÍA requiera, la solicitud se considerará rechazada y el contrato de seguro, nulo.

Descripción del Producto	Protección contra uso indebido de tarjetas de crédito en cajeros automáticos o establecimientos comerciales por robo, asalto y /o secuestro. El presente producto se considera exclusivo con respecto a las coberturas del producto que se detallan mas abajo.
Contratante	Banco Ripley
Asegurado	Cliente de Banco Ripley
Beneficiario	Para la cobertura de Muerte Accidental los beneficiarios son los herederos legales, para las demás será el propio asegurado.
Materia asegurada	Dinero de las líneas de crédito del cliente otorgado en las tarjetas de crédito de las cuales es titular, usada indebidamente en establecimientos comerciales o cajeros automáticos por causa y/o modalidad cubiertas en esta póliza y hasta el monto indicado en este mismo documento.

SUMAS ASEGURADAS Y COBERTURAS

COBERTURAS	PLAN CLASICO (Solo TC Ripley)
Uso indebido de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales y en cajeros automáticos por robo, asalto, secuestro o hurto **.	Hasta S/.6,000*
Robo de compras realizadas mediante la tarjeta Ripley	Hasta S/.1,000*
Robo de dinero extraído del cajero automático mediante la tarjeta Ripley.	Hasta S/.6,000*
Gastos de Hospitalización por lesiones a consecuencia del robo, asalto o secuestro (Reembolso).	Hasta S/.12,000* (S/.200 diarios, máximo 60 días, deducible 1 día)
Duplicado de documentos a consecuencia del robo, asalto o secuestro.	Hasta S/.500 por evento
Muerte Accidental a consecuencia del robo, asalto o secuestro.	Hasta S/.30,000*

Limite Agregado anual

** Solo para la cobertura de hurto se considera hasta el 50% de la suma asegurada indicada.

BR-TC002-17 20

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

DATOS DEL ASEGURADO

Apellidos y Nombres: Ramos Bredo Santos Arnida

DNI / CE: 18118427

Fecha de nacimiento: 16 / 01 / 1968

Fecha de Emisión: 10 / 12 / 2015

[redacted]

Director Unidad Riesgos Generales
MAPFRE PERÚ

RESUMEN DE CONDICIONES DEL CERTIFICADO DE PROTECCIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCO RIPLEY

RIESGOS CUBIERTOS: Las coberturas pactadas se definen más adelante y proceden siempre y cuando se haga mas uso o uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito, luego de un robo por asalto/secuestro o hurto.

- *Indemnización de consumos indebidos de la(s) tarjeta(s) de crédito sea en establecimientos comerciales o cajeros automáticos, a consecuencia de robo por asalto, secuestro o hurto.* Serán materia de cobertura el uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito en consumos en establecimientos comerciales o mediante retiros de efectivo en cajeros automáticos efectuados con posterioridad al robo por asalto o secuestro durante las 5 horas previas a la denuncia y al bloqueo de las tarjeta(s) asegurada(s).
- *Robo de compras realizadas mediante la tarjeta de crédito Ripley a nombre del titular.* Son materia de cobertura sólo los robos desde la hora que está registrada la compra hasta las cuatro (4) horas siguientes. Esta cobertura tiene una franquicia de S/.300.
- *Robo de dinero extraído del cajero automático mediante la tarjeta de crédito Ripley a nombre del titular.* Son materia de cobertura sólo los robos desde la hora que figura la extracción de dinero hasta las 2 horas siguientes y en un radio menor de 200 metros del cajero automático.
- *Gastos por hospitalización por lesiones a consecuencia de robo por asalto y/o secuestro.*
  Gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos a consecuencia de robo por asalto o secuestro.
- *Muerte accidental a consecuencia de lesiones por robo por asalto y/o secuestro.* Si al producirse el robo por asalto o secuestro, se lesionara al ASEGURADO y dichas lesiones le causan la muerte a más tardar dentro de los 180 días de la fecha de ocurrencia del citado evento, se indemnizará a los beneficiarios por única vez con el beneficio máximo por ASEGURADO, según el plan elegido.

EXCLUSIONES: Este seguro no cubre:

- Siniestros ocurridos fuera del territorio nacional.
- El uso no autorizado que se haga del número de la tarjeta de crédito a través del internet.
- Robo o secuestro imputable a una persona con quien el ASEGURADO tenga una relación dentro del cuarto grado de consanguinidad y primero de afinidad.
- Suicidio, independientemente del estado mental de la persona. Lesiones intencionalmente ocasionadas a sí mismo por el ASEGURADO.
- Enfermedad, padecimiento o infección bacterial de cualquier tipo, a excepción de infecciones que surgen a consecuencia de una lesión accidental ocurridas en el asalto.
- Guerra o cualquier acto de guerra, sea declarada o no.
- Hernia, independientemente de la causa.
- Actos delictivos o cualquier intento de los mismos por parte del ASEGURADO.
- Cualquier acto intencional por parte de un beneficio del ASEGURADO o persona que habita la casa del ASEGURADO que ocasiona lesión corporal o amenza con ocasionar lesión corporal al ASEGURADO, incluyendo actos realizados en defenda propia o en la defensa de una tercero Se concidera intencional cualquier lesión a consecuencia de un arma de fuego o arma cortante o cualquier otro instrumento letal, que ocurre durante dicho acto.
- El hecho de que el ASEGURADO esté bajo la influencia del alcohol, drogas o cualquier narcótico.
- Bajo los términos del amparo de robo o secuestro, no se reembolsará al ASEGURADO por la pérdida de cualquier otro instrumento negociable, incluyendo cheques de viajero, como tampoco cualquier otro dinero en la posesión del ASEGURADO en el momento de ocurrir el robo o secuestro.
  Servicios o tratamientos prestados por cualquier persona contratada por el ASEGURADO.
- Procedimientos médicos "experimentales".
- Cirugía cosmética o prodecimientos cosméticos, a excepción de cirugía reconstructiva para la correción de un desorden físico originado a consecuencia del robo, asalto o secuestro materia de cobertura de la presente póliza.
- Desaparición de las tarjetas de crédito del ASEGURADO, materia de cobertura de la presente póliza.
- Pérdida de la Tarjeta.
- Robo, Hurto, Pérdida o uso indebido de tarjetas de crédito adiconales emitidas a favor de dependientes del ASEGURADO titular de la cuenta de tarjeta de crédito.
  Compras fraudulentas vía Internet por medio del uso de la tarjeta de crédito.

BR-TC002-17 21

CERTIFICADO SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY PERÚ

CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO: El contrato de seguro puede ser resuelto por las siguientes causales, según lo precisado en el artículo 18 de las condiciones generales de la póliza.

a. Resolución unilateral de cualquiera de las partes.
b. Obstaculizar los derechos de LA COMPAÑÍA.
c. Falta de pago de la prima.
d. Cese de la relación contractual con EL BANCO.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTROS

a. En caso de uso indebido de la Tarjeta
- Bloquear de inmediato la(s) tarjeta(s) sustraída(s) mediante la llamada a la central del BANCO RIPLEY al 611-5757 y/o de las demás entidades financieras emisoras de las tarjetas aseguradas bajo esta póliza; y obtener el(los) códigos(s) de bloqueo correspondiente(s) dentro de un plazo no mayor de 5 horas de ocurrido el robo, asalto o secuestro(*).
  (*) Para la exigencia de las 5 horas, se tomará como inicio el momento en el que el ASEGURADO es liberado por sus captores.
- Presentar la denuncia policial de inmediato, en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 5 horas de ocurrido el robo, asalto o secuestro.
- El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación, deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple que indique el monto de los consumos realizados indebidamente. A estos efectos deberá adjuntar lo siguiente:
- Copia de la denuncia,
- El código de bloqueo
- Estados de cuenta donde figuren los consumos indebidos en establecimientos comerciales o los retiros indebidos en cajeros automáticos.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

b. En caso de muerte a consecuencia del asalto, robo o secuestro
El(los) beneficiario(s) o el(los) heredero(s) legale(s), o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia.
- Código de bloqueo.
- Certificado Médico de Defunción.
- Partida de Defunción.
- Atestado Policial completo, detallando fecha y circunstancias del accidente.
- Examen toxicológico emitido por la Morgue.
- Protocolo de Autopsia completo.

c. En caso de gastos médicos por hospitalización a consecuencia de asalto o secuestro
El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia,
- Código de bloqueo
- Facturas de los gastos médicos y hospitalarios incurridos durante la hospitalización.
- Sustentos médicos de los gastos hospitalarios que requiera para poder evaluar la atención recibida.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

Se reserva el derecho de exigir que EL ASEGURADO se someta a un examen por parte de un médico seleccionado por ella las veces que razonablemente sean necesarias, mientras sigue pendiente una reclamación o mientras se esté pagando alguna indemnización.

d. En caso de gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos robados
El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia policial.
- Documentos que sustenten los cobros efectuados por los entes emisores de los correspondientes documentos de identificación personal del ASEGURADO.
- Comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

e. En caso de robo por asalto de compras realizadas con la tarjeta de crédito Ripley o de dinero extraído del cajero automático:
- Informar a la central de emergencia Mapfre SI24 al 213-3333
- Presentar denuncia policial, en la delegación donde se dieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 48 horas.
- EL ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación, deberá presentar el reclamo por escrito a mediante carta simple solicitando la indemnización. A estos efectos deberá adjuntar lo siguiente:
- Copia de la denuncia policial.
- Estados de cuenta de la tarjeta de crédito Ripley donde figuren las compras o retiros robados.
- Copia de la boleta de venta o factura de las compras realizadas.
- Documento de certificación de la fecha y hora del retiro de dinero y/o de la compra realizada.
- Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la tarjeta de crédito Ripley en la que se carga la prima del seguro.

Los documentos solicitados deben ser presentados en Av. 28 de Julio 873, Miraflores.

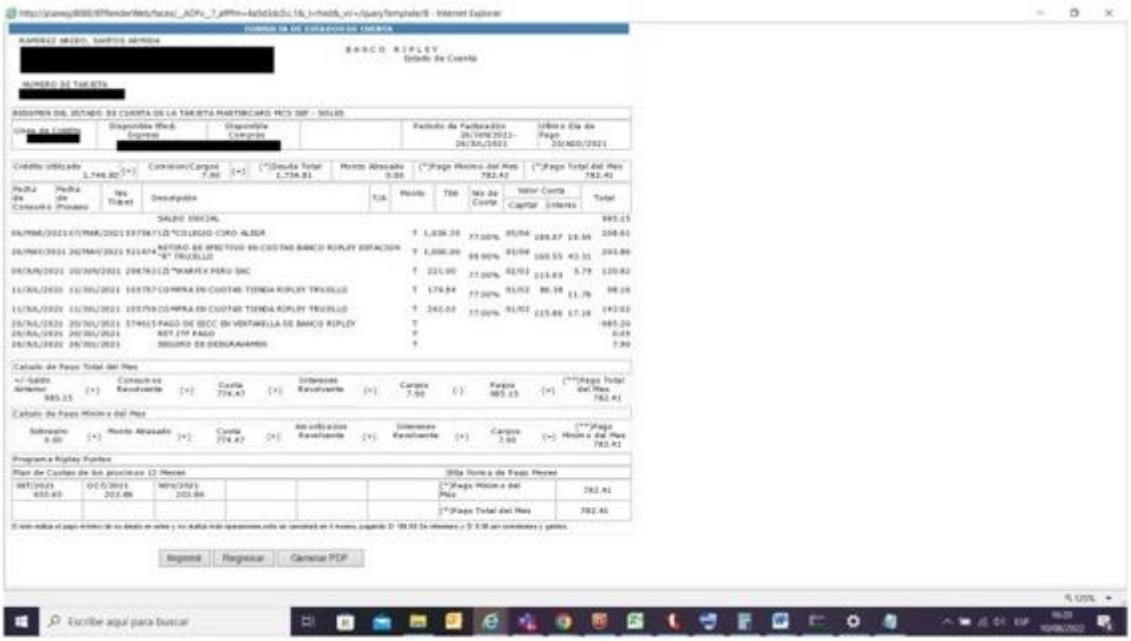
BR-TC002-17 22

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
[redacted]
Escribe aquí para buscar

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
[redacted]
Escribe aquí para buscar


BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta
Imprimir
Regresar
Generar PDF
Escribe aquí para buscar

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 4,578.74	Cargos: S/ 37.90	Deuda Total (*): S/ 4,616.87 — Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/SET/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 1,508.69
Periodo de Facturación: 27/JUL/2021-26/AGO/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,590.56
(*) Incluye ITF	

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 22 de setiembre de 2021. Para conocerlos, te invitamos a revisar la Hoja Resumen de Tarjeta Ripley en la sección Tasas, Tarifas y Contratos de nuestra web www.bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							782.37
06/MAR/2021	07/MAR/2021	557567	IZI*COLEGIO CIRO ALEGR	T	1036.35	77.00%	06/06	198.58	10.03	208.61
20/MAY/2021	20/MAY/2021	521474	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	1000.00	99.90%	04/06	170.42	33.44	203.86
11/JUL/2021	11/JUL/2021	105757	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	179.84	77.00%	02/02	93.46	4.70	98.16
11/JUL/2021	11/JUL/2021	105756	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	262.02	77.00%	02/02	136.16	6.86	143.02
30/JUL/2021	02/AGO/2021	161949	OPTICA LUXUS VISION	T	140.00	77.00%	01/02	65.79	12.04	77.83
01/AGO/2021	03/AGO/2021	149265	IZI*LA CRESTA OPS	T	112.00	83.40%	01/01			112.00
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	01/12	119.94	99.79	219.73
17/AGO/2021	26/AGO/2021		ITF							0.10
20/AGO/2021	20/AGO/2021	525223	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-782.50
21/AGO/2021	21/AGO/2021	079951	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	695.47	77.00%	01/03	221.01	33.89	254.90
21/AGO/2021	23/AGO/2021	535656	ADIDAS KIDS	T	437.00	77.00%	01/02	213.30	21.30	234.60
26/AGO/2021	26/AGO/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90
			COMISIÓN POR OPERACIONES EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY PARA RETIROS DE EFECTIVO							29.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	-	Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 782.37		S/ 112.00		S/ 1,440.71				S/ 37.90		S/ 782.50	S/ 1,590.56
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+	Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00				S/ 1,440.71		S/ 30.00				S/ 37.90	S/ 1,508.69

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

OCT/2021	NOV/2021	DIC/2021
S/ 990.92	S/ 678.49	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Canados (5): 352	31-07-2021
Puntos Utilizados: 0	31-07-2021
Puntos por vencer al: 0	30-09-2021
Puntos disponibles al: 1845	26-08-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de Banco Ripley, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1): [redacted]	Disponible Efectivo: [redacted]	Disponible compras: [redacted]
Crédito Utilizado: S/ 3,168.54 +	Cargos: S/ 8.83 =	Deuda Total (*): S/ 3,177.53
		Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/OCT/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 999.80
Periodo de Facturación: 27/AGO/2021-25/SET/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 999.80
(*) Incluye ITF	

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 22 de setiembre de 2021. Para conocerlos, te invitamos a revisar la Hoja Resumen de Tarjeta Ripley en la sección Tasas, Tarifas y Contratos de nuestra web www.bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							1590.48
20/MAY/2021	20/MAY/2021	521474	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	1000.00	99.90%	05/06	181.65	22.21	203.86
30/JUL/2021	02/AGO/2021	161949	OPTICA LUXUS VISION	T	140.00	77.00%	02/02	74.21	3.62	77.83
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	02/12	137.20	82.53	219.73
21/AGO/2021	23/AGO/2021	535056	ADIDAS KIDS	T	437.00	77.00%	02/02	223.70	10.90	234.60
21/AGO/2021	21/AGO/2021	079951	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	695.47	77.00%	02/03	231.78	23.12	254.90
20/SET/2021	20/SET/2021	577558	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-1590.60
20/SET/2021	20/SET/2021		RET.ITF PAGO	T						0.05
25/SET/2021	25/SET/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total: +/- Saldo anterior S/ 1.590.48 + Consumo Revolvente + Cuota S/ 990.92 + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.90 - Pagos S/ 1.590.55 = (*) Pago Total del Mes S/ 999.80

Mínimo: Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota S/ 990.92 + Amortización Revolvente + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.83 = (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 999.80

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

NOV/2021	DIC/2021	ENE/2022
S/ 678.49	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 830	31-08-2021
Puntos Utilizados: 0	31-08-2021
Puntos por vencer al: 0	31-10-2021
Puntos disponibles al: 2045	25-09-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de Banco Ripley, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 3,789.99 +	Cargos: S/ 8.80 =	Deuda Total (*): S/ 3,798.98 — Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/NOV/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 1,308.71
Periodo de Facturación: 26/SET/2021-26/OCT/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,308.71
(*) Incluye ITF	

Recuerda que al usar tu Tarjeta Ripley acumulas RipleyPuntos Go para canjear lo que desees. Para mas información ingresa a www.bancoripley.com.pe
Ademas, descubre todas las **promociones** a las que podrás acceder solo con tu Tarjeta Ripley, ingresando ahora a www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html
¡Beneficios exclusivos todos los días!

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							999.75
20/MAY/2021	20/MAY/2021	521474	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	1000.00	99.90%	06/06	192.08	11.78	203.86
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	03/12	140.61	79.12	219.73
21/AGO/2021	21/AGO/2021	079951	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	695.47	77.00%	03/03	242.68	12.22	254.90
05/OCT/2021	06/OCT/2021	375758	FARM ISIS	T	151.80	83.40%	01/02	71.86	12.23	84.09
05/OCT/2021	06/OCT/2021	316858	IZI*IMPACTO DEPORTIVO	T	230.00	83.40%	01/02	108.88	18.53	127.41
20/OCT/2021	20/OCT/2021	434281	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-999.90
20/OCT/2021	20/OCT/2021		RET.ITF PAGO	T						0.05
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038925	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	891.88	83.40%	01/03	281.55	47.82	329.37
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038926	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	149.00	83.40%	01/02	72.49	7.99	80.48
26/OCT/2021	26/OCT/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes	
	S/ 999.75		S/ 1.299.84		S/ 8.90	S/ 999.85	S/ 1.308.71	
Mínimo	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)	
	S/ 0.00		S/ 1.299.84			S/ 8.80	S/ 1.308.71	

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

DIC/2021	ENE/2022	FEB/2022
S/ 841.08	S/ 549.10	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu Estado de Cuenta, se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 223	30-09-2021
Puntos Utilizados: 0	30-09-2021
Puntos por vencer al: 0	30-11-2021
Puntos disponibles al: 3052	26-10-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 2,910.09 +	Cargos: S/ 8.90 =	Deuda Total (*): S/ 2,919.14 — Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/DIC/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 980.72
Periodo de Facturación: 27/OCT/2021-25/NOV/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,058.01
(*) Incluye ITF	

Recuerda que al usar tu Tarjeta Ripley acumulas **RipleyPuntos Go** para canjear lo que desees. Para mas información ingresa a www.bancoripley.com.pe
Ademas, descubre todas las **promociones** a las que podrás acceder solo con tu Tarjeta Ripley, ingresando ahora a www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html
¡Beneficios exclusivos todos los d'as!

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							1308.64
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	04/12	149.39	70.34	219.73
05/OCT/2021	06/OCT/2021	375758	FARM ISIS	T	151.80	83.40%	02/02	79.94	4.15	84.09
05/OCT/2021	06/OCT/2021	316858	IZI*IMPACTO DEPORTIVO	T	230.00	83.40%	02/02	121.12	6.29	127.41
20/OCT/2021	20/OCT/2021	036925	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	891.88	83.40%	02/03	297.73	31.64	329.37
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038926	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	149.00	83.40%	02/02	76.51	3.97	80.48
25/OCT/2021	27/OCT/2021	445758	IZI*POLLOS Y PARRILLAS	T	60.00	83.40%	01/01			60.00
30/OCT/2021	31/OCT/2021	088858	TOPITOP	T	180.10	83.40%	01/02	84.53	16.16	100.69
05/NOV/2021	06/NOV/2021	245064	IZI*VET SPA ALAK QPS	T	47.30	83.40%	01/01			47.30
20/NOV/2021	20/NOV/2021	000040	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-1308.70
20/NOV/2021	20/NOV/2021		RET.ITF PAGO	T						0.05
25/NOV/2021	25/NOV/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes	
	S/ 1,308.64	S/ 107.30	S/ 941.77		S/ 8.90	S/ 1,308.65	S/ 1,058.01	
Mínimo	Sobregiro +	Monto Atrasado +	Cuota +	Amortización Revolvente +	Interés Revolvente +	Cargos =	(*) Pago Mínimo del Mes (3)	
	S/ 0.00		S/ 941.77	S/ 30.00		S/ 8.90	S/ 980.72	

Datos de renovación de membresía

Periodo: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ENE/2022	FEB/2022	MAR/2022
S/ 649.79	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu Estado de Cuenta, se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Puntos Canados (5): 1080	31-10-2021
Puntos Utilizados: 0	31-10-2021
Puntos por vencer al: 0	31-12-2021
Puntos disponibles al: 3166	25-11-2021

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 3,132.66	Cargos: S/ 8.81	Deuda Total (*): S/ 3,141.63
		Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/ENE/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 1,171.61
Periodo de Facturación: 26/NOV/2021-26/DIC/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,171.61
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
			SALDO INICIAL							1057.96
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	05/12	153.78	65.95	219.73
20/OCT/2021	20/OCT/2021	038925	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	891.88	83.40%	03/03	312.60	16.77	329.37
30/OCT/2021	31/OCT/2021	068858	TOPITOP	T	180.10	83.40%	03/02	95.57	5.12	100.69
17/DIC/2021	17/DIC/2021	040325	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	270.55	83.40%	01/02	131.04	15.95	146.99
19/DIC/2021	20/DIC/2021	525755	TIENDAS REYES	T	314.50	83.40%	01/02	152.87	17.42	170.29
20/DIC/2021	20/DIC/2021	481408	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-1058.10
20/DIC/2021	20/DIC/2021		RETITF PAGO	T						0.05
24/DIC/2021	24/DIC/2021	093019	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	369.99	83.40%	01/04	87.04	17.22	104.26
24/DIC/2021	24/DIC/2021	093018	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	170.24	83.40%	01/02	83.49	7.92	91.41
26/DIC/2021	26/DIC/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						6.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 1,057.96				S/ 1,162.74				S/ 8.90	S/ 1,058.05	S/ 1,171.61
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00				S/ 1,162.74					S/ 8.81	S/ 1,171.61

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2020 al NOV-2021	DIC-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

FEB/2022	MAR/2022	ABR/2022
S/ 732.68	S/ 323.99	S/ 323.99

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 18	30-11-2021
Puntos Utilizados: 0	30-11-2021
Puntos por vencer al: 0	31-01-2022
Puntos disponibles al: 3938	26-12-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras [redacted]
Crédito Utilizado S/ 1,512.65 +	Cargos S/ 8.81 =	Deuda Total (*) S/ 1,521.54	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2) 20/MAR/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 396.71
Periodo de Facturación 27/ENE/2022-23/FEB/2022	(*) Pago Total del Mes (4) S/ 396.71
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							839.51
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	07/12	173.16	46.57	219.73
24/DIC/2021	24/DIC/2021	093019	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	369.99	83.40%	03/04	94.90	9.36	104.26
20/FEB/2022	20/FEB/2022	18XCRZ	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-839.60
21/FEB/2022	22/FEB/2022	258568	IZY*VET SPA ALAK QPS	T	119.00	83.40%	01/02	58.35	5.54	63.89
23/FEB/2022	23/FEB/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total: +/- Saldo anterior S/ 839.51 + Consumo Revolvente + Cuota S/ 387.88 + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.90 - Pagos S/ 839.60 = (*) Pago Total del Mes S/ 396.71

Mínimo: Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota S/ 387.88 + Amortización Revolvente + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.81 = (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 396.71

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ABR/2022	MAY/2022	JUN/2022
S/ 387.88	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5) 39	31-01-2022
Puntos Utilizados 0	31-01-2022
Puntos por vencer al 0	31-03-2022
Puntos disponibles al 4024	23-02-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (T)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 1,223.01	+ Cargos: S/ 8.90	+ Deuda Total (*): S/ 1,231.97	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/ABR/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 426.80
Periodo de Facturación: 24/FEB/2022-26/MAR/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 442.69
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							396.69
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO-EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	08/12	175.82	43.81	219.73
24/DIC/2021	24/DIC/2021	093019	COMPRA EN CUOTAS TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	369.99	83.40%	04/04	98.96	5.30	104.26
21/FEB/2022	22/FEB/2022	258568	IZI*VET SPA-AJAK QPS	T	119.00	83.40%	02/02	60.65	3.24	63.89
27/FEB/2022	28/FEB/2022	461968	IZI*LA GRANJA DEL CHAT	T	46.00	83.40%	01/01			46.00
19/MAR/2022	19/MAR/2022	531409	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-396.80
26/MAR/2022	26/MAR/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total: +/- Saldo anterior S/ 396.69 + Consumo Revolvente S/ 46.00 + Cuota S/ 387.88 + Interés Revolvente S/ 8.90 + Cargos S/ 8.90 - Pagos S/ 396.80 = (*) Pago Total del Mes S/ 442.69

Mínimo: Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota S/ 387.88 + Amortización Revolvente S/ 30.00 + Interés Revolvente + Cargos S/ 8.90 = (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 426.80

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

MAY/2022	JUN/2022	JUL/2022
S/ 219.73	S/ 219.73	S/ 219.73

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 65	28-02-2022
Puntos Utilizados: 0	28-02-2022
Puntos por vencer al: 0	30-04-2022
Puntos disponibles al: 4042	26-03-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1): [redacted]	Disponible Efectivo		Disponible compras
Crédito Utilizado: S/ 25,530.33	- Cargos: S/ 8.90	= Deuda Total (*): S/ 25,540.51	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 20/MAY/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 2,502.51
Periodo de Facturación: 27/MAR/2022-25/ABR/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 2,912.49
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							442.67
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	09/12	185.08	34.65	219.73
29/MAR/2022	29/MAR/2022	521468	COMPRA EN REVOLVENTE TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	139.99	83.40%	01/01			139.99
29/MAR/2022	30/MAR/2022	001758	IZI*MEGAFIT	T	300.00	83.40%	01/01			300.00
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	01/12	909.17	650.67	1559.84
07/ABR/2022	07/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	8206.90		01/12	683.90	.01	683.91
18/ABR/2022	18/ABR/2022	8CGFYV	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-442.70
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-358.51
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						383.20
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	LIQUIDACIÓN DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-24.69
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - CAPITAL TOTAL DE OPERACION EN CUOTAS CANCELADAS	T	349.96					0.00
22/ABR/2022	22/ABR/2022	519761	TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS - INTERESES FACTURADOS EN EL MOMENTO DE LA CANCELACION	T	8.61					0.00
25/ABR/2022	25/ABR/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	- Pagos	=	(*) Pago Total del Mes
	S/ 442.67		S/ 439.99		S/ 2,821.99				S/ 8.90	S/ 801.21		S/ 2,912.49
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+ Cargos	=	(*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00				S/ 2,463.48		S/ 30.00			S/ 8.90		S/ 2,502.51

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

JUN/2022	JUL/2022	AGO/2022
S/ 2,463.48	S/ 2,463.48	S/ 2,463.48

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por Internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Canados (5): 231	31-03-2022
Puntos Utilizados: 0	31-03-2022
Puntos por vencer al: 298	31-05-2022
Puntos disponibles al: 23444	25-04-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado S/ 22,198.07 +	Cargos S/ 8.90 =	Deuda Total (*) S/ 22,208.08	Monto atrasado S/ 1,148.48

(*) Último día de pago(2) 20/JUN/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 3,850.30
Periodo de Facturación 26/ABR/2022-26/MAY/2022	(*) Pago Total del Mes (4) S/ 4,230.28
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							2912.34
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.48%	10/12	192.30	27.43	219.73
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	02/12	1131.11	428.73	1559.84
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	PAGO ANTICIPADO TOTAL	T						-8208.90
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	CAPITAL TOTAL EN CUOTAS PAGADO ANTICIPADAMENTE	T						7523.01
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	LIQUIDACIÓN DE CARGOS E INTERESES POR PAGO ANTICIPADO	T						-0.02
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	4609.90	77.00%	01/07	413.48	412.23	825.71
03/MAY/2022	03/MAY/2022		NOTA DE CREDITO POR CONSUMO REVOLVENTE	T						-139.99
20/MAY/2022	20/MAY/2022	00573K	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-530.00
26/MAY/2022	26/MAY/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90
			INTERESES COMPENSATORIOS							57.45

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
Total	S/ 2,912.34		S/ 10,128.27	S/ 57.45	S/ 8.90	S/ 8,876.89	S/ 4,230.28

	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
Mínimo	S/ 0.00	S/ 1,148.48	S/ 2,605.28	S/ 30.00	S/ 57.45	S/ 8.90	S/ 3,850.30

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

JUL/2022	AGO/2022	SET/2022
S/ 2,605.28	S/ 2,605.28	S/ 2,385.55

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5) 19171	30-04-2022
Puntos Utilizados 0	30-04-2022
Puntos por vencer al 365	30-06-2022
Puntos disponibles al 23444	26-05-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado S/ 22,666.73	- Cargos S/ 17.80	= Deuda Total (*) S/ 22,685.66	Monto atrasado S/ 3,621.41

(*) Último día de pago(2) 20/JUL/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 6,358.33
Periodo de Facturación 27/MAY/2022-25/JUN/2022	(*) Pago Total del Mes (4) S/ 6,708.31
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							4230.07
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.46%	11/12	201.65	18.08	219.73
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	03/12	1177.48	382.36	1559.84
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	4609.90	77.00%	02/07	621.21	204.50	825.71
17/JUN/2022	17/JUN/2022	8C5815	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-228.70
25/JUN/2022	25/JUN/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90
			INTERESES COMPENSATORIOS							92.42

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior S/ 4,230.07	+	Consumo Revolvente	+	Cuota S/ 2,605.28	+	Interés Revolvente S/ 92.42	+	Cargos S/ 8.90	-	Pagos S/ 228.70	= (*) Pago Total del Mes S/ 6,708.31
Mínimo	Sobregiro S/ 0.00	+	Monto Atrasado S/ 3,621.41	+	Cuota S/ 2,605.28	+	Amortización Revolvente S/ 30.00	+	Interés Revolvente S/ 92.42	+	Cargos S/ 8.90	= (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 6,358.33

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

AGO/2022	SET/2022	OCT/2022
S/ 2,605.28	S/ 2,385.55	S/ 2,385.55

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por Internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5) 0	31-05-2022
Puntos Utilizados 0	31-05-2022
Puntos por vencer al 352	31-07-2022
Puntos disponibles al 23146	25-06-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

SANTOS ARMIDA
RAMIREZ AREDO
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1): [redacted]	Disponible Efectivo	Disponible compras
Crédito Utilizado: S/ 23,171.09	Cargos: S/ 17.80	Deuda Total (*): S/ 23,190.05 / Monto atrasado: S/ 6,129.31

(*) Último día de pago(2): 20/AGO/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 8,947.93
Periodo de Facturación: 26/JUN/2022-26/JUL/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 9,267.90
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							6707.97
17/AGO/2021	17/AGO/2021	540573	RETIRO DE EFECTIVO EN CUOTAS BANCO RIPLEY ESTACION "R" TRUJILLO	T	2000.00	67.48%	12/12	210.21	9.52	219.73
06/ABR/2022	06/ABR/2022	294549	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	15408.90	40.27%	04/12	1199.37	360.47	1559.84
27/ABR/2022	27/ABR/2022	331049	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	4609.90	77.00%	03/07	645.53	180.18	825.71
20/JUL/2022	20/JUL/2022	18008T	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-228.70
			INTERESES COMPENSATORIOS							182.89

¿Cómo se calcula el pago total y minimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	- Pagos = (*) Pago Total del Mes
	S/ 6,707.97				S/ 2,605.28		S/ 182.89			S/ 228.70 S/ 9,267.90
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+ Cargos = (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00		S/ 6,129.31		S/ 2,605.28		S/ 30.00		S/ 182.89	S/ 8,947.93

Datos de renovación de membresía

Periodo:	Mes de cobro:	Importe:
DIC-2021 al NOV-2022	DIC-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

SET/2022	OCT/2022	NOV/2022
S/ 2,385.55	S/ 2,385.55	S/ 2,385.55

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por Internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5): 0	30-06-2022
Puntos Utilizados: 0	30-06-2022
Puntos por vencer al: 830	31-08-2022
Puntos disponibles al: 22781	26-07-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

Indecopi Firma Digital Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.09.2022 15:10:07 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 06 de Septiembre del 2022

INFORME N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI

A	:	**Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
CC	:	**SANTOS ARMIDA RAMÍREZ AREDO** **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.**
De	:	**Sergio Miguel Obregón Matos** **Secretario Técnico** **Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
Asunto	:	**Informe Final de Instrucción del procedimiento**
Expediente	:	**0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL**

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia

1. El 25 de abril de 2022, la señora Santos Armida Ramírez Aredo (en adelante, la señora Ramírez), denunció al Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco), Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. (en adelante, Ripley) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

- Es titular de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] contratada con el Banco.
- El 6 de abril de 2022, recibió una comunicación presuntamente del Banco donde le indican que su línea de crédito se ampliaría, solicitando para tales efectos sus datos personales.
- El 7 de abril de 2022, advirtió que se realizaron consumos con su tarjeta, las cuales nunca realizó.
- El 8 de abril de 2022, acudió al Banco para solicitar el reporte de sus movimientos, verificando que se realizaron dos (2) operaciones no reconocidas por la suma de S/ 15 408,90 y S/ 8 206,90; conforme al siguiente detalle:

Nº	FECHA	IMPORTE	DESCRIPCION	TOTAL
1	06/04/2022	S/15 408,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/23 615,80
2	07/04/2022	S/8206,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- Procedió a registrar su reclamo ante el Banco e interponer su denuncia ante la policía.
- El 19 de abril de 2022, el Banco contesta su reclamo de manera no favorable, remitiéndole las boletas de las operaciones no reconocidas, en las cuales se aprecia que las compras se efectuaron en la ciudad de Lima a nombre de un tercero con datos ajenos a los suyos.

- El Banco no verificó dichos movimientos porque nunca habría consumos fuera de la ciudad de Trujillo y por dichos importes.

2. La señora Ramírez solicitó como medida correctiva la devolución de los importes de S/15 408,90 y S/8 206,90.

I.2 De la admisión a trámite

3. Por Resolución N° 000862-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de mayo, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi decidió:

> "***PRIMERO:*** *Admitir a trámite la denuncia del 25 de abril de 2022, presentada por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C. e imputar a título de cargos:*
> *(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tienda Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas para verificar que, los datos personales ingresados en su tienda virtual, para realizar las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma de S/ 23 615,8, no coinciden con la información contenida a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N°* [redacted] *referente a la titular del tarjetahabiente.*
>
> ***SEGUNDO:*** *Incorporar de oficio al procedimiento iniciado por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C, al Banco Ripley Perú S.A., e imputar a título de cargos:*
> *(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 23 615,8, efectuadas entre el 6 y 7 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N°* [redacted].

4. Por Resolución Nº001253-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de julio de 2022, se declaró rebelde al Banco y Tienda Ripley.

5. El 11 de agosto de 2022, Tiendas Ripley alegó lo siguiente:

- Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable.
- La señora Ramírez denuncia que no adoptaron medidas de seguridad para verificar que los datos ingresados coincidan con la tarjeta de crédito de su titularidad.
- Dicho cuestionamiento no tiene sustento legal, ni tampoco corresponde a la dinámica de las compras por internet.
- El cuestionamiento gira en torno al uso no autorizado de la tarjeta de crédito, lo que es competencia del Banco.
- Conviene resaltar que no existe normativa que prohíba a los consumidores adquirir bienes o servicios con medios de pago que no estén registrados a su nombre.
- De acuerdo con los Términos y Condiciones de su portal web se informa a los consumidores que los temas relativos al funcionamiento de la tarjeta se sujetarán al contrato con su Banco emisor.
- Para las compras por internet se requerirá datos de confidencialidad de la tarjeta, por ejemplo, su numeración, fecha de emisión y clave CVV2, que son de conocimiento único del titular.

- El ingreso de los datos es validado por la empresa financiera emisora de la tarjeta, en el cual no tienen injerencia.
- No tienen la obligación de validar que los datos de las personas que efectúan la compra virtual coincidan con aquellos contenidos en la tarjeta.

6. El 11 de agosto de 2022, el Banco adjuntó el contrato de tarjeta de crédito de la denunciante y los estados de cuenta.

II. CUESTIÓN(ES) EN DISCUSIÓN

7. Determinar si:

(i) El Banco infringe el artículo 19 del Código.
(ii) Tiendas Ripley infringe el artículo 19 del Código.
(iii) Determinar si corresponde graduar sanción.

III. ANÁLISIS

III.1 <u>Marco legal del Informe Final de Instrucción</u>

8. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[1].

9. El artículo 18.5° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, "*De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles*".

10. En ese sentido, al contarse con todos los medios probatorios aportados por las partes, corresponde que se emita el citado informe final de instrucción el cual determinará:

(i) las conductas constitutivas de infracción o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
(ii) la norma que prevé la imposición de la sanción.
(iii) la sanción propuesta.

[1] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

III.2 De la responsabilidad de Tiendas Ripley

11. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.

12. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

13. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil5, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento.

14. Siendo así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona contra la cual, conforme a la ley, deban dirigirse las pretensiones denunciadas.

15. En el presente caso, se imputó a Tiendas Ripley la falta de adopción de medidas de seguridad de operaciones realizadas en su página web.

16. Sin embargo, en los procesos de autorización de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito a través de un establecimiento electrónico, (en distintos canales como plataformas por Internet, *portales web* o aplicaciones móviles), la verificación se realiza de manera electrónica, siendo que este proceso no está a cargo del *portal web* donde se realizan los consumos, sino a cargo de la entidad financiera —directamente o a través de la empresa procesadora de las operaciones— quien se encarga de autorizar las operaciones, una vez que se verifique el ingreso de la información confidencial de la tarjeta y las claves adicionales; es decir, el procedimiento de validación del pago vía Internet recae en la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de sus clientes.

17. En ese sentido, en la medida que los sujetos intervinientes en la autorización de un consumo con tarjeta de crédito vía internet son la titular de la tarjeta y la entidad financiera emisora encargada de validar las operaciones, sólo ellos cuentan con legitimidad para intervenir en el procedimiento en el que se cuestione la autorización de operaciones por este canal.

18. En efecto, la responsabilidad de los establecimientos virtuales no comprende validar los datos de la tarjeta y las claves del titular de la tarjeta.

19. Bajo tal premisa, de la revisión de los actuados, se advierte que para la realización de las operaciones cuestionadas —realizadas vía internet—, era necesario el ingreso correcto de datos tales como número de la tarjeta de crédito, su fecha de vencimiento y la clave de seguridad obrantes en el reverso de la tarjeta, siendo que, una vez cumplidos tales requisitos, las transacciones fueron aceptadas por parte de la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de su cliente.

20. En ese sentido, si bien las transacciones controvertidas se efectuaron a través de los portales web de Tiendas Ripley, este proveedor carecía de legitimad para obrar pasiva respecto del producto cuestionado (validez de operaciones realizadas con cargo a la línea de la tarjeta de crédito de titularidad de la denunciante), pues era el Banco la entidad responsable de acreditar que las operaciones realizadas vía internet se llevaron a cabo válidamente, esto es, de acuerdo a los parámetros de seguridad que la norma sectorial disponía para ello.

21. Por lo expuesto, se recomienda declarar improcedente la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo de las medidas de seguridad frente a operaciones no reconocidas.

III.3 <u>De la responsabilidad del Banco en las compras por internet</u>

22. El artículo 19 del Código[2] contempla un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores responden por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por lo que, tienen el deber de brindarlos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a su naturaleza y a la normatividad que rige su prestación.

23. La señora Ramírez denunció al Banco por no haber adoptado medidas de seguridad a fin de evitar que se realicen las operaciones no reconocidas con la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted], conforme con el siguiente detalle:

Nº	FECHA	IMPORTE	DESCRIPCION	TOTAL
1	06/04/2022	S/15 408,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/23 615,80
2	07/04/2022	S/8206,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

24. El Banco adjuntó el contrato de tarjeta crédito celebrado con la denunciante y los estados de cuenta, documentos con los que se acredita que se procesaron los consumos cuestionados por la señora Ramírez.

25. Asimismo, el Banco presentó una grabación de una llamada telefónica sostenida con la denunciante por la que le informa que las dos operaciones no reconocidas fueron procesadas de manera correcta.

26. En los casos de operaciones con tarjeta de crédito no se desconoce la posibilidad de que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente; por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos dos elementos, la transacción debe reputarse como válidamente realizada. Con relación a las operaciones "con tarjeta no presente", no se requiere la presencia de la tarjeta física, solicitándose que la autorización se realice a través de medios electrónicos, como por ejemplo vía internet en el que se requiere el ingreso de datos impresos en el medio de pago, tales como fecha de vencimiento y el código CVV2 o clave dinámica, con lo que se verifica la autorización del cliente.

---

2 **LEY Nº 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.

27. En ese sentido, corresponde al Banco acreditar la validez de las operaciones cuestionadas, demostrando, por ejemplo, que se usaron las claves o la lectura de chip; sin embargo, no lo hizo.

28. En consecuencia, se recomienda declarar fundada la denuncia iniciada en su contra por infracción al artículo 19 del Código, en este extremo.

III.4 De la graduación de la sanción

29. El artículo 110 del Código[3] establece que la autoridad podrá sancionar con amonestación y multas de hasta de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

30. El artículo 110° del Código[4] establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

31. El artículo 112° del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

---

3 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Articulo 110.- Sanciones administrativas
El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

4 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Articulo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
d. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
e. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
f. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

32. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.

33. El Cuadro N° 1 del Decreto Supremo preceptúa que, para la graduación de las sanciones, las áreas resolutivas en materia de protección al consumidor utilizarán el "Método basado en valores preestablecidos" o "el Método *Ad Hoc*".

34. El "método Basado en Valores Preestablecidos" se aplica cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos[5]: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el "Método *Ad Hoc*".

Aplicación al Caso

35. De la revisión de la infracción a sancionarse consistente en "*no haber adoptado medidas de seguridad frente a dos operaciones por un total de S/23 615,80*", se determina que cumple con los tres (3) requisitos fijados para utilizar el "Método de valores preestablecidos", pues la infracción es instantánea, toda vez que la ejecución del hecho se realizó en un solo acto consistente en las operaciones que la denunciante no reconoce, por tanto, tiene una duración menor a 2 años, además la afectación es de carácter patrimonial y su alcance es local.

36. De conformidad con el Decreto Supremo, para el cálculo de la sanción a imponerse por el método de valores preestablecido, se utilizará la siguiente fórmula[6]:

$$m = ki,j \times Dt$$

(m) es la multa base
(ki,j) Tipo de afectación y tamaño del infractor
(D_t) Duración en el tiempo

37. Para determinar los factores ki,j y D_t se tomará en consideración lo siguiente:

(i) **Factor ($k_{i,j}$):** Al ser el tipo infractor referido a no adoptar medidas de seguridad frente a dos operaciones no reconocidas que ascienden a un total

---

5 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

ii. "Método basado en valores preestablecidos" o el "Método Ad-hoc",

deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

1. Se desarrolló por un periodo menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

6 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

Bajo la aproximación *de valores preestablecidos* para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (*m*) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (D_t), conforme la siguiente expresión:

$m = k_{i,j} \times D_t$

Para determinar tanto los valores de $k_{i,j}$ como los del factor Duración (D_t) se siguen los pasos que se explican a continuación.

de S/23 515,80, siendo calificada por el Decreto Supremo con un nivel "moderado", pues encaja en:

Nivel de afectación	Tipo infractor
MODERADA	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (04) UIT y menor a (08) UIT.

Respecto al tamaño del infractor califica como Gran Empresa.

(ii) **Factor (D_t):** El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, se trata de una infracción instantánea; por lo que, la infracciona ha tenido una duración inmediata y de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor 1,0[7].

(iii) **Agravante y atenuantes:** al respecto, no se ha presentado alguna agravante o atenuante.

38. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa con un resultado de once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20259702411
Razón social del sancionado	BANCO RIPLEY PERU S.A.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (04) UIT y menor a (08) UIT.
Nivel de infracción	Moderada
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	11.60
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	11.60
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) [1]	**11.60**

[7] **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

Cuadro 23 FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

39. Por lo expuesto, corresponde sancionar al Banco con multa de once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias.

III. CONCLUSIONES

Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:

1. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no adoptó medidas de seguridad frente a dos operaciones no reconocidas realizadas con su tarjeta de crédito; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionar con veintidós con once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias.

2. Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. no habría incurrido en infracción al al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de las operaciones no reconocidas; por lo que se recomienda declarar improcedente la denuncia.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGON MATOS
Secretario Técnico

SOM/mjv

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.09.2022 16:33:35 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 06 de Septiembre del 2022

RESOLUCION N° 001511-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE	:	**0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**SANTOS ARMIDA RAMÍREZ AREDO**
DENUNCIADO	:	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.**
MATERIA	:	**CORRE TRASLADO INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN**

VISTO: El Informe N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de setiembre de 2022; y,
CONSIDERANDO:

1. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

2. El artículo 18.5° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, *"De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles".*

3. Se informa que, vencido el plazo para la presentación de descargos al Informe N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el expediente pasará a despacho de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

SE HA RESUELTO:

PRIMERO: Agregar al expediente el Informe N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de agosto de 2022.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la señora Santos Armida Ramírez Aredo, Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. el Informe N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de agosto de 2022 y conceder el plazo de **cinco (5) días hábiles**, para que formule sus descargos a dicho informe a través de Mesa de Partes Virtual del Indecopi.

TERCERO: Informar a las partes que, vencido el plazo para la presentación de descargos al Informe N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el expediente pasará a despacho de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/mjv

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.09.2022 14:16:33 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 06 de Septiembre del 2022

RESOLUCION N° 001507-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE N° : 0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTE : SANTOS ARMIDA RAMÍREZ AREDO
DENUNCIADOS : TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
BANCO RIPLEY PERU S.A.
MATERIA : AGREGA ESCRITO

VISTO: El escrito del 26 de agosto de 2022 presentado por Banco Ripley Perú S.A.; y,
CONSIDERANDO:

1. El 26 de agosto de 2022, Banco Ripley Perú S.A. presentó escrito al procedimiento en curso mediante el cual subsana la presentación de escrito de descargos del 11 de agosto de 2022 y fija como domicilio electrónico los correos: asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, por lo que, corresponde agregarlo al expediente y correr traslado a las partes del procedimiento.

2. Otorgar el plazo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente de notificada con la presente resolución a la señora Santos Armida Ramírez Aredo y Tiendas por Departamento Ripley S.A.C., para que ejerzan su derecho a contradicción, si así lo consideran.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Agregar al expediente administrativo el escrito presentado el 25 de agosto de 2022 por La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A. y correr traslado a la parte denunciante.

SEGUNDO: Otorgar el plazo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente de notificada con la presente resolución a la señora Santos Armida Ramírez Aredo y Tiendas por Departamento Ripley S.A.C., para que ejerzan su derecho a contradicción, si así lo consideran

SERGIO MIGUEL OBREGON MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional de La Libertad

SOM/aml

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente : 130-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Absolvemos Informe Final de Instrucción

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694; en los seguidos por Santos Armida Ramírez Aredo (en adelante, la señora Ramírez) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 1511-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 6 de setiembre de 2022, mediante la cual, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica) nos corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 185-2022-CPC-LAL/INDECOPI (en adelante, el Informe Final de Instrucción), de fecha 17 de agosto de 2022, mediante el cual se recomendó lo siguiente:

- *Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no adoptó medidas de seguridad frente a dos operaciones no reconocidas realizadas con su tarjeta de crédito; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionar con veintidós con once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias.*

La Secretaría Técnica nos otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles a efectos de cumplir con presentar observaciones al Informe Final de Instrucción.

En tal sentido, por medio del presente, cumplimos con presentar observaciones al Informe Final de Instrucción en el extremo que nos perjudica, las cuales solicitamos sean tomadas en cuenta al momento de resolver el presente procedimiento, en virtud del principio de verdad material.

I. SOBRE LO RECOMENDADO POR LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA LIBERTAD:

1. Mediante Informe Final de Instrucción N° 1511-2022-CPC-LAL/INDECOPI, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad, recomendó lo siguiente:

    i. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado

acreditado que no adoptó medidas de seguridad frente a dos operaciones no reconocidas realizadas con su tarjeta de crédito; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionar con veintidós con once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias.

2. Sobre el particular, nos mostramos en total desacuerdo con lo recomendado por la Secretaría Técnica, correspondiendo se declare la nulidad del Informe Final de Instrucción, por los motivos que pasamos a exponer a continuación.

II. INTERPONEMOS CUESTIÓN PREVIA: SOBRE LA NULIDAD DEL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN POR AFECTACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD Y AL DEBIDO PROCEDIMIENTO

3. Los numerales 1 y 2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias y el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez. Estos numerales se complementan con lo dispuesto en el artículo 3° del citado cuerpo normativa, el cual establece como requisito de validez de los actos administrativos que el mismo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico y que sea dictado en observancia del procedimiento previsto para su generación.

4. Sobre el particular, cabe señalar que nos encontraremos frente a un procedimiento regular cuando en el mismo se observen y apliquen los principios comprendidos en el TUO de la LPAG, entre los cuales encontramos al "Principio de legalidad", según el cual 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.

5. En ese sentido, de advertirse que un acto administrativo haya infringido el Principio de legalidad, corresponde a la autoridad administrativa declarar su nulidad, en tanto el referido acto ha sido emitido quebrantando el ordenamiento jurídico y vulnerando la garantías que todo administrado mantiene frente a la administración pública.

6. Adicionalmente, corresponde indicar que el "Principio del Debido Procedimiento" obliga a la autoridad administrativa a motivar sus resoluciones y actos administrativos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican las decisiones adoptadas, debiéndose pronunciar sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.

7. Asimismo, dentro del mencionado principio, la imputación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento, asimismo, permite al administrado informarse de los hechos

imputados a fin de ejercer su derecho de defensa.

8. Con respecto a este punto, la autoridad administrativa está obligada a observar el principio de congruencia, el cual establece que un acto administrativo debe comprender lo alegado por las partes a lo largo del procedimiento, por lo que un objeto o contenido irregular en el acto administrativo será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por la autoridad administrativa.

9. En el presente caso, tal como se demostrará a continuación, a través del Informe Final de Instrucción, se han transgredido los referidos principios al emitirse una recomendación sin considerar los argumentos expuestos por nuestra representada.

10. En el presente caso, con fecha 11 de agosto de 2022, presentamos ante vuestro despacho nuestro escrito de descargos, manifestando en él nuestra posición sobre la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica, rebatiendo el fondo de la controversia e invocando un supuesto de ruptura de nexo causal vinculado a la conducta de la consumidora frente a los hechos denunciados.

11. Asimismo, mediante Resolución del 17 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica señaló erróneamente que habíamos presentado un escrito suscrito por el representante de Automotores Francia, pese a que nuestra constancia de presentación de escrito del 11 de agosto de 2022, acreditaba el número de fojas y anexos ofrecidos en esta última oportunidad, permitiendo identificar correctamente nuestro escrito.

12. Ante ello, y en atención a nuestro escrito del 26 de agosto de 2022, en el cual ponemos en conocimiento del error cometido, la Secretaría Técnica emitió la resolución de trámite notificada el 9 de setiembre de 2022, en la cual traslada nuestros descargos a los demás administrados y les otorga cinco (5) días para absolverlo.

13. No obstante, el Informe Final de Instrucción se emitió el 6 de setiembre de 2022, antes de la notificación del trámite señalado en el numeral precedente; lo cual, por sí solo, representa un vicio de nulidad, al no haberse cumplido con tramitar todos los escritos antes de valorarlo en el referido Informe y son considerar el plazo otorgado por la propia administración.

14. Adicionalmente, como vuestro despacho podrá apreciar, de la revisión de los antecedentes consignados en el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica no se hace referencia alguna a nuestros argumentos de defensa, solo a documentación adjunto a nuestro escrito de descargos, lo cual soslaya nuestro derecho de defensa.

15. Asimismo, nos causa enorme sorpresa que el escrito de descargos de Tiendas por Departamento Ripley S.A.C., parte codenunciada del presente procedimiento, mismo que fuera presentado en la misma fecha que el nuestro, si fue debidamente recogido por la Secretaría Técnica, observándose en el Informe Final de Instrucción los argumentos expuestos por dicho proveedor.

16. De lo anterior, es posible advertir una afectación manifesta a nuestro derecho al debido procedimiento y a nuestro derecho constitucional a la defensa, pues, pese a haber ejercido dicha prerrogativa en el presente caso, la Secretaría Técnica ha pasado por alto nuestro escrito, haciendo referencia a algunos de los documentos adjuntos, mas no a la totalidad de los argumentos en él expuestos.

17. Lo señalado revela un evidente descuido constante por parte del personal encargado de la tramitación del expediente, a tal sentido que, además de los errores señalados precedentemente, ni siquiera consideran correctamente a las partes en el presente procedimiento, tal como se evidencia de la parte resolutiva del acto de trámite notificado el 9 de setiembre de 2022, en el cual se indicó que el escrito a trasladar fue presentado por La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A., pese a que dicho proveedor no forma parte del presente procedimiento.

18. Viendo esto, es preciso poner de manifiesto a la Comisión que no es posible adoptar una recomendación contenida en un Informe Final de Instrucción que adolezca de vicios esenciales como el señalado líneas arribas, en el cual se ignora lo expuesto por las partes involucradas y emitido pese a tener trámites pendientes de notificación, restringiendo su derecho constitucional a la defensa. Una actuación en contrario devendría lastimosamente en la extensión de los efectos de la nulidad al pronunciamiento final de vuestro despacho, al permitirse la continuidad de un vicio trascendental para la emisión válida de un acto administrativo.

19. En tal sentido, es posible concluir que en el presente caso, la Secretaría Técnica ha incurrido en un vicio esencial, sancionado con la nulidad de su actuación, debiéndose volver a emitir un Informe Final de Instrucción, esta vez, de conformidad a derecho, recogiendo todos los argumentos expuestos por nuestra representada.

20. Por los motivos expuestos, solicitamos a vuestro despacho declarar la nulidad del Informe Final de Instrucción emitido por la Secretaría Técnica y ordenar se rehaga el mismo, observando el debido procedimiento administrativo y el respeto ineludible a nuestro derecho de defensa, para lo cual, el órgano de auxilio (léase, la Secretaría), deberá contemplar todos los argumentos expuestos por nuestra representada.

POR TANTO:

4

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de la Libertad, se sirva tener por presentados nuestras observaciones y proveer conforme a ley, ordenando se emita un nuevo Informe Final de Instrucción.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A**: Copia de la constancia de presentación del escrito de fecha 11 de agosto de 2022.
- **Anexo 1-B**: Copia del escrito de fecha 11 de agosto de 2022.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM[1] y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

Lima, 13 de setiembre de 2022

ESTUDIO MUÑIZ | MUÑIZ RAMÍREZ PEREZ-TAIMAN & OLAYA
[redacted]
RODRIGO PELÁEZ Y PANAGUE
REG. C.A.C. 7915

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

1 Mediante el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM se prorroga desde el 01.01.2022 **hasta el 31.12.2024**, el plazo de suspensión establecido en el primer párrafo de la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, referido a la obligación de regularizar la presentación física de escritos presentados de manera virtual ante la Administración Pública - Indecopi (artículo 123.3 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General).

Expediente : 0130-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694; según poder que se adjunta al presente, con domicilio procesal electrónico para estos efectos en los correos asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, en los seguidos por Santos Armida Ramírez Aredo (en adelante, la señora Ramírez) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 862-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 26 de mayo de 2022, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Ramírez, imputando en nuestra contra la presunta comisión de la siguiente infracción:

> *"**SEGUNDO**: Incorporar de oficio al procedimiento iniciado por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A.C, al Banco Ripley Perú S.A., e imputar a título de cargos:*
>
> *(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 23 615,8, efectuadas entre el 6 y 7 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N°* [redacted]

La Secretaría Técnica nos otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles a efectos de cumplir con presentar nuestros descargos y absolver el requerimiento de información que nos fue formulado.

En tal sentido, cumplimos con presentar nuestros descargos, los cuales solicitamos sean considerados en aplicación del principio de verdad material:

1

I. MARCO LEGAL APLICABLE:

1.1. SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

1. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[1].

2. En atención a la precitada norma, los proveedores tienen por obligación 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.

3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable[2].

---

1 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- 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.

Artículo 19º.- 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.

2 Ver Resolución N° 0486-2017/SPC-INDECOPI.

1.2. CARGA DE LA PRUEBA

4. El artículo 171°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[3], establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Este artículo se complementa con lo dispuesto en el artículo 196° del Código Procesal Civil –de aplicación supletoria al presente procedimiento[4]– que señala que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión. En síntesis, se debe precisar que los administrados se encuentran obligados a presentar la documentación pertinente para acreditar la veracidad de sus afirmaciones[5].

5. En este contexto, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes en un procedimiento de protección al consumidor se determina de la siguiente manera:

   (i) Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,

   (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.

6. Precisado lo anterior, debemos enfatizar que en caso el consumidor no presente medios probatorios que logren acreditar el hecho denunciado, la autoridad deberá desestimar la denuncia, absolviendo de toda responsabilidad al proveedor.

II. POSICIÓN DE BANCO RIPLEY EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO:

❖ **Con respecto a la operación por el importe de S/ 15 408,90**

7. En el presente caso, la señora Ramírez denunció que Banco Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que se realicen dos

---

3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171°. - Carga de la prueba. (...) 171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

4 **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.

5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 196º. 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.

(2) consumos no reconocidos con su tarjeta de crédito, entre ellos, el siguiente:

Fecha	Operación	Importe (S/)
06-04-22	Consumo	15 408,90

8. Asimismo, indicó que no reconocía dicha operación pues no correspondía a su patrón habitual de consumo.

9. De acuerdo a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento), las entidades bancarias únicamente podrán cargar a las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo a las órdenes de pago que autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta[6].

10. De lo dispuesto en dicha norma resulta posible concluir que lo que se busca es garantizar que, en cualquiera de los escenarios en que se realice una operación financiera, esta se efectúe en observancia de las medidas de seguridad correspondientes.

11. Al respecto, el órgano del Indecopi especializado en protección al consumidor del rubro financiero y bancario, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) mediante Resolución N° 161-2020/CC1 ha señalado lo siguiente:

> *"61. En virtud a lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito o débito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas deben acreditar que:*
>
> *(i) En las operaciones realizadas con "tarjeta no presente", hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,*
>
> *(ii) para los casos de operaciones con "tarjeta presente", las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado o el ingreso de la clave secreta, según corresponda".*

---

6 **RESOLUCIÓN SBS Nº 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
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 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.

12. En tal sentido, de la interpretación conjunta de la norma antes indicada y la jurisprudencia del Indecopi, tenemos que, a efectos de determinar la validez de un consumo por parte de un tarjetahabiente, es necesario verificar si se contó con la autorización del titular para la realización de la(s) operación(es) cuestionada(s).

13. Considerando lo antes señalado, corresponde indicar que Banco Ripley sí adoptó las medidas de seguridad necesarias a efectos de procesar la operación cuestionada por la denunciante en el presente caso, tal como explicaremos a continuación.

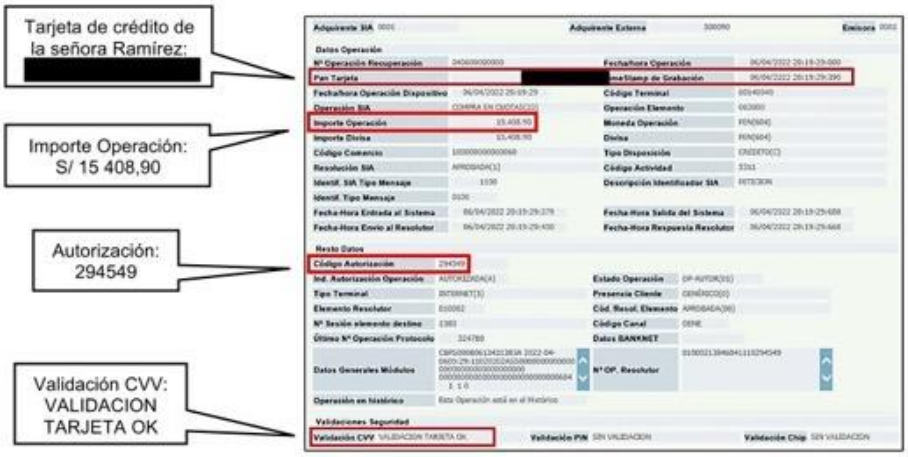
14. Conforme a lo señalado en el artículo 9° del Reglamento, a efectos de cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito, las empresas del sistema financiero deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización de dichas operaciones.

15. En primer término, es importante precisar que la operación cuestionada por la señora Ramírez en el presente procedimiento fue realizada de manera virtual (vía internet), por lo que nos encontramos frente a un caso de operación realizada con tarjeta no presente.

16. Ahora bien, tal como podrá verificar el ORPS en la imagen que se inserta al presente escrito, la operación no reconocida por la señora Ramírez se realizó de manera válida, con lo cual se acredita que fue debidamente autorizada, tal como se aprecia a continuación:

Imagen N° 1

Consumo por el importe de S/ 15 408,90



17. De la imagen precedente, se advierte que, contrariamente a lo señalado por la señora Ramírez, para el procesamiento de la operación cuestionada se ingresaron los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, esto es, el número de tarjeta, la

fecha de vencimiento y el código CVV, los cuales eran de su exclusivo conocimiento y custodia, información que fue validada por el sistema, arrojando como resultado de la validación la glosa "VALIDACION TARJETA OK".

18. Asimismo, de una revisión del portal en el que se realizó la transacción (https://simple.ripley.com.pe/), es posible apreciar que se requieren de los datos confidenciales de la tarjeta de crédito -en poder de la denunciante- para el procesamiento de la transacción:

Imagen N° 2

Simulación de compra en Tiendas Ripley

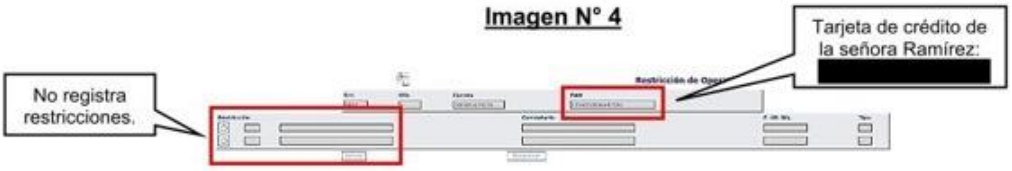
19. Así, el ingreso de los datos señalados, los cuales eran de exclusivo conocimiento del titular del medio de pago, acreditan la autorización de este para el cargo del consumo señalado, en atención a lo establecido normativamente.

20. De lo anterior, es posible concluir que Banco Ripley sí contaba con la autorización de la señora Ramírez para efectuar el cargo de la operación cuestionada en la cuenta de la tarjeta de crédito de su titularidad.

21. Asimismo, es pertinente mencionar que para fines de la realización de la operación cuestionada, la tarjeta de crédito de la señora Ramírez se encontraba plenamente activa, en tanto su periodo de vigencia abarcó desde el 25 de enero de 2021 (fecha de alta) hasta el 8 de abril de 2022 (fecha de bloqueo), además de no presentar restricciones para efectuar compras por internet, tal como lo muestran nuestros reportes, según se aprecia en las siguientes imágenes:

Imagen N° 3

Imagen N° 4



22. Por otro lado, de los reportes del sistema de Banco Ripley es posible verificar que la tarjeta de crédito de la señora Ramírez fue bloqueada con posterioridad a la realización de la operación cuestionada, por lo que la responsabilidad de esta recae única y exclusivamente sobre ella:

Imagen N° 5

23. Cabe precisar que los reportes presentados no requieren validaciones o visados adicionales, al ser ofrecidos bajo declaración jurada en atención al Principio de Presunción de Veracidad por Banco Ripley, en su calidad de administrador de la referida información, asumiendo las responsabilidades correspondientes.

24. Como el ORPS podrá advertir, se encuentra acreditado que nuestra representada cumplió con cargar la operación cuestionada por la señora Ramírez de conformidad con las medidas de seguridad exigibles para el procesamiento de operaciones con tarjeta de crédito, esto es, contar con la autorización del titular de la tarjeta, lo cual, en el presente caso, se verifica con el ingreso de su información confidencial que se presume solo es conocida por ella, mientras el medio de pago se encontraba activo.

25. Es importante precisar que la información impresa en la tarjeta de crédito en poder del consumidor es la que permite la realización de operaciones como las cuestionadas; por lo que, no es posible atribuir responsabilidad al proveedor bancario sobre un deber de cuidado que compete exclusivamente al titular del

medio de pago.

26. En atención a ello, solicitamos a la Comisión que valore la responsabilidad de la señora Ramírez con respecto a los hechos materia del presente procedimiento, siendo que la realización de las operaciones no reconocidas por ella se debió a una actitud temeraria e imprudente de su parte, conforme explicaremos a continuación.

27. De conformidad con el audio de bloqueo de la tarjeta de crédito de la señora Ramírez, y lo narrado por ella en su escrito de denuncia, esta facilitó los datos confidenciales de su tarjeta a un tercero, quien, presuntamente, habría realizado las operaciones cuestionadas de fecha 6 y 7 de abril de 2022.

28. Sobre el resguardo de estos datos, la Comisión debe tener presente que los consumidores al adquirir una tarjeta de crédito asumen la responsabilidad sobre el cuidado de esta información, puesto que con ella es posible realizar compras por internet, las cuales serán irremediablemente reputadas al titular del medio de pago en virtud al contrato suscrito.

29. Así, en las condiciones generales del contrato de tarjeta de crédito, –cuya suscripción no ha sido cuestionada por la denunciante–, es posible advertir la obligación de resguardo asumida por la señora Ramírez con respecto a los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, comprometiéndose incluso a responder por aquellas operaciones que se hayan realizado ante la inobservancia de dicha clásula; ello conforme a lo indicado en el extracto que se musetra a continuación:

Imagen N° 6

DÉCIMO PRIMERA: Extravío o destrucción de la Tarjeta
A efectos de evitar el uso no autorizado de la Tarjeta por terceros, el CLIENTE se obliga a conservar diligentemente su Tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el CLIENTE deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el BANCO, los cuales podrán ser entregados por el BANCO al CLIENTE en forma física o electrónica, siendo el CLIENTE responsable de su utilización incorrecta en caso sean terceras personas las que utilicen la Tarjeta, a las cuales les proporcionó su clave, infringiendo lo dispuesto en la presente cláusula.

30. Bajo esa línea de razonamiento, vemos cómo la consumidora se encontraba debida y oportunamente informada sobre la obligación que tenía de resguardar los datos confidenciales de su tarjeta de crédito y de las consecuencias de su incumplimiento, por lo que, la entrega de esta información –vía telefónica– a un tercero constituye no solo una inobservación al cláusulado de su contrato, sino una actitud imprudente de su parte, considerando las graves consecuencias económicas que ello conllevaría.

31. Para estos casos, el artículo 104° del Código de Consumo, prevé que los proveedores serán exonerados de toda responsabilidad administrativa cuando logren acreditar una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por imprudencia del propio consumidor.

32. En ese sentido, nos remitimos a lo narrado por la propia consumidora en su escrito de denuncia y, adicionalmente, aportamos al presente procedimiento el audio de bloqueo de su tarjeta de crédito, documento que presentamos como **Anexo 1-D**.

33. Finalmente, y a manera de cierre, solicitamos a la Comisión que -en el supuesto negado que se encuentre responsabilidad nuestra en el presente extremo- para el dictado de una eventual medida correctiva considere el criterio establecido por otros órgano resolutivos, como es el caso de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (órgano especializado en temas bancarios y financieros), la cual dispone que, ante la evidente imprudencia del consumidor frente a los hechos que son constitutivos de infracción administrativa y, atendiendo a la finalidad perseguida por las normas de protección al consumidor, no corresponde dictado de medida correctiva alguna, pues, lo contrario implicaría amparar una conducta negligente del consumidor con respecto al cuidado debido de su producto financiero[7].

a. Respecto a la operación cuestionada por el monto de S/ 15 408,90 y el sistema de monitoreo de operaciones

34. Tal como ha sido señalado previamente, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por las normas sectoriales que las rigen, a contar con sistemas de monitoreo que les permita detectar operaciones que no se correspondan con el comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de operación que se realice con las tarjetas de crédito y débito que administran.

35. Asimismo, consideramos importante poner en conocimiento del ORPS que, a efectos de que se active el sistema de monitoreo con el que Banco Ripley cuenta, es necesario que se hayan realizado operaciones que nos permitan presumir que la tarjeta no está siendo utilizada por su titular (operaciones inusuales o sospechosas).

36. Dicho criterio es amparado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, cuando afirma lo siguiente[8]:

> *"(...) para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo efectuadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las transacciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor".*

37. Aclarado ello, es necesario precisar que Banco Ripley sí cuenta con medidas de seguridad que permiten la alerta de transacciones inusuales de sus clientes como

---

7 Ver: Resolución Final 1765-2016/CC1 y 2346-2016/CC1.
8 Ver Resolución N° 0519-2021/CC1.

también la identificación de patrones de fraude que comprometan sus tarjetas de crédito o débito, ello en base a la experiencia histórica del propio sistema. Para lograr lo anterior, nuestra representada revisa de manera periódica el comportamiento transaccional de sus clientes a efectos de ajustar las reglas de alerta existentes, las cuales le permiten identificar tendencias de fraude.

38. En el presente caso, en tanto la operación materia de análisis correspondía a una primera transacción en la fecha en cuestión, no era posible que sea evaluada por el sistema de monitoreo antes de su procesamiento.

39. En efecto, tal como el Indecopi lo ha reconocido en sus reiterados pronunciamientos, no basta la realización de una sola operación para generar una alerta en el sistema de monitoreo.

40. A mayor abundamiento, tal como lo ha desarrollado la Comisión en reiterados pronunciamientos, debe considerarse que una primera operación que supere un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor no puede considerarse *per se* una operación inusual, ello implicaría restringir su libertad para realizar transacciones por montos distintos a los efectuados anteriormente conforme a su historial de consumo[9].

41. No debe perderse de vista que con el producto financiero tarjeta de crédito el único límite previsto para la realización de operaciones es la propia línea de crédito otorgada a su titular previo pacto con la empresa emisora, por lo que esta espera razonablemente que el cliente disponga de ella en función de sus necesidades, pudiendo eventualmente agotarla de considerarlo pertinente.

42. En efecto, el producto en cuestión fue desarrollado para permitir al tarjetahabiente efectuar las operaciones que considere conveniente, sin más limites que los señalados precedentemente.

43. Asimismo, y reiterando lo anteriormente señalado, debemos manifestar que los sistemas de monitoreo de operaciones requieren del procesamiento de las operaciones consideradas sospechosas, no existiendo un control *ex–ante* de los consumos realizados por los tarjetahabientes, no siendo posible en consecuencia que se active una alerta antes de la realización de una operación.

44. Así, la obligación impuesta por el Reglamento es la de evaluar el comportamiento habitual de consumo del titular, lo cual solo es posible de conseguir por medio de un análisis macro de las operaciones en su conjunto.

45. En efecto, tal como lo señala el Reglamento, la obligación de las entidades bancarias y financieras se encuentra circunscrita a la gestión de la alerta generada por el sistema de monitoreo, lo cual se traduce en una evaluación de la alerta y posterior acción por parte del operador.

---

9 Ídem.

46. De todo lo anterior, podemos concluir que la operación cuestionada, si bien superó el monto máximo de consumo por operación registrado anteriormente en el historial de la denunciante, ello no debe interpretarse como un factor de inusualidad *per se*, dado que los tarjetahabientes tienen la libertad de realizar una primera operación por un monto superior a los registrados previamente e incluso por canales nuevos (ámbito virtual). En su lugar, la inusualidad debe evaluarse en función a diversos factores que en su conjunto determinen un distanciamiento del perfil de gasto conformado por las decisiones de consumo del tarjetahabiente a lo largo de la vida útil del producto financiero.

47. No obstante, en el caso en particular, debe considerarse, adicionalmente, que, por tratarse de una primera operación no reconocida por la consumidora, nuestra representada no se encontraba en posibilidad de limitar su procesamiento, considerando que nuestro sistema de monitoreo, así como el de muchas otras empresas bancarias y financieras, requiere, por lo menos, del procesamiento de una operación para evaluar su correspondencia con el patrón de consumo de nuestro cliente y, a partir de dicha evaluación, gestionar la emisión de una alerta en caso de considerarla inusual o ajena al comportamiento habitual del consumidor.

48. Por estos motivos, el consumo cuestionado por la señora Ramírez por el monto ascendente a S/ 15 408,90, no ameritaba la emisión de una alerta del sistema de monitoreo de operaciones antes de su procesamiento.

49. Por las consideraciones expuestas, es posible concluir que en el presente caso no se ha incurrido en infracción alguna a las normas de protección al consumidor, en la medida que mi representada sí adoptó y aplicó las medidas de seguridad correspondientes en lo referente a la operación no reconocida del monto ascendente a S/ 15 408,90, motivo por el cual solicitamos declarar **INFUNDADA** el presente extremo de la denuncia interpuesta por la señora Ramírez; y, en su oportunidad, ordenar su **ARCHIVO** definitivo.

❖ **Con respecto a la operación por el importe de S/ 8 206,90**

50. Sobre la operación cuestionada indicada en el título de este acápite, cumplimos con comunicar al ORPS que, en aras de llegar a una solución pacífica respecto de la presente controversia y no dilatar innecesariamente el presente procedimiento; <u>NOS ALLANAMOS A ESTE EXTREMO DEL CARGO IMPUTADO (DEBER DE IDONEIDAD) EN NUESTRA CONTRA</u> y solicitamos que se nos imponga como sanción una amonestación.

51. Sustentamos nuestro pedido en lo dispuesto en el artículo 112° del Código, que dispone expresamente lo siguiente:

*"3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, **cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos**; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.*

*En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento,** pero no de las costas."*

(Subrayado y resaltado agregado)

52. Sin perjuicio del allanamiento propuesto, insistimos en la responsabilidad de la consumidora con respecto al resguardo de los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, siendo que, también, la realización de esta operación fue posible gracias a la entrega –vía telefónica– de su información privilegiada a un tercero, lo cual debe ser valorado por vuestra Comisión, no correspondiendo el dictado de medida correctiva a su favor, puesto que nuestra representada no puede, ni debe asumir el extorno de dicha operación, dado que ello significaría el respaldo de su comportamiento negligente, circunstancia que no responde a los fines perseguidos por la normativa de protección al consumidor.

53. Dicho esto, de considerar vuestro despacho que persiste la responsabilidad de nuestra representada con respecto a los hechos materia de controversia, ponemos a su conocimiento que, con fecha 27 de abril de 2022, se gestionó la regularización del cargo efectuado en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, a propósito de la operación cuestionada por ella, registrándose únicamente el importe de S/ 4 609,90, monto que deberá tomarse en cuenta al momento de graduarse una eventual sanción pecuniaria en nuestra contra, al ser el importe real de la afectación.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN:

54. Mediante Resolución N° 1 (Resolución de inicio), el ORPS formuló un requerimiento de información al Banco Ripley, el cual cumplimos con absolver conforme a los siguientes términos:

(i) Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted]

Sobre el particular, cumplimos con presentar lo solicitado como **Anexo 1-C.**

(ii) Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N° [redacted] anteriores a la fecha en la que se realizaron las operaciones no reconocidas.

Sobre el particular, cumplimos con presentar lo solicitado como **Anexo 1-D**.

(iii) Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

Al respecto, cumplimos con informar a vuestro despacho que la información solicitada se encuentra dentro del contenido de nuestros descargos.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad, se sirva tener por presentados nuestros descargos, cumplido el requerimiento de información formulado y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSI DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A**: Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-B**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.
- **Anexo 1-C**: Copia del contrato de tarjeta de crédito y hoja resumen.
- **Anexo 1-D**: Copia de los estados de cuenta de la señora Ramírez.
- **Anexo 1-E**: Copia del audio de bloqueo de la tarjeta de crédito de la señora Ramírez.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

Autorizamos la notificación de las resoluciones que se emitan a los correos electrónicos señalados en la introducción del presente escrito, solicitando se deje sin efecto la notificación a la Casilla Electrónica de nuestra representada, únicamente respecto al presente procedimiento.

13

TERCER OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

CUARTO OTROSÍ DECIMOS:

Que, solicitamos a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva concedernos una fecha para la celebración de una audiencia de conciliación, siendo de nuestro particular interés arribar a un acuerdo con la señora Ramírez que ponga fin al presente procedimiento en beneficio de ambas partes.

Lima, 11 de agosto de 2022

ESTUDIO MUÑIZ | MUÑIZ RAMÍREZ PEREZ-TAIMAN & OLAYA Abogados

[redacted]

RODRIGO PELÁEZ Y PANAGUÉ
REG. C.A.C. 7915

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

14

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

or VERGARA
I 20133840533
I documento
11:38 -05:00

2. La señora Ramírez solicitó como medida correctiva la anulación de los consumos no reconocidos por los importes de S/ 15 408,90 y S/ 8206,90.

3. Por Resolución N° 000862-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad (en adelante, Secretaría Técnica), dispuso:

> *"**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 25 de abril de 2022, presentada por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. e imputar a título de cargos:*
>
> *(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tienda Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas para verificar que, los datos personales ingresados en su tienda virtual, para realizar las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma de S/ 23 615,8, no coinciden con la información contenida a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N°* [redacted] *referente a la titular del tarjetahabiente.*
>
> ***SEGUNDO:** Incorporar de oficio al procedimiento iniciado por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.C., al Banco Ripley Perú S.A., e imputar a título de cargos:*
>
> *(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 23 615,8, efectuadas entre el 6 y 7 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard McSilver N°* [redacted]

4. Por Resolución N° 001253-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de julio de 2022, se declaró rebelde a Tiendas Ripley y a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) en el procedimiento.

5. El 11 de agosto de 2022, Tienda Ripley se apersonó al procedimiento, formulando sus descargos extemporáneamente, alegando que:

- No existe normativa que prohíba a los consumidores adquirir bienes y servicios con medios de pago que no estén registrados a su nombre.
- El cuestionamiento de la denunciante está referido al uso no autorizado de su tarjeta de crédito en su portal web, lo cual es de competencia exclusiva de la entidad bancaria emisora de su tarjeta.
- En los términos y condiciones de su portal web se precisa la admisión del uso de diversos medios de pago, entre ellos, tarjetas de crédito y advierte a los consumidores que cualquier aspecto relativo al funcionamiento de estas estará sujeto al contrato existente entre el cliente y el banco emisor.
- Para compras vía internet, los comercios electrónicos requerirán para su autorización el ingreso de los datos confidenciales de la tarjeta, es decir, su

2 de 24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

numeración, fecha de vencimiento y clave CVV2, datos que se presumen de conocimiento único y exclusivo del titular.

- El ingreso de los datos es validado por la empresa emisora del medio de pago, proceso respecto al cual no mantiene ninguna injerencia y, con la respuesta exitosa de la entidad bancaria se da conformidad a la operación de compra.
- Los cuestionamientos sobre el uso no autorizado de la tarjeta de la señora Ramírez no son de competencia de Tiendas Ripley, sino del Banco, a quien la consumidora deberá elevar los reclamos que estime pertinentes.
- No era responsable de validar el ingreso correcto de los datos confidenciales de la tarjeta de crédito de la señora Ramírez, sino la entidad bancaria que emitió el producto financiero.

6. Por Resolución N° 001375-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de agosto de 2022, se corrió traslado del escrito del 11 de agosto de 2022, presentado por Tiendas Ripley.

7. El 26 de agosto de 2022, el Banco presentó sus descargos al procedimiento, manifestando que:

Respecto al consumo de S/ 15 408,90:

- De conformidad con el artículo 9 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, las entidades bancarias únicamente podrán cargar a las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo con las órdenes de pago que autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta.
- Citó la Resolución N° 0161-2020/CC1.
- Para el procesamiento de la operación cuestionada se ingresaron los datos confidenciales de la tarjeta de crédito de la denunciante, esto es, el número de tarjeta, la fecha de vencimiento y el código CVV, los cuales eran de su exclusivo conocimiento y custodia, información que fue validada por el sistema, arrojando como resultado de indicado en la glosa como "VALIDACION TARJETA OK".
- De la revisión del portal en el que se realizó la transacción (https://simple.ripley.com.pe/), se advierte que requieren de los datos confidenciales de la tarjeta de crédito -en poder de la denunciante- para el procesamiento de la transacción.
- Contaba con la autorización de la señora Ramírez para efectuar el cargo de la operación cuestionada en la cuenta de su tarjeta de crédito, más aún si se encontraba activa, pues, su periodo de vigencia abarcó desde el 25 de enero de 2021 hasta el 08 de abril de 22 (fecha de bloqueo).
- Su tarjeta de crédito no presentaba restricciones para la realización de compras por internet.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Los reportes presentados no requieren validaciones o ser visados adicionalmente, al ser ofrecidos bajo declaración jurada en atención al principio de presunción de veracidad.
- Del contrato de tarjeta de crédito se advierte la obligación de resguardo asumida por la señora Ramírez; no obstante, según lo narrado en su denuncia, facilitó los datos confidenciales a un tercero, quien habría realizado las operaciones cuestionadas.

Del sistema de monitoreo respecto a la operación de S/ 15 408,90:

- Citó la Resolución N° 0519-2021/CC1.
- Cuenta con medidas de seguridad que permiten generar alerta de las transacciones inusuales identificadas como patrón de fraude.
- La operación en cuestión era la primera transacción de dicha fecha, por lo que, no era posible que sea evaluada por el sistema de monitoreo antes de su procesamiento.
- El único límite previsto para la realización de operaciones es la propia línea de crédito.
- Si bien, el consumo cuestionado superó el monto máximo por operación registrada anteriormente en el historial de la denunciante; lo cierto es que, ello no debe interpretarse como un factor inusual *per se*, pues, los tarjetahabientes tienen la libertad de realizar una primera operación por un monto superior a los registrados previamente e incluso por canales nuevos (ámbito virtual).
- Por tratarse de una primera operación no reconocida por la consumidora, no estaba en la posibilidad de limitar su procesamiento, considerando que requieren por lo menos, del procesamiento de una para evaluar su correspondencia con el patrón de consumo del cliente y, a partir de dicha evaluación, gestionar la emisión de una alerta en caso resulte inusual o ajena al comportamiento habitual del consumidor.

Respecto al consumo de S/ 8206,90:

- Formula allanamiento sobre este extremo.
- El 27 de abril de 2022, gestionó la regularización del cargo en la tarjeta de crédito de la denunciante, registrándose únicamente el importe de S/ 4609,90; situación que deberá tomarse en cuenta en la graduación de la sanción.

8. El 06 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI, mediante el cual se concluyó que:

   1. *Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no adoptó medidas de seguridad frente a dos operaciones no reconocidas realizadas con su tarjeta de crédito; por lo que se recomienda declarar fundada*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

la denuncia y sancionar con veintidós con once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias.

2. *Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. no habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de las operaciones no reconocidas; por lo que se recomienda declarar improcedente la denuncia.*

9. Por Resolución N° 001511-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI, concediéndoles el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.

10. Por Resolución N° 001507-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de setiembre de 2022, se corre traslado del escrito del 26 de agosto de 2022 presentado por el denunciante al Banco.

11. El 13 de setiembre de 2022, el Banco presentó descargos al Informe Final de Instrucción N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI, manifestando que:

- Se ha transgredido su derecho de defensa, pues, no se considerado sus descargos formulados el 11 de agosto de 2022.
- El informe se emitió el 06 de setiembre de 2022, después de que se corra traslado de su escrito de descargos del 26 de agosto de 2022; sin embargo, no se valoró como tal.
- No es posible que la Comisión adopte una recomendación de la Secretaría Técnica que adolece de vicios, más aún si restringe su derecho de defensa.
- Solicita la emisión de un nuevo informe final de instrucción.

12. Por Resolución N° 001659-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de setiembre de 2022, se corrió traslado del escrito del 13 de setiembre de 2022, presentado por el Banco.

II. CUESTIÓN PREVIA

II.1. <u>De los alcances del Informes Final de Instrucción:</u>

13. El artículo 255.5 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) dispone que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[3].

[3] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

14. La referida norma establece que el informe final de instrucción contiene la opinión y recomendaciones del órgano instructor sobre el procedimiento, por lo que, es preciso resaltar que no constituye un precedente obligatorio que debe seguir esta Comisión para emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, ello, sin perjuicio de ser valorado.

15. En sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 000185-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de setiembre de 2022, el Banco alegó que la Secretaría Técnica no habría valorado sus descargos presentados el 11 y 26 de agosto de 2022, por lo que, solicita se emita nuevo informe a fin de no vulnerar su derecho de defensa.

16. Al respecto, se precisa que, la recomendación del informe final de instrucción constituye una opinión de la autoridad instructora, sin carácter vinculante, pues, corresponde a esta autoridad evaluar el caso con todas sus incidencias y tomar una decisión debidamente motivada.

17. En ese sentido, es importante tener en cuenta que, si bien las Secretarías Técnicas cumplen una labor de apoyo, las opiniones emitidas por estas comprometen, a priori, el traslado de información técnica necesaria que facilita la comprensión de los casos a los órganos resolutivos. En efecto, dicha dinámica no se configura como la imposición de una propuesta ni como una coordinación de criterios, careciendo de carácter vinculante, ya que lo contrario implicaría soslayar la capacidad de análisis del cuerpo colegiado que compone el órgano resolutivo.

18. Siendo así, aun cuando la Secretaría Técnica no ha valorado todos los argumentos de defensa planteados por el Banco en sus descargos, en aplicación del principio de verdad material que rige el procedimiento administrativo, dichos alegatos serán valorados en esta resolución ya sea, para acogerse a ellos o desestimarlos, por lo que, corresponde denegar el pedido del denunciado consistente en la emisión de un nuevo informe final de instrucción.

III.1. <u>De la legitimidad para obrar de Tiendas Ripley:</u>

19. En el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 118 del TUO de la LPAG dispone que cualquier administrado tiene el derecho a presentarse ante la

---

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho[4].

20. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. De conformidad con 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 obrar.

21. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

22. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de la denuncia ante el Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427 del Código Procesal Civil[5], aplicable de manera supletoria al presente procedimiento. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que se justifica la aplicación subsidiaria de las condiciones de procedencia del proceso civil.

23. Por su parte, el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar[6].

24. El sistema de protección al consumidor, en buena cuenta, se encuentra dirigido a otorgar tutela administrativa en los supuestos en que exista una relación de consumo en concreto, o bien en las etapas precontractuales y/o en los servicios

---

4 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado.
Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**
Artículo 427°. - Improcedencia de la demanda.
El Juez declarará improcedente la demanda cuando:
1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.
(...)

6 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
TÍTULO PRELIMINAR.
Artículo III.- Ámbito de aplicación.
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
(...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción entre los agentes de mercado.

25. Así, la existencia de una relación de consumo justifica y determina la aplicación de las normas de protección al consumidor. Asimismo, para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entablada entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, caso contrario, nos encontraremos ante un supuesto de improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar activa o pasiva, de la parte denunciante o de la parte denunciada, respectivamente.

26. En ese sentido, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la parte contra quien, conforme a la ley deban dirigirse las pretensiones denunciadas.

27. En el presente caso, se imputó contra Tiendas Ripley la presunta falta de adopción de medidas de seguridad de operaciones realizadas a través de su página web y cargadas en la tarjeta de crédito de la denunciante.

28. Al respecto, en los procesos de autorización de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito a través de un establecimiento electrónico, (en distintos canales como plataformas por Internet, portales web o aplicaciones móviles), la verificación se realiza de manera electrónica, siendo que este proceso no está a cargo del portal web donde se realizan los consumos, sino a cargo de la entidad financiera —directamente o a través de la empresa procesadora de las operaciones— quien se encarga de autorizar las operaciones, una vez que se verifique el ingreso de la información confidencial de la tarjeta y las claves adicionales; es decir, el procedimiento de validación del pago vía Internet recae en la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de sus clientes.

29. De esta manera, en la medida que los sujetos intervinientes en la autorización de un consumo con tarjeta de crédito vía internet son la titular de la tarjeta y la entidad financiera emisora encargada de validar las operaciones, solo ellos cuentan con legitimidad para intervenir en el procedimiento en el que se cuestione la autorización de operaciones por este canal.

30. Es decir, la responsabilidad de los establecimientos virtuales no comprende la validación de los datos de la tarjeta y las claves del tarjetahabiente.

31. Bajo tal premisa, de la revisión de los actuados, se advierte que para la realización de las operaciones cuestionadas —realizadas vía internet—, era necesario el ingreso correcto de datos tales como número de la tarjeta de crédito, su fecha de vencimiento y la clave de seguridad obrantes en el reverso de la tarjeta, siendo que, una vez cumplidos tales requisitos, las transacciones fueron aceptadas por

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

parte de la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de su cliente.

32. Si bien las transacciones controvertidas se efectuaron a través del portal web de Tiendas Ripley, este proveedor carece de legitimad para obrar pasiva respecto al presunto cargo indebido de las operaciones cuestionadas, pues, es el Banco la entidad responsable de acreditar que dichas operaciones se llevaron a cabo válidamente, esto es, de acuerdo con los parámetros de seguridad que la norma sectorial dispone para ello.

33. En consecuencia, corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra Tiendas Ripley por presunta infracción al artículo 19 del Código, al haberse verificado que el denunciado carecía de legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento, pues, los hechos controvertidos tuvieron lugar en el marco de la relación celebrada entre el Banco y la denunciante.

III.2. <u>De las resoluciones citadas por el Banco:</u>

34. El Banco amparó sus alegaciones en criterios emitidos por otros órganos resolutivos del Indecopi, a modo de ejemplo, citó la Resolución Final N° 0519-2021/CC1, la cual estaría relacionada a un caso similar al presente. Al respecto, cabe precisar que, dicho pronunciamiento no constituye precedente de observancia obligatoria que resulte vinculante; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutivo, corresponde desestimar estos extremos alegados por el denunciado, correspondiendo resolver el presente caso conforme a los criterios de razonabilidad e imparcialidad.

III.3. <u>De la responsabilidad del Banco:</u>

Del deber de idoneidad:

35. El artículo 18 del Código[7] define a la idoneidad de productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normativa que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19 del Código[8] prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual, los proveedores son

---

7 **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.

8 **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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

36. El artículo 104 del citado Código[9] preceptúa que el proveedor es administrativamente responsable por 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 afectado.

37. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

38. Se imputó al Banco que no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad pertinentes en su Tarjeta de Crédito N° [redacted] lo que permitió que se efectuaran dos (2) operaciones, conforme al siguiente detalle:

FECHA	MOVIMIENTO	IMPORTE
06/04/2022	PAGO EFECTIVO SOLES LIMA PER	S/ 15 408,90
07/04/2022	PAGO EFECTIVO SOLES LIMA PER	S/ 8206,90
TOTAL		S/ 23 615,80

39. Por su parte, el Banco manifestó que la tarjeta de crédito de la denunciante estuvo activa durante el procesamiento de las operaciones cuestionadas; asimismo, formuló descargos respecto a cada uno de los consumos, presentando los medios probatorios que acreditarían la validez del primero y allanándose respecto al segundo.

40. El allanamiento mencionado, fue presentado extemporáneamente, por lo que, no surge efectos con relación al pago de costos del procedimiento; asimismo, dicho

[9] **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.
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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

allanamiento ha sido planteado con relación a uno de los hechos denunciados, es decir, no se formuló a la imputación efectuada en contra de la entidad financiera, situación que no constituye una atenuante en la graduación de la sanción, ello, de ser el caso que se determine la responsabilidad del Banco.

41. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito[10] (en adelante, el Reglamento) establece que ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. En este sentido, es el proveedor del servicio financiero el encargado de probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

42. Asimismo, el artículo 17 del citado Reglamento dispone que:

> ***"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.*
> *4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
> *5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.*
> *6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto".*

43. Del precitado artículo, se desprende que tiene como finalidad 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.

---

10 **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
Artículo 23°. - Responsabilidad por operaciones no reconocidas
Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.
(...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorital@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

44. En atención a ello, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores; por lo que, es necesario que dentro de un procedimiento como este, en el que se cuestione el servicio brindado por la entidad financiera, sea esta quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente la operación en cuestión.

45. En los casos de operaciones con tarjetas de débito o crédito, no se desconoce la posibilidad que estas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la tarjeta, a la clave secreta de la misma, ni demás datos insertos en dicho producto financiero, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos elementos de seguridad, proporcionados por la entidad financiera, la transacción debe reputarse como válidamente realizada; sin perjuicio de lo cual, tiene lugar la evaluación posterior del patrón de consumo de los tarjetahabientes a responsabilidad de las entidades financieras.

46. Cabe agregar que, la comprobación de un hecho negativo –como la no realización de una operación con la tarjeta de débito o crédito otorgada a un cliente– no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio financiero, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tal transacción se realizó utilizando las medidas de seguridad puestas a disposición de cada cliente por el propio proveedor. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad bancaria en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que la operación cuestionada sí se efectuó.

47. En el presente caso, con la finalidad de acreditar la validez de la operación denunciada, el Banco presentó:

- Impresiones de sistema del sistema por la validez de los consumos denunciados.
- Audio de comunicación de la denunciante al Banco sobre las operaciones cargadas en su Tarjeta de Crédito N° [redacted]
- Contrato de Tarjeta Crédito –suscrito por la señora Ramírez.
- Hoja de Resumen Informativa del Contrato suscrito por las partes.
- Estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito N° [redacted] a partir de abril de 2021 hasta agosto de 2022.

48. De la escucha del audio presentado por el Banco, se advierte que la señora Ramírez informó a dicha entidad el presunto cargo indebido de las operaciones denunciadas, pues no las reconoce como suyas; no obstante, no requirió el bloqueo de su tarjeta de crédito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

49. Por su parte, el Banco alegó que la Tarjeta de Crédito N° [redacted] de titularidad de la señora Ramírez fue bloqueada el 08 de abril de 2022, conforme se advierte en los siguientes medios probatorios:

50. En ese sentido, no resulta un hecho controvertido que la Tarjeta de Crédito N° [redacted] se encontraba activa en la oportunidad en que se registraron los dos (2) consumos materia de análisis, pues, dicha afirmación no ha sido negada por la señora Ramírez, pese a que obra en el expediente el medio probatorio recabado en el considerando precedente.

51. Con relación a la autorización de la señora Ramírez de efectuar operaciones por internet con cargo a su tarjeta de crédito, el Banco alegó que dicha premisa está contenida en el contrato suscrito por las partes, pues, la tarjeta no presenta restricciones.

52. De la revisión el contrato que vincula a la señora Ramírez con el Banco en virtud de la adquisición de la Tarjeta de Crédito N° [redacted] se advierte lo siguiente:

Uso de la Tarjeta: El uso de la Tarjeta es de exclusiva responsabilidad de El CLIENTE.
Al momento de utilizar la Tarjeta, EL CLIENTE deberá entregar la Tarjeta y suscribir los *vouchers* de consumo correspondientes en cada operación que realice con la misma en los Establecimientos Afiliados al Sistema, de forma gráfica o electrónica mediante el uso de su clave secreta, según sea requerido. Asimismo, deberá mostrar su documento de identidad, con la finalidad de poder corroborar sus datos y su firma, de ser el caso. Sin embargo, EL BANCO no tendrá responsabilidad si algún Establecimiento Afiliado o sistema de atención con la Tarjeta rehusara aceptarla o cobrara algún cargo por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas. EL CLIENTE deberá reclamar directamente con los Establecimientos Afiliados al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza. EL CLIENTE reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la Tarjeta es del Establecimiento Afiliado y no del BANCO. Por su parte, el BANCO adoptará las medidas de seguridad apropiadas para que los Establecimientos Afiliados y

Igualmente, como servicios asociados a la Tarjeta, EL BANCO podrá otorgar la posibilidad de realizar operaciones de compra, consumos o pagos por Internet, a través de una web distinta a la de EL BANCO.

El BANCO podrá poner a disposición del cliente la posibilidad de realizar micropagos en los Establecimientos Afiliados al Sistema. Los micropagos se podrán realizar hasta por el monto máximo

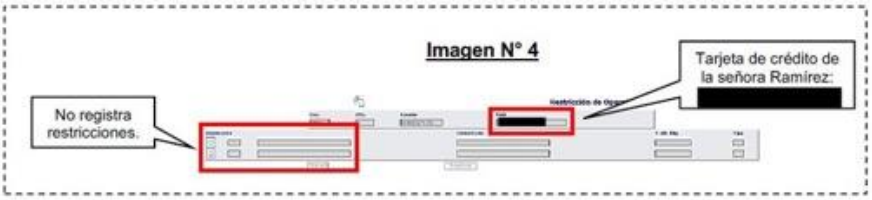
13 de 24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

53. Del precitado medio probatorio, se advierte que el Banco precisa como servicios asociados a la tarjeta, la posibilidad que tiene el tarjetahabiente de efectuar compras o pagos por internet; no obstante, ello no constituye una autorización expresa de la señora Ramírez que conceda a la entidad bancaria permitir el uso de su tarjeta de crédito para la realización de operaciones vía internet, sino, que informa al cliente las alternativas de empleo de su tarjeta.

54. Adicionalmente, el Banco presentó la siguiente impresión de su sistema:



55. Al respecto, el medio probatorio recabado en el considerando precedente únicamente evidencia que conforme al sistema del Banco la tarjeta de crédito de la denunciante no registraba restricciones, mas no acredita que la señora Ramírez haya facultado al Banco a que su tarjeta sea utilizada en medios electrónicos.

56. De lo expuesto y de la revisión de los demás medios probatorios ofrecidos por el Banco, se verifica que no obra documento en el que conste de manera indubitable la autorización de la señora Ramírez para que la entidad financiera cargue operaciones realizadas vía internet a su tarjeta de crédito.

57. Cabe preciar que, al amparo de lo previsto en el artículo 173 del TUO de la LPAG, la carga de acreditar dicha afirmación recaía en el proveedor, máxime cuando este administrado se encontraba en una posición de ventaja, en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que la denunciante autorizó la ejecución de compras por internet, con cargo a su línea de crédito.

58. De esta manera, aun cuando la entidad bancaria presentó medios probatorios orientados a corroborar que los consumos habían sido procesados válidamente, lo cierto es que, no ha acreditado que el tipo de operaciones cuestionadas (compras por internet) podían ser ejecutadas con cargo a la línea de crédito de la cliente.

59. Por consiguiente, carece de objeto evaluar los argumentos y medios probatorios aportados por las partes, vinculados al cumplimiento de las medidas de seguridad apropiadas por el proveedor, al amparo de lo señalado en la Resolución S.B.S. 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, al no haberse acreditado la que el proveedor podía cargar dichas operaciones a la línea de crédito de su contraparte.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

60. Por tanto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Ramírez contra el Banco por infracción al artículo 19 del Código, al no haber quedado acreditado que la entidad financiera se haya encontrado facultada, contractualmente, a procesar dos (2) compras por internet efectuadas el 06 y 07 de abril de 2022, con cargo a la Tarjeta de Crédito [redacted] de titularidad de la denunciante.

III. MEDIDA CORRECTIVA

61. El artículo 114[11] del Código prescribe que se le podrá ordenar al proveedor que incurre en infracción a las normas de protección al consumidor, medidas correctivas reparadoras y complementarias, a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando, haya sido informada expresamente al proveedor al inicio del procedimiento.

62. De conformidad con el artículo 115 del Código[12] las medidas correctivas

---

[11] **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

[12] **LEY N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa. El órgano resolutivo al dictarlas debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

63. El artículo 116 del citado cuerpo normativo[13], establece que las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

64. En el presente caso, la señora Ramírez solicitó como medida correctiva la anulación de los consumos no reconocidos por los importes de S/ 15 408,90 y S/ 8206,90 cargados indebidamente en su Tarjeta de Crédito N° [redacted].

65. En ese sentido, al haberse determinado la responsabilidad de la entidad bancaria, corresponde ordenarle en calidad de medida correctiva que, en el plazo no mayor de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, cumplan con:

(i) Anular los dos consumos por un total de S/ 23 615,80 cargados indebidamente en la Tarjeta de Crédito N° [redacted] de titularidad de la señora Ramírez, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya generado; y,
(ii) De haberse reportado a la denunciante a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud de los consumos denunciados, proceder con su rectificación.

---

la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

13 **LEY Nº 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

66. Ante las medidas correctivas ordenadas, informar al Banco que deberá presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en un plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código[14].

67. Además de ello, el artículo 40.1 de la "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor"[15], establece que, en caso de incumplimiento del mandato de medida correctiva, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa competente, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, especificando en que consiste el incumplimiento.

IV. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

68. El artículo 110 del Código[16] establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

---

14 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

15 **DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares
40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
(...)

16 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

69. El artículo 112 del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

70. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.

71. Se precisa que la graduación que establece el Decreto Supremo será aplicable a las denuncias presentadas a partir del 15 de junio de 2021; pues su vigencia estuvo sujeta a la vigencia de la Ley Nº 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial[17]; quien a su vez entró en vigor el mismo 15 de junio de 2021.

72. El Cuadro N° 1 del Decreto Supremo preceptúa que, para la graduación de las sanciones, las áreas resolutivas en materia de protección al consumidor utilizarán el "Método basado en valores preestablecidos" o "el Método *Ad Hoc*".

73. El "método Basado en Valores Preestablecidos" se aplica cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos[18]: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el "Método *Ad Hoc*".

Aplicación al Caso:

74. De la revisión de la infracción a sancionarse consistente en *"no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de*

---

17 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
Artículo 3. Vigencia
El presente decreto supremo entra en vigencia de manera conjunta con la entrada en vigencia de la Ley Nº 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.

18 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
ii. "Método basado en valores preestablecidos" o el "Método Ad-hoc",
deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas por la suma S/ 23 514,80 (…)", se determina que cumple con los tres (3) requisitos fijados para utilizar el "Método de valores preestablecidos", pues la infracción es instantánea, toda vez que la ejecución del hecho se realizó en un solo acto consistente en la negativa de cobertura, por tanto, tiene una duración menor a 2 años, además la afectación es de carácter patrimonial y su alcance es local.

75. De conformidad con el Decreto Supremo, para el cálculo de la sanción a imponerse por el método de valores preestablecido, se utilizará la siguiente fórmula[19]:

$$m = ki,j \times Dt$$

(m) es la multa base
(ki,j) Tipo de afectación y tamaño del infractor
(D_t) Duración en el tiempo

76. Para determinar los factores ki,j y D_t se tomará en consideración lo siguiente:

(i) Factor ($k_{i,j}$): Referido a la adopción de métodos comerciales coercitivos pues se imputó un préstamo que no se contrató; por lo que debe ser calificada conforme con el Decreto Supremo con un nivel "moderada", pues encaja en:

Nivel de afectación	Tipo infractor
MODERADA	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (04) UIT y menor a (08) UIT.

Respecto al tamaño del infractor califica como Gran Empresa.

(ii) Factor (D_t): El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor 1,0[20].

19 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
Bajo la aproximación de *valores preestablecidos* para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (*m*) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (D_t), conforme la siguiente expresión:
$m = k_{i,j} \times D_t$
Para determinar tanto los valores de $k_{i,j}$ como los del factor Duración (D_t) se siguen los pasos que se explican a continuación.

20 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

Cuadro 23 FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasonilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

(iii) Agravante y atenuantes: Si bien, el Banco alegó que debería considerarse el allanamiento formulado sobre una de las operaciones denunciadas con ocasión de sus descargos; lo cierto es que, fueron presentados extemporáneamente, por lo que, no tiene lugar como atenuante, más aún si estuvo dirigido a un hecho y no a la pretensión efectuada en su contra.

77. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa con un resultado de 11.60 Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Organo resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20259702411
Razón social del sancionado	BANCO RIPLEY PERU S.A.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (04) UIT y menor a (08) UIT.
Nivel de infracción	Moderada
Factor de duracion (Df)	1.00
Multa base (UIT)	11.60
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	11.60
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) [1]	**11.60**

78. Por lo expuesto, corresponde sancionar al Banco con multa de 11.60 Unidades Impositivas Tributarias.

V. DE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

79. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la autoridad

Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

administrativa, ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi[21].

80. Los artículos 410 y 411 del Código Procesal Civil define a las costas y costos de los procedimientos de la siguiente manera:

> "***Costas. –***
> ***Artículo 410.-*** *Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.*
> ***Costos. –***
> ***Artículo 411.-*** *Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial*".

81. El artículo 412 del Código Procesal Civil dispone que el reembolso de las costas y costos del proceso no requiere ser demandado y es de cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración.

V.1. <u>Respecto a las costas:</u>

82. De la revisión del expediente, obra el comprobante de pago de la tasa administrativa de S/ 36,00 para iniciar el presente procedimiento; por lo que corresponde conceder este beneficio a favor de la señora Ramírez.

83. El Banco cumplir en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento por el monto de S/ 36.00.

84. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor del denunciante por concepto de tasa administrativa, el Banco deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código[22].

---

21 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer lasnción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

22 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

85. Siendo así, en consonancia con el artículo 41, numeral 41.1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI "Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código", en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo a la autoridad administrativa, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.3 del citado artículo[23].

V.2. <u>Respecto a los costos:</u>

86. Al respecto, de la revisión del expediente se verifica que la señora Ramírez no contó con asesoría jurídica durante el trámite del procedimiento, por lo que, no corresponde otorgar este beneficio a su favor.

VI. DE LA INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

87. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo.

88. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

89. En atención a ello, corresponde ordenar la inscripción de Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 del Código[24].

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

23 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

24 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

Por las consideraciones expuestas,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Tiendas por Departamento Ripley Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el denunciado carecía de legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento, pues, los hechos controvertidos tuvieron lugar en el marco de la relación celebrada entre Banco Ripley Perú S.A. y la denunciante.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Santos Armida Ramírez Aredo contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la entidad financiera se haya encontrado facultada, contractualmente, a procesar dos (2) compras por internet efectuadas el 06 y 07 de abril de 2022, con cargo a la Tarjeta de Crédito [redacted] de titularidad de la denunciante.

TERCERO: De conformidad con el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sancionar a Banco Ripley Perú S.A. con una multa de 11,60 Unidades Impositivas Tributarias.

CUARTO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de diez días (10) días hábiles contados desde la fecha en que la presente resolución quede firme, cumplan con:

(i) Anular los dos consumos por un total de S/ 23 615,80 cargados indebidamente en la Tarjeta de Crédito N° [redacted] de titularidad de la señora Santos Armida Ramírez Aredo, así como los intereses, penalidades y otros gastos que haya generado; y,
(ii) De haberse reportado a la señora Santos Armida Ramírez Aredo a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en virtud de los consumos denunciados, proceder con su rectificación.

Banco Ripley Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, para cuyos efectos deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde el vencimiento del plazo para cumplir con dicho fin, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva en caso de incumplimiento de mandato, de conformidad con el artículo 117 del Código Protección y Defensa del Consumidor.

Informar a la parte denunciante que de conformidad con el numeral 40 de Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del

La información del registro es de acceso público y gratuito.

23 de 24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

Consumidor, si se produce el incumplimiento de mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión actuará de oficio e impondrá la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

QUINTO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. que, en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, pague a favor de la señora Santos Armida Ramírez Aredo el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa cancelada para la interposición de la denuncia.

Informar a Banco Ripley Perú S.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computado desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Disponer la inscripción de Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[25] de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Vania Lorena Vergara Lau, Sara Ysabel del Carmen Chávez Gutiérrez y Eduardo Alonso Pacheco Yépez.

Firmado digitalmente por
VANIA LORENA VERGARA LAU
Presidenta

[25] **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

24 de 24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo – Perú / Telefax: (01)-224-7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

ANEXO Nº 9: EXPEDIENTE Nº 0146-2022

SEÑORES INDECOPI – TRUJILLO - LA LIBERTAD

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

1. **DATOS DEL DENUNCIANTE:**

   HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH, identificado con **DNI Nº 18113262,** domicilio real y procesal sito en [redacted], **correo electrónico** [redacted]

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

   RAZÒN SOCIAL: BANCO RIPLEY DEL PERÚ S.A. CON RUC 20259702411
   DIRECCIÓN: - JR GAMARRA Nº 574 – TRUJILLO.
   - AV. MANSICHE S/N – EL CORTIJO – MALL AVENTURA PLAZA.

3. **IDENTIFICAR EL BIEN O SERVICIO MATERIA DE DENUNCIA**

   3.1. Tarjeta de crédito
   3.2. Uso sin autorización por internet.

4. **NARRACION DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA**

   4.1. El día 31 de marzo de 2022, 18:00 aproximadamente recibí una llamada telefónica del celular 913730090 identificándose el interlocutor como Lucas Rossi Zapata, funcionario del Banco Ripley e indicando que al ser parte de un grupo selecto de clientes se me estaba renovando una tarjeta con diferente categoría.
   4.2. El mismo sujeto me solicitó le brinde los datos de la tarjeta actual por lo que procedí a brindarle los datos siguientes: [redacted] y los 3 digitos de la parte posterior los cuales son [redacted] En ese preciso instante también me indicó que mi tarjeta actual dejaría de funcionar ya que la nueva tarjeta (plástico) llegaría al día siguiente.
   4.3. A pocos minutos recibò un mensaje de texto al celular [redacted] con un consumo de **s/.7,709.90** soles, por lo cual le devolví la llamada al supuesto empleado y le solicité me brinde información sobre la compra atípica que se evidenciaba, replicándome que esto se debía a que el sistema se estaba reseteando o actualizando y que estos mensajes salían por defecto.
   4.4. Llamé de manera inmediata al Banco Ripley para poder reportar el hecho atípico y no obtuve respuesta a pesar de mis múltiples intentos.
   4.5. El 01 de abril de 2022, me llegó un nuevo mensaje de texto al celular, donde me indicaban el consumo de **S/.7,709.90** soles, y el día 02 de abril otro por el consumo de **S/.1,553.90** soles.
   4.6. Como me indicaron que la tarjeta actual ya no servía y no podía pagar mi estado de cta y acercándose la fecha límite de pago es que decido usar la tarjeta para realizar el pago vía aplicativo BCP por internet luego eh procedido a acercarme al Banco Ripley – Mall Aventura , para validar el pago realizado y verificar la variación de la categoría por el producto contratado, donde me han indicado que dicha operación nunca se había registrado.

4.7. He solicitado mi estado de cuenta, boletas de venta de productos adquiridos supuestamente por la internet, constancia de entrega de productos, pero el Banco, se ha negado a brindarme y solo me indicaron que hubo unas compras signadas con **TICKETS N°322449, N°181261, N°036968.**

4.8. El día 05 de mayo de 2022, luego de indicar en ventanilla de la agencia Ripley, que colocaría una denuncia administrativa, han procedido a remitirme a mi correo electrónico 03 boletas de venta que detallo:

1. **BOLETA DE VENTA BTV1-5215794,** de fecha 31 de marzo de 2022, hora 18:24:03, Serie: K3DF035915. – Boleta N° 3112, Documento de cliente N°: 70058390, Nombre de cliente: Vanessa Nataly Tapia Espinal, correo: [redacted] teléfono: [redacted] Código: 2065287753221, producto Iphone 13 PRO MAX, monto: S/. 7, 699.00 soles, costo de envío S/. 10.90 soles.
2. **BOLETA DE VENTA BTV1-5218254,** de fecha 01 de abril de 2022, hora 15:03:48, Serie: K3DF035915. **– Boleta N° 1280**, Documento de cliente N°: 70058390, Nombre de cliente: Vanessa Nataly Tapia Espinal, correo: [redacted] teléfono: [redacted] Código: 2065287753221, producto Iphone 13 PRO MAX, monto: S/. 7, 699.00 soles , costo de envío S/. 10.90 soles.
3. **BOLETA DE VENTA BTV1-5219829,** de fecha 02 de abril de 2022, hora 15:15:22, Serie: K3DF035915. – **Boleta N° 770,** Documento de cliente N°: 70058390, Nombre de cliente: Vanessa Nataly Tapia Espinal, correo: [redacted] teléfono: [redacted] Código: 2065289670038, producto celular XIAOMI BUNDLE REDMI NOTE 11, monto: S/. 1538.90 soles. Costo de envío S/. 15.90 soles.

5. ENUMERAR LAS INFRACCIONES COMETIDAS POR EL DENUNCIADO.

5.1. Falta de protección al usuario y titular de tarjeta de crédito, que conllevó a la utilización no autorizada por el monto de **S/.16, 973.70 soles,** mediante compras por internet en tiendas ripley.

5.2. Falta de atención al cliente titular de la tarjeta de crédito, mediante la línea telefónica al momento que se cometían las compras no autorizadas.

5.3. Negativa del banco a brindar información sobre sobre movimientos, estado de cuenta, adquisición de productos, actas de recepción de productos y otros.

5.4. Información y atención inadecuada.

5.5. No informar si los productos adquiridos por tienda virtual fueron recibidos en tienda o remitidos a domicilio, los cuales estan consignados en los tickets n°322449, n°181261, n°036968.

5.6. No Informar De Manera Detallada Que Productos Han Sido Adquiridos En Tienda Virtual Ripley Signadas Con Ticket N°322449 Del 31/03/22 Por S/.7,709.90, Ticket N°181261 Del 01/04/22 Por S/.7,709.90 Y Ticket N°036968 Del 02/04/22 Por S/.1,553.90

5.7. No Informar Quien Recibió Los Productos Adquiridos, O La Dirección Donde Se Consignó La Entrega / Flete, De Los Tickets N° 322449, 181261, 036968.

6. MEDIDA CORRECTIVA SOLICITADA.

6.1. Anulación de operaciones, en consecuencia, anulación de deudas generadas por el uso no autorizado de la tarjeta de crédito vía internet, cuyo titular es el recurrente.

6.2. La prohibición al Banco Ripley de generarme reporte de deudas no asumidas a las centrales de riesgo que puedan perjudicarme en mi historial crediticio, financiero y laboral.

6.3. Acceso a la información solicitada y que el Banco Ripley se niega a brindar, como tickets y boletas de compra, dirección de envío de productos, persona que recibió los productos, copias de la documental de entrega, flete y costos.

7. ANEXOS:

1-A: Copia de DNI de denunciante.
1-B: Hoja de reclamo a Banco Ripley
1-C: Formato de Respuesta a reclamo de Banco Ripley a reclamo
1-C: Hoja de apelación a resolución de Banco Ripley.
1-D: Resolución de apelación.
1-E: 03 boletas de venta de equipos celulares.

8. TASA ADMINISTRATIVA

Adjunto recibo de pago de Tasa Administrativa con Operación Nº 0661399

9. LUGAR Y FECHA

Trujillo 06 de abril de 2022.

[redacted]

Sandra Gabriela Vergara Cubas
ABOGADA
C.A.L.L. N° 12417

[redacted]

HECTOR ALBERTO OKUMURA WARTH
DNI : 18113262

HOJA DE RECLAMO/REQUERIMIENTO

Banco Ripley Peru S.A. RUC 20259702411

NUMERO RQ	F001706844
TIPO RQ	Reclamo
TIPO DOCUMENTO	DNI
NUMERO DOCUMENTO	18113282
NOMBRE DEL USUARIO	OKUMURA WARTH HECTOR ALBERTO
TIPO / NRO. DE DOCUMENTO TUTOR	
REPRESENTANTE / TUTOR	
DIRECCION	[redacted]
DISTRITO : TRUJILLO	
CORREO ELECTRONICO	
TELEFONO 1 : 992864541	TELEFONO 2 : CLIENTE NO INDICA
FECHA INGRESO	09/04/2022 16:01:54
PRODUCTO	TARJETA DE CREDITO
SUB PRODUCTO	TARJETA DE CREDITO
NUMERO DE PRODUCTO	[redacted]
NUMERO DE CUENTA	
MOTIVO	CONSUMOS NO RECONOCIDOS
SUBMOTIVO	COMPRAS EN TIENDA VIRTUAL RIPLEY
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	09/05/2022
PLAZO ESTIMADO DE RESPUESTA (*)	30
MEDIO DE RESPUESTA	Email
CANAL DE INGRESO	AGENCIAS BANCO RIPLEY PERÚ
UBICACIÓN CANAL DE INGRESO	TRUJILLO/ C.C.Mall Aventura Plaza-Av.América Oeste
NOMBRE DEL RECEPTOR	CONSUELO TERESA FARFAN DIAZ

DETALLE / USUARIO INDICA:

CLIENTE NO RECONOCE LA(S) SIGUIENTE(S) COMPRAS REALIZADAS EN TIENDA VIRTUAL RIPLEY - INTERNET: 2022-04-02 COMPRA EN REVOLVENTE TIENDA VIRTUAL 1,553.90 2022-04-01 COMPRA EN CUOTAS TIENDA VIRTUAL 7,709.90 2022-03-31 COMPRA EN CUOTAS TIENDA VIRTUAL 7,709.90 cliente no reconoce compras realizadas en tienda virtual Ripley, lo llamaron el dia 31 de marzo con el motivo de ofrecerle una nueva tarjeta con una nueva categoria y le solicitaron los datos completos de la tarjeta y procedieron a realizar compras que actualmente el cliente no reconoce aCliente solicita una solución.

MONTO S/ : 16973.7

PEDIDO:

SOLICITA LA REVISIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL(DE LOS) COMPRA(S) REALIZADA(S), INTERESES Y GASTOS GENERADOS

DOCUMENTACION ADJUNTA POR CLIENTE:

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (1)

(1) Usted tendrá un plazo de dos 2 días hábiles contados desde la fecha ingreso para presentar la documentación/información requerida arriba mencionada. Caso contrario, el Banco podrá desestimar su requerimiento o reclamo.

COMENTARIOS DEL PROVEEDOR:

El plazo estimado de respuesta (*) indicado en el presente documento es el tiempo estimado por EL BANCO desde la fecha de presentación hasta el envío de su respuesta. Sin perjuicio de lo señalado, le informamos que de conformidad con la Circular de Atención al Usuario SBS N° G-184-2015 y el Reglamento del Libro de Reclamaciones, el plazo máximo de atención de todo reclamo o requerimiento (solicitud) es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse de acuerdo a la complejidad del mismo; de darse el caso, le será informado oportunamente.
Mediante la entrega y/o firma de la presente Hoja de Reclamo/Requerimiento EL USUARIO valida la información consignada y declara haber sido debidamente informado por EL BANCO sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta. Asimismo autoriza al BANCO el envío de mensaje de texto al teléfono consignado para ser informado respecto de su atención/ampliación/respuesta.
En caso el reclamo resulte procedente, será informado a través del Medio de Respuesta elegido por usted; de ser improcedente, usted recibirá una comunicación vía correo electrónico o a su domicilio, según esta misma elección. Adicionalmente, el BANCO pondrá a su disposición la respuesta en cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas a nivel nacional, la misma que también podrá ser consultada a través de nuestro Ripley.

Teresa Farfan Diaz
ASESOR FINANCIERO
BANCO RIPLEY - TRUJILLO

FIRMA USUARIO O REPRESENTANTE/TUTOR

[redacted]

FIRMA RECEPTOR

CLIENTE/BANCO/INDECOPI

http://10.100.0.121/engage/asp/ImprimirTicket.asp?ptk=<campos><call.TICKET>F0... 09/04/2022

San Isidro, Lima - Perú
Central (51) 01 - 5700
www.bancoripley.com.pe

San Isidro, 13 de abril de 2022

Señor(a):
OKUMURA WARTH HECTOR ALBERTO
Presente.-

Ref. Reclamo/Requerimiento N° F001706844

Por medio de la presente, tenemos el agrado de solicitarle y brindar respuesta a su comunicación de la referencia.

En relación al(los) consumo(s) realizado(s) le informamos fue(ron) realizado(s) a través de Internet, mediante el registro del número de su tarjeta de crédito que se encontraba 'activa', así como registro del código de seguridad (CVV2), el cual se encuentra impreso al reverso de la misma. Hemos verificado que el proceso de aprobación se realizó según las medidas de seguridad para este tipo de comercios.

Adjuntamos a la presente las evidencias de las transacciones autorizadas (pantallas), realizadas en tiendas por departamento Ripley a través de su página web.

N°	Fecha	Monto	Ticket	Comercio
1	31/03/2022	7709.90	322449	TIENDA VIRTUAL RIPLEY
2	01/04/2022	7709.90	181261	TIENDA VIRTUAL RIPLEY
3	02/04/2022	1553.90	036968	TIENDA VIRTUAL RIPLEY

Asimismo, hemos verificado que el bloqueo de su tarjeta fue realizado el 09/04/2022, posteriormente al consumo reclamado. Por lo expuesto, en esta oportunidad no es posible atender favorablemente su reclamo.

Con el fin de prevenir estos eventos a futuro, es importante que le recordemos el cuidado del plástico y datos de su tarjeta de crédito de acuerdo a lo estipulado en su contrato y siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Nunca brindes o tengas a la vista claves de acceso, datos de vencimiento, ni el código CVV que aparece al reverso de tu tarjeta.
- Nunca pierdas de vista la tarjeta de crédito, a fin de que sus datos no sean usados por terceros.
- Nunca entregues el plástico de tu tarjeta, a no ser que se trate de una re-emisión presencial en agencia, asegurándote que esté bloqueada.
- Nunca ingreses a links o páginas web donde se te solicite información de los datos de tu tarjeta, a no ser que se trate de compras en páginas seguras.

Recuerda que puedes afiliarte al servicio gratuito de notificaciones automáticas por mensajes de texto SMS en tu celular o por correo electrónico, para todos tus consumos o compras realizadas con tu Tarjeta de Crédito Ripley: solicítalo a través de nuestro Call Center o Agencias.

Sin otro particular, nos despedimos dejándole nuestros mejores deseos de bienestar personal y familiar.

Atentamente,

[redacted]

ADRIAN ARIZAGA MAURI
Analista de Atención al Cliente

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o INDECOPI. JLI

HOJA DE RECLAMO/REQUERIMIENTO

Banco Ripley Peru S.A. RUC 20259702411

NUMERO RQ	F001710970
TIPO RQ	Reclamo
TIPO DOCUMENTO	DNI
NUMERO DOCUMENTO	18113262
NOMBRE DEL USUARIO	OKUMURA WARTH HECTOR ALBERTO
TIPO / NRO. DE DOCUMENTO TUTOR	
REPRESENTANTE / TUTOR	
DIRECCION	[redacted]
DISTRITO : TRUJILLO	
CORREO ELECTRONICO	
TELEFONO 1 : 992884541	TELEFONO 2 : CLIENTE NO INDICA
FECHA INGRESO	02/05/2022 17:50:31
PRODUCTO	TARJETA DE CREDITO
SUB PRODUCTO	TARJETA DE CREDITO
NUMERO DE PRODUCTO	[redacted]
NUMERO DE CUENTA	
MOTIVO	CONSUMOS NO RECONOCIDOS
SUBMOTIVO	APELACIÓN CONSUMOS NO RECONOCIDOS EN INTERNET
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	01/06/2022
PLAZO ESTIMADO DE RESPUESTA (*)	30
MEDIO DE RESPUESTA	Email
CANAL DE INGRESO	AGENCIAS BANCO RIPLEY PERU
UBICACION CANAL DE INGRESO	TRUJILLO/ C.C Mall Aventura Plaza-Av.América Oeste
NOMBRE DEL RECEPTOR	INGRID PAREDES BALTUANO

DETALLE / USUARIO INDICA:

CLIENTE NO SE ENCUENTRA DE ACUERDO POR RESPUESTA EMITIDA POR REQUERIMIENTO F001706844 INDICA QUE EL NUNCA RECIBIO LOS PRODUCTOS EN SU DOMICILIO; ADEMAS DE ELLO INDICA QUE PARA RECIBIR UN PRODUCTO SIEMPRE PIDEN EL DNI DEL TITULAR LA CUAL EN ESTE CASO NO FUE ASI. ADICIONAL A ELLO VALIDA EN PAGINA WEB DE BANCO RIPLEY EN LA OPCION DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS UN CONCEPTO QUE POR NORMATIVA SEGUN PRODECIMIENTO SU RECLAMO SI DEBERIA DE PROCEDER. PIDE QUE VALIDEN SU RECORD CREDITICIO EN EL SISTEMA BANCARIO QUE EL NUNCA REALIZO ESTE TIPO DE CONSUMOS.

MONTO S/ : 16973.7

PEDIDO:

SOLICITA LA VALIDACION DETALLADA DE DICHA SOLICITUD DE LO CONTRARIO PROCEDERA POR OTRO MEDIO LEGAL.

DOCUMENTACION ADJUNTA POR CLIENTE:

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (1)

(1) Usted tendrá un plazo de dos 2 días hábiles contados desde la fecha ingreso para presentar la documentación/información requerida arriba mencionada. Caso contrario, el Banco podrá desestimar su requerimiento o reclamo.

COMENTARIOS DEL PROVEEDOR:

El plazo estimado de respuesta (*) indicado en el presente documento es el tiempo estimado por EL BANCO desde la fecha de presentación hasta el envío de su respuesta. Sin perjuicio de lo señalado, le informamos que de conformidad con la Circular de Atención al Usuario SBS N° G-184-2015 y el Reglamento del Libro de Reclamaciones, el plazo máximo de atención de todo reclamo o requerimiento (solicitud) es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse de acuerdo a la complejidad del mismo; de darse el caso, le será informado oportunamente.
Mediante la entrega y/o firma de la presente Hoja de Reclamo/Requerimiento EL USUARIO valida la información consignada y declara haber sido debidamente informado por EL BANCO sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta. Asimismo autoriza al BANCO el envío de mensaje de texto al teléfono consignado para ser informado respecto de su atención/ampliación/respuesta.
En caso el reclamo resulte procedente, será informado a través del Medio de Respuesta elegido por usted; de ser improcedente, usted recibirá una comunicación vía correo electrónico o a su domicilio, según esta misma elección. Adicionalmente, el BANCO pondrá a su disposición la respuesta en cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas a nivel nacional, la misma que también podrá ser consultada a través de nuestro Ripley 24.

[redacted]

FIRMA USUARIO O REPRESENTANTE/TUTOR

Melissa Paredes Ortiz
ASESOR FINANCIERO
BANCO RIPLEY PERU S.A.

FIRMA RECEPTOR

CLIENTE/BANCO/INDECOPI

02/05/2022
18:07 pm

http://10.100.0.121/engage/asp/ImprimirTicket.asp?ptk=<campos><call.TICKET>F0017... 02/05/2022

Paseo de la República 3018, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central (511) 611-5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

Lima, 03 de Mayo del 2022

Señor(a):
OKUMURA WARTH HECTOR ALBERTO
Presente.-

Ref. Reclamo/Requerimiento N° F001710970

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, tenemos el agrado de saludarle y a la vez dar respuesta a su reclamo presentado de la referencia, mediante el cual manifiesta no encontrarse de acuerdo con la respuesta brindada al reclamo N° F001706844.
Al respecto, le informamos que en referencia a los tickets N° 322449, 181261, 036968, las referidas transacciones de compras se realizaron sin existir anomalía en el proceso, a través de la página web de TIENDA VIRTUAL RIPLEY, mediante el registro del número de su tarjeta de crédito, así como del código de seguridad (CVV2), el cual se encuentra impreso al reverso de la misma.

Asimismo, dejamos constancia que la responsabilidad y el estricto cuidado de la tarjeta de crédito es exclusivo del Cliente, lo que exime de responsabilidad al Banco, puesto que el usuario asume la obligación de establecer los mecanismos de seguridad mínimos que eviten que terceros tengan acceso y/o utilicen su tarjeta de crédito. Cabe indicar, que el sustento mencionado le fue enviado junto a la respuesta anterior.

De igual forma, debemos señalar que en el contrato de crédito suscrito con nuestra empresa, se establece que: "A efectos de evitar el uso no autorizado de la tarjeta por terceros, el Cliente se obliga a conservar diligentemente su tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el Cliente deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el Banco (...)"

Al respecto debemos precisar que la responsabilidad de la información indicada sobre los consumos materia del reclamo que tienen como tickets originales N° 322449, 181261, 036968 realizadas el 31/03/2022, 01/03/2022 y 02/03/2022 de los productos adquiridos en Tda. Virtual Ripley corresponde a la empresa TIENDAS POR DEPARTAMENTOS RIPLEY S.A. En tal sentido cualquier disconformidad y gastos en los que pudiera haber incurrido por tal incumplimiento deberán ser canalizados directamente con la Tienda por Departamento Ripley.

Según lo expuesto, le indicamos que en esta oportunidad su reclamo ha sido declarado improcedente.

Recuerda que puedes afiliarte al **servicio gratuito** de **notificaciones automáticas** por mensajes de texto SMS en tu celular o por correo electrónico, **para todos tus consumos o compras realizadas con tu Tarjeta de Crédito Ripley**; solicitarlo a través de nuestro Call Center o Agencias.

Sin otro particular, nos despedimos dejándole nuestros mejores deseos de bienestar personal y familiar.

(1) "A efectos de evitar el uso no autorizado de la tarjeta por terceros, el cliente se obliga a conservar diligentemente su tarjeta y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el Cliente deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de su código de identificación, códigos de bloqueo o de cualquier código secreto que le proporcione el Banco (...)"

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviese conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo al Defensor del Cliente Financiera ASBANC, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o al INDECOPI.

Paseo de la República 3518, Piso 11
San Isidro, Lima - Perú
Central [511] 611 - 5700
www.bancoripley.com.pe

banco ripley

Atentamente,

[redacted]

ADRIAN ARIZAGA MAURI
Analista de Atención al Cliente

[redacted]

NATALIA MEYLIN AGUILAR
Analista de Atención al Cliente

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
[redacted] CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5215794

FECHA DE EMISION: 31/03/2022 HORA: 18:24:03
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 3112
SERIE: KJDF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 3112
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 70058390
NOMBRE CLIENTE: Vanessa nataly Tapia espinal
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065287753221	IPHONE 13 PRO MAX 6.7 512GB 12MP 60005000122659968000 1 1.00 x 7,699.00	7699.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	7,709.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	6,533.82
I.G.V.	S/	1,176.08
Total a Pagar	S/	7,709.90

SON: Siete mil setecientos nueve y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 7709.90
COD.AUTORIZACION : 322449
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 642.50
CUOTAS : 12

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43704783
FECHA: 31/03/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 6167 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY
==========
Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días deade la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe
==========

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
[redacted] CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5218254

FECHA DE EMISION: 01/04/2022 HORA: 15:03:48
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 1280
SERIE: K30F035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 1280
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 70058390
NOMBRE CLIENTE: Vanessa nataly Tapia espinal
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065287753221	IPHONE 13 PRO MAX 6.7 512GB 12MP 6080500012227429680201 1.00 x 7,699.00	7699.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	7,709.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	6,533.82
I.G.V.	S/	1,176.08
Total a Pagar	S/	7,709.90

SON: Siete mil setecientos nueve y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 7709.90
COD.AUTORIZACION : 181261
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 642.50
CUOTAS : 12

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43737082
FECHA: 01/04/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 6167 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY
==========
Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe
==========

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
[redacted] CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5219829

FECHA DE EMISION: 02/04/2022 HORA: 15:15:22
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 770
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 770
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 70058390
NOMBRE CLIENTE: Vanessa nately Tapia espinal
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065289670038	CELULAR XIAOMI BUNDLE REDMI NOTE 11 6000500012276835706 01 2.00 x 769.00	1538.00
2095276104321	COSTO DE ENV O 0 1.00 x 15.90	15.90

SUBTOTAL	S/	1,553.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00

NRO DE UNIDADES: 2

Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	1,316.86
I.G.V.	S/	237.04
Total a Pagar	S/	1,553.90

SON: Mil quinientos cincuenta y tres y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 1553.90
COD.AUTORIZACION : 036968
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 1553.90
CUOTAS : 0

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43749075
FECHA: 02/04/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 1243 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.05.2022 15:09:11 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 26 de Mayo del 2022

RESOLUCION N° 000856-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº : 0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTE : HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH[1]
DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.[2]
MATERIA : REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA SUBSANAR DENUNCIA

VISTO: el escrito de denuncia del 6 de mayo de 2022, presentado por el señor Julio Héctor Alberto Okumura Warth (en adelante, señor Okumura) contra el Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco); y, **CONSIDERANDO:**

I. DE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

1. El artículo 124 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[3] (en adelante, TUO de la LPAG) contempla los requisitos para la presentación de los escritos.

2. El artículo 11.2 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI[4], denominada Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos

---

1 DNI N° 18113262.
2 RUC N° 20259702411.
3 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Articulo 124.- Requisitos de los escritos
Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:
1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.
(Texto según el artículo 113 de la Ley N° 27444)
4 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI**
11. Requisitos de la denuncia
(...)
11.2. La denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener:
a) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante sea ciudadano extranjero, podrá presentar copia de su carné de extranjería o cualquier otro documento que identifique al consumidor.
En caso el denunciante se apersone mediante un representante, este debe presentar copia simple legible de la documentación que lo acredite como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI, en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, basta con la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, con la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.
En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, adicionalmente, debe presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos; salvo que identifique el expediente administrativo, registro o trámite ante el INDECOPI donde la Administración cuente con dicha información.
En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de interés colectivos y/o difusos de los consumidores, la denuncia debe cumplir con los requisitos indicados en el primer párrafo de este literal y los que establece el Código.
b) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En caso el proveedor denunciado sea ciudadano extranjero, podrá brindar el número de carné de extranjería o cualquier otro documento que permita su identificación.
En caso el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada en la que señale que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio de este y acepte que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

en el Código de Protección y Defensa Del Consumidor (en adelante, Directiva) dispone, entre otros, los siguientes requisitos para la presentación de la denuncia:

(i) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante sea ciudadano extranjero, podrá presentar copia de su carné de extranjería o cualquier otro documento que identifique al consumidor. En caso el denunciante se apersone mediante un representante, este debe presentar copia simple legible de la documentación que lo acredite como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI, en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, basta con la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, con la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.
(ii) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En caso el proveedor denunciado sea ciudadano extranjero, podrá brindar el número de carné de extranjería o cualquier otro documento que permita su identificación.
(iii) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor.
(iv) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o períodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.
(v) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.
(vi) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.
(vii) La firma del denunciante o de su representante.
(viii) Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (en adelante, TUPA).

3. En ese orden de ideas, de la revisión del escrito de denuncia del 6 de mayo de 2022 presentado por el señor Okumura, se advierte que:

(i) No precisó respecto a la primera infracción (5.1), si el hecho denunciado consiste en que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,7,

régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI y sus modificatorias; así como en las disposiciones de la LPAG.
Cuando los hechos denunciados involucren la participación de varios proveedores, la denuncia deberá ser dirigida expresamente contra cada uno de ellos, además de identificarlos de acuerdo con lo desarrollado en el presente artículo.
c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros no autorizados, cargos indebidos u operaciones no reconocidas a las que se refiere el numeral 6.2 de la presente Directiva, el denunciante debe precisar su valor total.
d) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o períodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.
e) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.
f) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.
g) La firma del denunciante o de su representante.
Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
El denunciante podrá adjuntar el comprobante de pago de la tasa administrativa o, señalar el número o código de operación que figura en el comprobante e indicar la fecha en que realizó el pago.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

efectuadas entre el 31 de abril de 2022 y el 2 de abril de 2022 con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted]

(ii) No precisó respecto a la segunda infracción (5.2), si el hecho denunciado consiste en el que el Banco no habría cumplido con atender su comunicación telefónica del 31 de marzo de 2022 con el objetivo de reportar la operación no reconocida de S/ 7 709,9 realizada con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted]

(iii) Respecto a la segunda infracción no precisó los siguientes datos:
- Fecha y hora de las llamadas realizadas al Banco.
- Cantidad de llamadas realizadas al Banco.
- Número telefónico desde el que se realizó la(s) llamada(s).
- Número telefónico del Banco al que se realizó la(s) llamada(s).
- Copia del registro o captura de las llamadas realizadas al Banco donde conste la información en los numerales anteriores.

(iv) No precisó respecto a la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción (5.3, 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7), si el hecho denunciado está referido a lo siguiente:
- El Banco habría denegado su solicitud referente a la entrega del estado de cuenta de su tarjeta de crédito N° [redacted] así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.

(v) Respecto a la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción no consignó los siguientes datos:
- Fecha y vía de presentación de la solicitud donde conste la información requerida al Banco.
- Copia del cargo de recepción de la solicitud.
- Copia de la respuesta emitida por el Banco denegando la información solicitada.

(vi) No precisó de manera concreta y clara medida correctiva solicitada (6.3), referente al pedido consistente en: "*Acceso a la información solicitada y que el Banco Ripley se niega a brindar, como tickets y boletas de compra, dirección de envío de productos, persona que recibió los productos, copias de la documental de entrega, flete y costos*".

4. Debido a ello, se verifica que su denuncia no cumple con los requisitos previstos en la normativa citada; por lo que, corresponde **requerirle** lo siguiente:

(i) **Precise** respecto a la primera infracción (5.1), si el hecho denunciado consiste en que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas por la suma S/ 16 973,7, efectuadas entre el 31 de abril de 2022 y el 2 de abril de 2022 con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted]

(ii) **Precise** respecto a la segunda infracción (5.2), si el hecho denunciado consiste en el que el Banco no habría cumplido con atender su comunicación telefónica del 31 de marzo de 2022 con el objetivo de reportar la operación no reconocida de S/ 7 709,9 realizada con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted]

(iii) Respecto a la segunda infracción deberá **precisar** los siguientes datos:
- Fecha y hora de la(s) llamada(s) realizada(s) al Banco.
- Cantidad de llamadas realizadas al Banco.
- Número telefónico desde el que se realizó la(s) llamada(s).
- Número telefónico del Banco al que se realizó la(s) llamada(s).
- Copia del registro o captura de las llamadas realizadas al Banco donde conste la información solicitada en los numerales anteriores.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(iv) **Precise** respecto a la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción (5.3, 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7), si las conductas denunciadas están referidas al siguiente hecho:
- El Banco habría denegado su solicitud referente a la entrega del estado de cuenta de su tarjeta de crédito N° 5254-****-****-2084, así como de las boletas de venta y los documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta de crédito.
- En caso las conductas enumeradas en la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción se estén denunciando de forma individual, deberá **precisar** y **sustentar** de manera ordenada, clara y concreta el/los hecho(s) que sustente(n) la(s) infracción(es), así como **presentar** los medios probatorios que acrediten su comisión.

(v) Respecto a la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción deberá **precisar** y **consignar** los siguientes datos:
- Fecha y vía de presentación de la solicitud donde conste la información requerida al Banco.
- Copia del cargo de recepción de la solicitud.
- Copia de la respuesta emitida por el Banco denegando la información solicitada

(vi) **Precise** de manera concreta y clara medida correctiva solicitada (6.3), referente al pedido consistente en: "*Acceso a la información solicitada y que el Banco Ripley se niega a brindar, como tickets y boletas de compra, dirección de envío de productos, persona que recibió los productos, copias de la documental de entrega, flete y costos*".

5. Cabe precisar que, los requerimientos se realizan de conformidad con el artículo 12.1 de la Directiva, el cual establece que, en caso se verifique el incumplimiento de los requisitos de la denuncia precisados en el numeral 11.2, **se concederá un plazo improrrogable al denunciante de dos (2) días hábiles para su subsanación**, bajo apercibimiento de declararse inadmisible su denuncia[5].

II. DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

6. De conformidad con los artículos 30° y 31°[6] del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la

[5] **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI**
12. Calificación de la denuncia
12.1. Recibida la denuncia, el órgano competente debe verificar el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 11 de la presente Directiva. En caso de verificarse el incumplimiento de alguno de ellos, deberá emitir el acto administrativo correspondiente a través del cual se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para la subsanación de la denuncia, bajo apercibimiento de declararla inadmisible.
(...)

[6] **DECRETO SUPREMO N° 004-2021-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico
30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, **el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos**, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.
(...)
30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos". (énfasis agregado)
Artículo 31.- Expediente Electrónico
31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.
31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

LPAG) los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos, cuyos actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.

7. En virtud de los citados artículos, los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos.

8. Dado el estado de emergencia nacional por la Covid-19 y el plan de Gobierno digital, es necesario que los procedimientos que se tramiten ante este órgano administrativo sean electrónicos.

9. Considerando que la denuncia ha ingresado por mesa de partes virtual, se dispone continuar con el trámite del expediente en forma electrónica. Asimismo, en caso se generen posteriormente actos físicos, se establece que estos sean incorporados al expediente en forma digitalizada.

III. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

10. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[7] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

11. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[8].

12. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

    - El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
    - El lavado frecuente de manos.
    - El uso de mascarilla.
    - El uso de espacios abiertos y ventilados.
    - Evitar aglomeraciones.
    - La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
    - La promoción de la salud mental.
    - La continuidad del tamizaje de la población.
    - La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
    - El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.

31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso.

7 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

8 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**
2.1.5 Centros laborales
En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.
2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.
2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

- El uso de datos abiertos y registro de información.
- La lucha contra la desinformación y la corrupción.
- La gestión adecuada de residuos sólidos.
- La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

13. El artículo 18[9] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

14. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[10] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

15. La Sexta Disposición Complementaria Final[11] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de

---

9 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

10 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica.(*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

11 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

16. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[12].

17. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo

18. En atención a lo expuesto, en el referido formulado, se solicita se consigne un correo electrónico y se advierte:

> *"(*) NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA*
> *Recibirás las notificaciones electrónicas a esta dirección electrónica (correo), siendo tu responsabilidad asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511. Al registrar tu dirección electrónica (correo) otorgas tu autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al artículo 20.4 de la Ley N° 27444."*
> *(Énfasis agregado).*

19. En este orden de ideas, a partir de octubre de 2020, si el administrado consigna un correo electrónico en el formulario de mesa de partes virtual del Indecopi brinda su autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria, de conformidad con la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 y el artículo 20.4 del TUO de la LPAG; salvo que, expresamente precise otro correo electrónico para notificaciones.

Del domicilio del denunciante:

Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

12 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

20. El 6 de mayo de 2022, el señor Okumura presentó a través de la mesa de partes virtual institucional su denuncia, consignando en dicho formulario, de forma obligatoria el correo electrónico [redacted] asimismo, precisó como número telefónico el [redacted] por lo que, corresponde tenerlos como fijados.

IV. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

21. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[13], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

    Los mecanismos de consulta son:

    a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
    b. Centro de atención telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
    c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
    d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
    e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
    f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

22. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

23. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la plataforma Microsoft Teams en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

Por las consideraciones expuestas,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Requerir al señor Héctor Alberto Okumura Warth, que en el **plazo improrrogable de dos (2) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificado con esta resolución, cumplan con:

(i) **Precise** respecto a la primera infracción (5.1), si el hecho denunciado consiste en que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad

---

13 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(...)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas por la suma S/ 16 973,7, efectuadas entre el 31 de abril de 2022 y el 2 de abril de 2022 con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted]

(ii) **Precise** respecto a la segunda infracción (5.2), si el hecho denunciado consiste en el que el Banco no habría cumplido con atender su comunicación telefónica del 31 de marzo de 2022 con el objetivo de reportar la operación no reconocida de S/ 7 709,9 realizada con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted]

(iii) Respecto a la segunda infracción deberá **precisar** los siguientes datos:
- Fecha y hora de la(s) llamada(s) realizada(s) al Banco.
- Cantidad de llamadas realizadas al Banco.
- Número telefónico desde el que se realizó la(s) llamada(s).
- Número telefónico del Banco al que se realizó la(s) llamada(s).
- Copia del registro o captura de las llamadas realizadas al Banco donde conste la información solicitada en los numerales anteriores.

(iv) **Precise** respecto a la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción (5.3, 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7), si las conductas denunciadas están referidas al siguiente hecho:
- El Banco habría denegado su solicitud referente a la entrega del estado de cuenta de su tarjeta de crédito N° [redacted] así como de las boletas de venta y los documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta de crédito.
- En caso las conductas enumeradas en la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción se estén denunciando de forma individual, deberá **precisar** y **sustentar** de manera ordenada, clara y concreta el/los hecho(s) que sustente(n) la(s) infracción(es), así como **presentar** los medios probatorios que acrediten su comisión.

(v) Respecto a la tercera, cuarta, quinta, sexta y sétima infracción deberá **precisar** y **consignar** los siguientes datos:
- Fecha y vía de presentación de la solicitud donde conste la información requerida al Banco.
- Copia del cargo de recepción de la solicitud.
- Copia de la respuesta emitida por el Banco denegando la información solicitada

(vi) **Precise** de manera concreta y clara medida correctiva solicitada (6.3), referente al pedido consistente en: "*Acceso a la información solicitada y que el Banco Ripley se niega a brindar, como tickets y boletas de compra, dirección de envío de productos, persona que recibió los productos, copias de la documental de entrega, flete y costos*".

Dicho requerimiento deberá ser atendido de manera íntegra, bajo apercibimiento de tener por **no presentado el escrito de denuncia siendo declarado inadmisible**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Tener por fijado como dirección electrónica del señor Héctor Alberto Okumura Warth el buzón [redacted] y establecer como número de contacto el teléfono [redacted]

Informar que es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica fijada, caso contrario, el Indecopi puede realizar las notificaciones por cualquier otro medio disponible.

TERCERO: Informar que el cumplimiento de este requerimiento puede ser enviado a través de mesa de partes virtual del Indecopi, detallando el número de expediente.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Comunicar a las partes que, la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada se entiende válidamente efectuada cuando se remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25 del TUO de la LPAG.

Advertir a las partes que está a su cargo asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, caso contrario, el Indecopi puede realizar la notificación por cualquier otro medio.

CUARTO: Informar al señor Héctor Alberto Okumura Warth que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los **únicos mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
b. Centro de atención telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora

QUINTO: Informar al señor Héctor Alberto Okumura Warth que podrá solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI La Libertad

SOM/caa

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Indecopi La Libertad
RECIBIDO
31 MAYO 2022
Reg ..... Folios: 4
Hora 11:47 [redacted]

firma no original.

- **EXP. N°: 0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL**

➢ **CUMPLE CON PRECISAR LO REQUERIDO EN RESOLUCIÓN N° 856-2022 – 26/05/2022**

SEÑORES INDECOPI – TRUJILLO - LA LIBERTAD
COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH, en la denuncia administrativa interpuesta contra Banco Ripley Perú S.A. ante usted me presento y expongo:

Con fecha viernes 27 de mayo de 2022, fui notificado a mi correo electrónico con la **RESOLUCIÓN N° 000856-2022-CPC-LAL/INDECOPI,** mediante la cual su Despacho me requiere subsanar y precisar requisitos de procedibilidad para la admisión de mi denuncia administrativa, en consecuencia, es oportuno indicar lo siguiente:

1. **RESPECTO DE LAS INFRACCIONES:**
   - **1.1.** El denunciado Banco Ripley S.A. no ha cumplido con bloquear mi tarjeta de crédito por la realización de operaciones atípicas que evidencian claramente el uso indebido de la misma.
   - **1.2.** El denunciado Banco Ripley Perú S.A. no ha remitido a mi correo electrónico mi estado de cuenta, luego de el evento de uso no autorizado de mi tarjeta de crédito.

2. **RESPECTO DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS:**
   - **2.1.** Se genere la cancelación y/o anulación de la compra realizada sin autorización y en consecuencia Banco Ripley Perú, asuma responsabilidad económica por la suma de S/. 16,973.00 soles, respecto de las boletas detalladas a continuación:
     - a) **BOLETA DE VENTA BTV1-5215794,** de fecha 31 de marzo de 2022, hora 18:24:03, Serie: K3DF035915. – Boleta N° 3112, Documento de cliente N°: 70058390, Nombre de cliente: Vanessa Nataly Tapia Espinal, correo: [redacted], teléfono: [redacted] Código: 2065287753221, producto Iphone 13 PRO MAX, monto: S/. 7, 699.00 soles, costo de envío S/. 10.90 soles.
     - b) **BOLETA DE VENTA BTV1-5218254,** de fecha 01 de abril de 2022, hora 15:03:48, Serie: K3DF035915. – **Boleta N° 1280**, Documento de cliente N°: 70058390, Nombre de cliente: Vanessa Nataly Tapia Espinal, correo: [redacted], teléfono: [redacted] Código: 2065287753221, producto Iphone 13 PRO MAX, monto: S/. 7, 699.00 soles , costo de envío S/. 10.90 soles.
     - c) **BOLETA DE VENTA BTV1-5219829,** de fecha 02 de abril de 2022, hora 15:15:22, Serie: K3DF035915. – **Boleta N° 770,** Documento de cliente N°: 70058390, Nombre de cliente: Vanessa Nataly Tapia Espinal, correo: [redacted], teléfono: [redacted] Código: 2065289670038, producto celular XIAOMI BUNDLE REDMI NOTE 11, monto: S/. 1538.90 soles. Costo de envío S/. 15.90 soles.

Por lo expuesto, solicito proveer el presente con las formalidades de ley.

Trujillo 30 de mayo de 2022.

[redacted]
Sandra Gabriela Verfara Cubas
ABOGADA
C.A.L.L. N° 12417

[redacted]

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
RIPLEY CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5215794

FECHA DE EMISION: 31/03/2022 HORA: 18:24:03
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 3112
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 3112
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 70058390
NOMBRE CLIENTE: Vanessa nataly Tapia espinal
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065287753221	IPHONE 13 PRO MAX 6.7 512GB 12MP 6000500012265996800001 1.00 x 7,699.00	7699.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	7,709.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	6,533.82
I.G.V.	S/	1,176.08
Total a Pagar	S/	7,709.90

SON: Siete mil setecientos nueve y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
Nº TARJETA : [redacted]
MONTO : 7709.90
COD.AUTORIZACION : 322449
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 642.50
CUOTAS : 12

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43704783
FECHA: 31/03/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 6167 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución Nº 018005001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
RIPLEY "CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5218254

FECHA DE EMISION: 01/04/2022 HORA: 15:03:48
TIENDA: ONLINE CAJA: 380 TRX: 1280
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual D 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 1280
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 70058390
NOMBRE CLIENTE: Vanessa nataly Tapia espinal
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065207753221	IPHONE 13 PRO MAX 6.7 512GB 12MP 6000500012274296802 01 1.00 x 7,699.00	7699.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	7,709.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	6,533.82
I.G.V.	S/	1,176.08
Total a Pagar	S/	7,709.90

SON: Siete mil setecientos nueve y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 7709.90
COD.AUTORIZACION : 181261
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 642.50
CUOTAS : 12

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43737082
FECHA: 01/04/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
DD. GANO 6167 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 0180050011156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
RIPLEY CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5219829

FECHA DE EMISION: 02/04/2022 HORA: 15:15:22
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 770
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 770
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 70058390
NOMBRE CLIENTE: Vanessa nataly Tapia espinal
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065289670038	CELULAR XIAOMI BUNDLE REDMI NOTE 11 6000500012276835706 01 2.00 x 769.00	1538.00
2095276104321	COSTO DE ENV O 0 1.00 x 15.90	15.90

SUBTOTAL	S/	1,553.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00

NRO DE UNIDADES: 2

Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	1,316.86
I.G.V.	S/	237.04
Total a Pagar	S/	1,553.90

SON: Mil quinientos cincuenta y tres y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 1553.90
COD.AUTORIZACION : 036968
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 1553.90
CUOTAS : 0

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 43749075
FECHA: 02/04/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 1243 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 016005GC01156/SUNAT
Representación impresa de la boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133640533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.06.2022 13:17:58 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República"

Trujillo, 03 de Junio del 2022

RESOLUCION Nº 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	:	**0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH[1]**
DENUNCIADO	:	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.[2]**
MATERIA	:	**ADMISIÓN A TRÁMITE** **IMPUTACIÓN DE CARGOS** **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

I. HECHOS

1. El 6 de mayo de 2022[3], el señor Héctor Alberto Okumura Warth (en adelante, señor Okumura) denunció al Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - El 31 de marzo de 2022, recibió una llamada telefónica de un presunto funcionario del Banco desde el número de celular [redacted] para ofrecerle la renovación de su tarjeta.
   - Durante la comunicación y frente a la solicitud del interlocutor brindó el número de su tarjeta y los tres dígitos de seguridad, en ese sentido, antes de finalizar la llamada le indicaron que su tarjeta dejaría de funcionar y al día siguiente le enviarían su nueva tarjeta.
   - Luego de la comunicación sostenida con el presunto funcionario del Banco, recibió un mensaje de texto que reportaba un consumo de S/ 7709,90 realizado con su tarjeta, acto seguido devolvió la llamada al número de celular [redacted] para consultar sobre el consumo atípico, recibiendo como respuesta que este hecho sucedió por un reinicio o actualización de sistema.
   - Posteriormente, se intentó contactar con el Banco para reportar la operación no reconocida, sin embargo, no obtuvo respuesta.
   - El 1 y 2 de abril de 2022, recibió un nuevo mensaje de texto al celular [redacted] con el reporte de dos consumos por la suma de S/ 7 709,90 y S/ 1 553,90, respectivamente; dando un total de tres operaciones no reconocidas, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TARJETA DE CRÉDITO Nº [redacted]	1	31/03/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 16 973,70
	2	01/04/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	
	3	02/04/2022	S/ 1 553,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

   - Al haber sido informado que su tarjeta actual dejaría de funcionar y al encontrarse en la fecha límite para cancelar su estado de cuenta, realizó el pago de este a través del aplicativo del BCP. En ese sentido, acudió al Banco para validar el pago

[1] DNI Nº 18113262.
[2] RUC Nº 20259702411.
[3] Denuncia subsanada el 31 de mayo de 2022.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

realizado y verificar la variación de la categoría ofrecida, sin embargo, dicha operación nunca se registró.

- Requirió al Banco su estado de cuenta, boletas de venta de los productos y documentos de entrega y recepción de los productos, pero el denunciado denegó su solicitud.
- Finalmente, el 5 de mayo de 2022, se le remitió a su correo electrónico las boletas de venta generadas producto de las compras no autorizadas con su tarjeta de crédito.

2. El señor Okumura solicitó como medida correctiva:

   - La cancelación y/o anulación de las compras realizadas sin autorización por el importe de S/ 16 973,70.

II. CUESTIÓN PREVIA

3. El 31 de mayo de 2022, el señor Okumura presentó su escrito de subsanación de denuncia a través de la mesa de partes física institucional, en atención al requerimiento contenido en la Resolución N° 000856-2022-CPC-LAL/INDECOPI.

4. De la revisión del escrito presentado, se verificó que la firma del administrado, así como del letrado que lo autoriza, no son firmas originales.

5. Al respecto, el artículo 140[4] del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), prescribe que el administrado deberá ratificar la firma y/o el contenido del escrito en caso de duda sobre la autenticidad de la firma.

6. Por tanto, corresponde solicitar al señor Okumura que, en el plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución cumpla con ratificar las firmas contenidas en el escrito presentado el 31 de mayo de 2022, sin perjuicio de continuar con el trámite del presente procedimiento administrativo.

III. DEL ENCAUZAMIENTO

7. La resolución que apertura el procedimiento sancionador debe contener la exposición clara de los hechos imputados, la calificación de las infracciones, las posibles sanciones, la autoridad competente y la norma que le otorga tal competencia, así como la adopción de las medidas provisionales que la autoridad considere pertinente[5].

8. El artículo 86° del TUO de la LPAG, regula los deberes de las autoridades en los procedimientos y, en el apartado 3) preceptúa lo siguiente: "*Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos*".

---

4 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 140.- Ratificación de firma y del contenido de escrito
140.1 En caso de duda sobre la autenticidad de la firma del administrado o falta de claridad sobre los extremos de su petición, como primera actuación, la autoridad puede notificarlo para que dentro de un plazo prudencial ratifique la firma o aclare el contenido del escrito, sin perjuicio de la continuación del procedimiento.
140.2 La ratificación puede hacerla el administrado por escrito o apersonándose a la entidad, en cuyo caso se levantará el acta respectiva, que es agregada al expediente.
140.3 Procede la mejora de la solicitud por parte del administrado, en los casos a que se refiere este artículo.

5 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. *Guía Práctica Sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador*. 2015. Pg. 32.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

9. El artículo 156° del TUO de la LPAG prescribe que la autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

10. En ese sentido, de la revisión integral del escrito de denuncia, el escrito de subsanación de denuncia y medios probatorios obrantes en el expediente, se puede identificar los siguientes hechos denunciados:

- El Banco no habría cumplido con atender su comunicación telefónica del 31 de marzo de 2022 con el objetivo de reportar la operación no reconocida por el monto de S/ 7 709,9 realizada con cargo a su Tarjeta de Crédito N° [redacted]
- El Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo de 2022 y el 2 de abril de 2022 con cargo a su Tarjeta de Crédito N° [redacted].
- El Banco habría denegado su solicitud referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted], así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.

11. Por tanto, corresponde imputar los hechos denunciados e identificados de forma precedente contra el Banco.

IV. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA E IMPUTACIÓN DE CARGOS

12. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades[6], considera que debe admitir a trámite la denuncia e imputar a título de cargo que:

(i) El Banco no habría cumplido con atender la comunicación del señor Okumura del 31 de marzo de 2022 con el objetivo de reportar la operación no reconocida de S/ 7 709,9 realizada con cargo a su Tarjeta de Crédito N° [redacted]

---

6 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.- Autoridad competente.
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.
Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.
(La Comisión de Protección al Consumidor ha delegado su competencia a la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, mediante Resolución Nº 102-2005-INDECOPI/DIR, publicada el 29 de octubre de 2005, otorgándole las funciones de conocer y resolver denuncias en materia de protección al consumidor en el ámbito de su competencia).
DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad. (...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

2084; por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código[7].

(ii) El Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [redacted] del señor Okumura; por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código.

(iii) El Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted] así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta; por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código.

V. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

13. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere[8], conviene en requerir al:

<u>Al señor Okumura cumpla con</u>:

- Respecto al hecho denunciado consistente en el intento de comunicación con el Banco para reportar la operación no reconocida de S/ 7 709,9 realizada con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted] precise los siguientes datos:

  a. Fecha y hora de las llamadas realizadas al Banco.
  b. Cantidad de llamadas realizadas al Banco.
  c. Número telefónico desde el que se realizó la(s) llamada(s).
  d. Número telefónico del Banco al que se realizó la(s) llamada(s).
  e. Copia del registro o captura de las llamadas realizadas al Banco donde conste la información en los numerales anteriores.

---

7 **LEY N° 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.

8 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 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.
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.
(...)
DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 24º.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

- Respecto al hecho denunciado consistente en que el Banco habría denegado su solicitud referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted], así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.

  a. Fecha y vía de presentación de la solicitud donde conste la información requerida al Banco.
  b. Copia del cargo de recepción de la solicitud.
  c. Copia de la respuesta emitida por el Banco denegando la información solicitada.

Al Banco cumpla con:

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito [redacted]
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de la Tarjeta de Crédito N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.
- Presentar copia del manual donde se explique el adecuado procedimiento y/o mecanismos que se emplean cuando se realizan operaciones no reconocidas.
- Presentar la siguiente información respecto a las operaciones no reconocidas virtuales: a) Reporte de las operaciones por internet y b) Solicitud y/o constancia de afiliación a la banca por internet y/o banca móvil.
- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

14. El requerimiento efectuado deberá ser presentado en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[9].

VI. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN - DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM

15. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM[10] se aprobó la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

16. En ese sentido, de conformidad con el artículo 2° del Decreto Legislativo Nº 807 que establece las facultades de cada Comisión del Indecopi para solicitar información que considere pertinente durante la tramitación del procedimiento[11], la

---

9 **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

10 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021 y entró en vigencia a partir del 14 de junio de 2021.

11 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**
Artículo 1.- 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

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

autoridad administrativa está en la posibilidad de solicitar a las partes la documentación que considere necesaria en el procedimiento y, por consiguiente, los administrados están en la obligación de remitir la información requerida en los términos ordenados.

17. Cabe resaltar que, este requerimiento se realiza con la finalidad de contar con los elementos necesarios para que, de ser el caso, se pueda efectuar una graduación de la sanción, sin que esto implique un adelanto de opinión.

18. Por lo que, corresponde requerir al Banco que, en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, la siguiente información:

    - **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
    - **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

19. El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[12], en caso de incumplimiento.

VII. DE LA MEDIACIÓN

20. El inciso 6 del artículo VI del Código establece como una política pública el garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre ellos la mediación, tal como se transcribe a continuación:

> "***Artículo VI. - Políticas públicas***
> *(…)*
> *6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos*".

---

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.
Artículo 2.- 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. (...)
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)
Por Acuerdo de Comisión N° 0539 del 08 de enero de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad ratificó la delegación de facultades a la Secretaría Técnica para admitir y tramitar los procedimientos en materia de protección al consumidor.

12 **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

21. El artículo 30 del Decreto Legislativo N° 807[8], establece que, en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a la mediación.

22. En esa línea el artículo 107-A[13] del Código determina que el procedimiento concluye cuando las partes lleguen a una mediación que soluciones la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

23. El inciso b) del artículo 44[14] del Decreto Legislativo N° 1033 prescribe que el Secretario Técnico tiene facultades para instruir los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones.

VIII. DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO

24. El numeral 3 del artículo 112 del Código, prescribe como circunstancia atenuante especial en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente[15]. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria[16].

---

13 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
(...)
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

14 **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.**
Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. –
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:
b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;

15 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

16 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**
Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento
Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.
c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

25. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

26. Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En este caso, se podrá imponer una amonestación, se dictarán las medidas correctivas, de corresponder, y se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. Por último, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi[17].

IX. DEL PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

27. El inciso 3 del artículo 255 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) dispone que el plazo para que el administrado presente descargos no podrá ser menor a cinco (5) días hábiles.

28. El artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, contempla que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado para que presente su descargo, otorgándole el plazo de cinco (5) días contados desde la notificación.

29. El artículo 41 del mismo cuerpo normativo, determina que el plazo para presentar descargos puede ser prorrogado excepcionalmente hasta por tres veces del plazo original, sea a solicitud de parte o de oficio, siempre que la complejidad del caso lo amerite.

30. De la revisión de la denuncia, se evidencia que la(s) imputación(es) materia de este procedimiento son complejas, situación que ocasiona que el denunciado a efectos de ejercer su defensa, requiera gestionar y presentar diversos documentos.

31. En ese sentido, en virtud del principio de celeridad y el derecho de defensa del denunciado; corresponde, ampliar de oficio el plazo para la presentación de descargos y conceder el plazo máximo legal, de conformidad con el citado artículo 41 del Decreto Legislativo 807, el cual, bajo ningún supuesto, podrá ser prorrogado.

X. DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

32. De conformidad con los artículos 30° y 31°[18] del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la

---

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

17 Según la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI.

18 **DECRETO SUPREMO N° 004-2021-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico

30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, **el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos**, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.

(...)

30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos,

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

LPAG) los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos, cuyos actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.

33. En virtud de los citados artículos, los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos.

34. Dado el estado de emergencia nacional por la Covid-19 y el plan de Gobierno digital, es necesario que los procedimientos que se tramiten ante este órgano administrativo sean electrónicos.

35. Considerando que la denuncia ha ingresado por mesa de partes virtual física, se dispone la digitalización de los actuados y continuar con el trámite del expediente en forma electrónica. Asimismo, en caso se generen actos físicos, se establece que estos sean incorporados al expediente en forma digitalizada.

XI. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

36. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[19] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

37. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[20].

38. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

    a. El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
    b. El lavado frecuente de manos.
    c. El uso de mascarilla.
    d. El uso de espacios abiertos y ventilados.
    e. Evitar aglomeraciones.

---

siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos". (énfasis agregado)

Articulo 31.- Expediente Electrónico

31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.

31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda.

31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso.

19 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

20 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**

2.1.5 Centros laborales

En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.

2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.

2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

f. La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
g. La promoción de la salud mental.
h. La continuidad del tamizaje de la población.
i. La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
j. El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
k. El uso de datos abiertos y registro de información.
l. La lucha contra la desinformación y la corrupción.
m. La gestión adecuada de residuos sólidos.
n. La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

39. El artículo 18[21] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

40. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[22] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el

---

21 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

22 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica.(*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

41. La Sexta Disposición Complementaria Final[23] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

42. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[24].

43. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

44. En atención a lo expuesto, en el referido formulado, se solicita se consigne un correo electrónico y se advierte:

> *"(*) NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA*
> *Recibirás las notificaciones electrónicas a esta dirección electrónica (correo), siendo tu responsabilidad asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511. Al registrar tu dirección electrónica (correo) otorgas tu autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al artículo 20.4 de la Ley N° 27444." (Énfasis agregado).*

45. En este orden de ideas, a partir de octubre de 2020, si el administrado consigna el correo electrónico en el formulario de la mesa de partes de Indecopi, brinda la autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso

---

23 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

24 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

finalizada la emergencia sanitaria y emergencia nacional, conforme a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 y el artículo 20.4 del TUO de la LPAG, salvo que expresamente señale otro correo electrónico de notificaciones.

De la notificación al denunciante:

46. El 6 de mayo de 2022, el señor Okumura presentó a través de la mesa de partes virtual institucional su denuncia, consignando en dicho formulario, de forma obligatoria el correo electrónico [redacted] asimismo, precisó como número telefónico el [redacted] por lo que, corresponde tenerlos como fijados.

XII. DE LA NOTIFICACIÓN POR CASILLA ELECTRÓNICA

47. De acuerdo con lo estipulado por el artículo 20 del TUO de la LPAG, y lo prescrito en el artículo 22 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital, respecto al domicilio digital, el Indecopi implementó el servicio de notificaciones electrónicas a través de casillas electrónicas.

48. Que, de la revisión del Sistema Integrado Resolutivo (SIR) se verifica que el Banco Ripley Perú S.A. aceptó los términos y condiciones para el uso de casilla electrónica para las notificaciones de los actos administrativos emitidos por los órganos resolutivos de Protección al Consumidor respecto de todos los procedimientos en los que este forma parte como denunciante, denunciado o administrado.

49. En ese sentido, se asignó al Banco Ripley Perú S.A. como número de casilla electrónica del Indecopi el N° 54285, la misma que fue activada el 4 de noviembre de 2021.

50. Por tanto, corresponde tener por fijado como domicilio procesal del Banco Ripley Perú S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 54285, respectivamente.

XIII. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

51. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[25], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

    Los mecanismos de consulta son:
    a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
    b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.

[25] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(...)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

52. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

53. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

XIV. DEL ACCESO AL EXPEDIENTE

54. El artículo 171 del TUO de la LPAG regula el acceso del expediente por parte de los administrados, abogados o sus representantes[26].

55. Debido al estado de emergencia dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y a las medidas de distanciamiento social y prevención de las aglomeraciones regulada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, corresponde disponer un mecanismo de acceso al expediente sin que el administrado deba apersonarse a las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de La Libertad.

56. Para ello, el interesado deberá solicitar la lectura del expediente por correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "*Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL*" y en el contenido el nombre completo del administrado. Si el que realiza la consulta es el abogado o *representante* legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vínculo).

57. En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

[26] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171.- Acceso al expediente
171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

PRIMERO: Requerir al señor Héctor Alberto Okumura Warth que, en el plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución cumpla con ratificar las firmas contenidas en el escrito presentado el 31 de mayo de 2022. Asimismo, se dispone a continuar con el trámite del presente procedimiento administrativo.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de mayo de 2022, presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra el Banco Ripley Perú S.A. e imputar a título de cargos:

(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con atender la comunicación del señor Okumura del 31 de marzo de 2022.

(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [redacted] del señor Okumura.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted] así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.

TERCERO: Tener por ofrecidos los medios probatorios documentales obrantes en el expediente.

CUARTO: Correr traslado de la denuncia al Banco Ripley Perú S.A., para que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 y 41 del Decreto Legislativo Nº 807, presenten sus descargos en un plazo máximo legal de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, vencido el cual, no se otorgará prórroga alguna conforme lo expuesto en la parte considerativa.

Debe precisarse que se declarará en rebeldía al denunciado que no presente descargos dentro del plazo otorgado; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 233.1º del Decreto Legislativo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado De La Ley N° 27444 – Ley Del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, podrán tenerse por aceptadas o merituadas como ciertas.

QUINTO: Requerir que en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución las partes procedimentales cumplan con:

Al señor Héctor Alberto Okumura Warth cumpla con:

- Respecto al hecho denunciado consistente en el intento de comunicación con el Banco para reportar la operación no reconocida de S/ 7 709,9 realizada con cargo a su tarjeta de crédito N° [redacted], precise los siguientes datos:
  a. Fecha y hora de las llamadas realizadas al Banco.
  b. Cantidad de llamadas realizadas al Banco.
  c. Número telefónico desde el que se realizó la(s) llamada(s).
  d. Número telefónico del Banco al que se realizó la(s) llamada(s).

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

e. Copia del registro o captura de las llamadas realizadas al Banco donde conste la información en los numerales anteriores.

- Respecto al hecho denunciado consistente en que el Banco habría denegado su solicitud referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted] así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.

  a. Fecha y vía de presentación de la solicitud donde conste la información requerida al Banco.
  b. Copia del cargo de recepción de la solicitud.
  c. Copia de la respuesta emitida por el Banco denegando la información solicitada.

Al Banco Ripley Perú S.A. cumpla con:

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito [redacted]
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de la Tarjeta de Crédito N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.
- Presentar copia del manual donde se explique el adecuado procedimiento y/o mecanismos que se emplean cuando se realizan operaciones no reconocidas.
- Presentar la siguiente información respecto a las operaciones no reconocidas virtuales: a) Reporte de las operaciones por internet y b) Solicitud y/o constancia de afiliación a la banca por internet y/o banca móvil.
- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, en caso de incumplimiento.

SEXTO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A., que, en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución cumplan con:

- **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
- **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. que al momento de apersonarse cumpla con:

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(i) En caso corresponda, presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento; o declaración jurada donde conste esta información precisando el número de partida registral.
(ii) Fijar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)[27];
(iii) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,
(iv) Señalar su domicilio procesal para el presente procedimiento[28], dentro de la circunscripción de la competencia territorial de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, determinada mediante Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI[29], esto de conformidad con el numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI[30], concordante con el inciso 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil. En caso contrario, se tendrá por no presentado su escrito de descargo y en consecuencia será declarado en rebeldía. El domicilio procesal a señalar puede ser el domicilio real u otro, siempre que se encuentre dentro de la circunscripción territorial indicada.
(v) Presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a sus actividades económicas, realizadas en el establecimiento donde sucedieron los hechos materia de denuncia.
(vi) En caso califique como microempresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas. Ello, a fin de que la Comisión pueda valorar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[31].

OCTAVO: Informar a las partes que, en las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión podrá imponer sanción de amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[32]. Esto, sin perjuicio de las medidas correctivas que

---

27 **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**
Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.
La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.
La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

28 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 442.- Requisitos y contenido de la contestación a la demanda. –
Al contestar el demandado debe:
1. Observar los requisitos previstos para la demanda, en lo que corresponda; (…).

29 Aprobada por Resolución N° 0178-2010- INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 28 de noviembre de 2010. A dicha resolución se puede acceder visitando el sitio web del INDECOPI: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/15/jer/legislagob/Directiva005-2010.pdf

30 **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 34.- Desconcentración de competencias
34.3. En los procedimientos que se tramiten ante las Comisiones de las Oficinas Regionales, las partes o los terceros interesados deberán señalar, al momento de su apersonamiento, domicilio procesal dentro de la respectiva circunscripción de competencia territorial de la Oficina Regional; competencia ésta que será determinada por el Consejo Directivo mediante directiva.

31 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110°.- Sanciones Administrativas
[...]
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(…)

32 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

puedan ordenarse, conforme a los artículos 114, 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[33].

El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(...)
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

33 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.
Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

NOVENO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 807[34], los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

DÉCIMO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. que en el plazo de **veinte (20) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificada esta resolución cumpla **con informar por escrito si cuenta con propuesta para dar solución a los hechos denunciados e imputados en este procedimiento**, detallando en qué consiste dicha propuesta y el plazo para su cumplimiento, de ser el caso.

Se precisa que el ofrecimiento conciliatorio realizado por las partes **no tiene la naturaleza de prueba ni implican una "confesión" de responsabilidad** a no ser que los ofrecimientos mencionados contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula[24].

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la instancia, **tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.**

DÉCIMO SEGUNDO: Informar a las partes que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.
Asimismo, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se podrá imponer una amonestación; y se dispondrá la exoneración de los costos del procedimiento, únicamente si el allanamiento o reconocimiento alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

- Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

34 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 39.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

DÉCIMO TERCERO: Fijar como dirección electrónica del señor Héctor Alberto Okumura Warth el correo electrónico [redacted]; asimismo, como número de teléfono de contacto el [redacted]

DÉCIMO CUARTO: Fijar como domicilio electrónico del Banco Ripley Perú S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 54285.

DÉCIMO QUINTO: Incorporar al expediente los términos y condiciones y la constancia de aceptación de la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 del Banco Ripley Perú S.A.

DÉCIMO SEXTO: Informar a las partes que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los únicos **mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora

DÉCIMO SÉTIMO: Informar a las partes que podrán solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/caa

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente : 0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694; según poder que se adjunta al presente, con domicilio procesal electrónico para estos efectos en los correos asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, en los seguidos por el señor Héctor Alberto Okumura Warth (en adelante, el señor Okumura) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, con fecha 3 de junio de 2022, fuimos notificados con la Resolución N° 920-2022-CPC-LAL/INDECOPI de la misma fecha, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Okumura, imputando en nuestra contra la presunta comisión de las siguientes infracciones:

> *"**SEGUNDO**: Admitir a trámite la denuncia (...) contra Banco Ripley Perú S.A. e imputar a título de cargos:*
>
> *(i) Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con atender la comunicación del señor Okumura del 31 de marzo de 2022.*
>
> *(ii) Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma de S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [redacted] del señor Okumura.*
>
> *(iii) Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted] así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta."*

La Secretaría Técnica nos otorgó el plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de cumplir con presentar nuestros descargos y absolver el requerimiento de información que nos fue formulado.

1

En tal sentido, encontrándonos dentro del plazo concedido por la Secretaría Técnica, cumplimos con presentar nuestros descargos bajo los siguientes fundamentos:

I. MARCO LEGAL APLICABLE:

1.1. SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

1. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[1].

2. En atención a la precitada norma, los proveedores tienen por obligación 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.

3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable[2].

---

1 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- 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.

Artículo 19º.- 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.

2 Ver Resolución N° 0486-2017/SPC-INDECOPI.

1.2. CARGA DE LA PRUEBA

4. El artículo 171°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[3], establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Este artículo se complementa con lo dispuesto en el artículo 196° del Código Procesal Civil –de aplicación supletoria al presente procedimiento[4]– que señala que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión. En síntesis, se debe precisar que los administrados se encuentran obligados a presentar la documentación pertinente para acreditar la veracidad de sus afirmaciones[5].

5. En este contexto, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes en un procedimiento de protección al consumidor se determina de la siguiente manera:

   (i) Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,

   (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.

6. Precisado lo anterior, debemos enfatizar que en caso el consumidor no presente medios probatorios que logren acreditar el hecho denunciado, la autoridad deberá desestimar la denuncia, absolviendo de toda responsabilidad al proveedor.

---

3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171°. - Carga de la prueba. (…) 171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

4 **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.

5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 196º. 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.

II. INTERPONEMOS CUESTIONES PREVIAS:

2.1. SOBRE LA NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN DE INICIO (ADMISORIO) POR INCORRECTA IMPUTACIÓN DE CARGOS

7. El numeral 3 del artículo 139º de la Constitución establece como principio de la función jurisdiccional la observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Conforme al Tribunal Constitucional, dichos principios "no solo se limitan a las formalidades propias de un proceso judicial, sino que se extiende a los procedimientos administrativos sancionatorios. En efecto, el debido proceso está concebido como el cumplimiento de todas las garantías procesales en todos los procedimientos, incluso los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos (…)"[6].

8. De otro lado, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como principio del procedimiento administrativo el debido procedimiento por el cual los administrados tienen derecho a la defensa y a una decisión debidamente motivada y fundamentada[7].

9. Asimismo, el numeral 4 del artículo 5 del antes citado cuerpo normativo señala que el contenido del acto administrativo debe comprender necesariamente todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

10. Dicho ello, tenemos que en el presente caso la Secretaría Técnica resolvió imputar en nuestra contra una supuesta infracción al deber de idoneidad, conforme a lo siguiente:

> *"(i) (...) no habría cumplido con atender la comunicación del señor Okumura del 31 de marzo de 2022.*
>
> *(iii) (...) habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N°* [redacted] *así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.".*

---

6 Fundamento 2 de la Sentencia emitida en el Expediente Nº 02678-2004-AA-TC

7 **LEY 27444.LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV del Título Preliminar**
1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.
La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

11. No obstante, de la revisión del escrito de subsanación de denuncia presentado por el señor Okumura es posible advertir lo siguiente:

Subsanación de denuncia:

"1. RESPECTO DE LAS INFRACCIONES:

1.1. El denunciado Banco Ripley Perú S.A. no ha cumplido con bloquear mi tarjeta de crédito por la realización de operaciones atípicas que evidencian claramente el uso indebido de la misma.
1.2. El denunciado Banco Ripley Perú S.A. no ha remitido a mi correo electrónico mi estado de cuenta, luego de el evento de uso no autorizado de mi tarjeta de crédito.".

12. De lo anterior, la Comisión podrá advertir que el señor Okumura solo cuestionó la presunta falta de medidas de seguridad necesarias para el procesamiento de operaciones no reconocidas con cargo a su tarjeta de crédito y la presunta falta de envío del estado de cuenta de su tarjeta luego de la realización de estos consumos.

13. Así, de la lectura del escrito de subsanación de denuncia presentado por el señor Okomura no se aprecia que este cuestione más que Banco Ripley no habría cumplido con atender su comunicación del 31 de marzo de 2022, ni que habría denegado su solicitud referente a la entrega de las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.

14. Sobre este punto, cabe mencionar que, en atención al numeral 12.1 del artículo 12 de la Directiva N° 1-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Secretaría Técnica efectuó un requerimiento al denunciante solicitando subsane su denuncia precisando las infracciones que se encuentra cuestionando.

15. En ese contexto, el señor Okumura, por escrito de fecha 31 de mayo de 2022, únicamente señaló las presuntas infracciones indicadas en el numeral 12 del presente escrito, subsanando su denuncia y ratificando los verdaderos cuestionamientos que persigue con su interposición.

16. En efecto, en la medida que la Secretaría Técnica requirió al consumidor que precise las presuntas infracciones denunciadas, la respuesta que este brindó a la autoridad constituye la expresión de su voluntad respecto a lo denunciado, sustituyendo el escrito de denuncia primigenio.

17. Así, en tanto el escrito de subsanación recoge la precisión de las presuntas infracciones denunciadas, es en base a dicha precisión que la autoridad administrativa debe imputar los cargos al denunciado.

5

18. En ese sentido, correspondía que la Secretaría Técnica recoja como presuntas infracciones administrativas los hechos cuestionados mediante escrito de fecha 31 de mayo de 2022.

19. No obstante, como la Comisión podra advertir, la Secretaría Técnica recoje equivocadamente los hechos cuestionados por el señor Okumura en su escrito de subsanación de denuncia, modificándolos antes de incorporarlos en la imputación de cargos efectuada en nuestra contra.

20. Sobre el particular, el principio de congruencia procesal prevé que las resoluciones se emitan de acuerdo con el sentido y el alcance de las peticiones formuladas por las partes, debiendo existir identidad jurídica entre lo resuelto y las pretensiones.

21. Asimismo, la Corte Suprema, mediante sentencia recaída en la Casación N° 1099-2017, determina que en toda resolución debe existir coherencia entre lo solicitado por las partes y lo finalmente resuelto, sin omitirse, alterarse o excederse estas peticiones (congruencia externa); y, armonía entre la motivación y la parte resolutiva (congruencia interna).

22. Es preciso señalar que el principio de congruencia procesal se encuentra íntimamente relacionado con el derecho a una debida motivación de las resoluciones, una garantía procesal que es de aplicación en los procedimientos administrativos, siendo regulado además por la norma especial de la materia.

23. En el marco de un procedimiento administrativo sancionador, resalta aún más su importancia, debido a que el órgano sancionador, en atención al principio de tipicidad, deberá encauzar las conductas denunciadas por los consumidores como presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), con lo cual formulará la imputación de cargos que será trasladada al proveedor y respecto de los cuales deberá defenderse.

24. En ese sentido, la Comisión mantiene y concentra las facultades sancionadoras otorgadas por ley, empero debe observar y ceñirse a los hechos denunciados por los consumidores al realizar la imputación de cargos respectiva, sin posibilidad de modificarlos o eliminarlos.

25. Así, en el presente caso observamos que el señor Okumura, en el marco de este procedimiento, se encuentra denunciando únicamente la presunta falta de medidas de seguridad necesarias para el procesamiento de operaciones no reconocidas con cargo a su tarjeta de crédito y la presunta falta de envío del estado de cuenta de su tarjeta luego de la realización de estos consumos.

26. Por las consideraciones anteriores, no correspondía a la Secretaría Técnica imputar como presunta infracción que Banco Ripley no habría cumplido con atender su comunicación del 31 de marzo de 2022, ni que habría denegado su solicitud referente a la entrega de las boletas de venta y documentos de entrega

y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta; por lo que solicitamos se declare la nulidad parcial de la Resolución N° 920-2022-CPC-LAL/INDECOPI (resolución de inicio del procedimiento) en los extremos correspondientes antes desarrollados.

2.2. SOBRE LA NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN DE INICIO (ADMISORIO) POR INDEBIDA IMPUTACIÓN DE CARGOS

27. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[8], contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez. Este artículo se complementa con lo dispuesto en el artículo 3° del citado cuerpo normativo, el cual establece como requisito de validez de los actos administrativos que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular y se encuentre debidamente motivado.

28. Asimismo, la configuración de un procedimiento regular es corroborable en tanto en el mismo se observe y aplique los principios comprendidos en el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual establece como uno de sus principios al "Principio del Debido Procedimiento", según el cual los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo, como lo es el derecho a obtener una decisión sustentada en derecho que valore, atienda y rebata los alegatos y pedidos expuestos a lo largo del procedimiento.

29. En ese sentido, de advertirse que un acto administrativo haya infringido el Principio del Debido Procedimiento, corresponde a la autoridad administrativa declarar su nulidad, en tanto el referido acto ha sido emitido quebrantando el ordenamiento jurídico y vulnerando la garantías que todo administrado mantiene frente a la administración pública.

30. En el presente caso, por Resolución N° 920-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó en nuestra contra lo siguiente:

> *"Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N°* [redacted] *así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.".*

---

8 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 10°. – Causales de nulidad: Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: (…)
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°.

31. Sobre el particular, manifestamos que la Secretaría Técnica no ha cumplido con precisar el número y la fecha de interposición de la supuesta solicitud presentada por el señor Okumura que habría sido denegada por Banco Ripley, elementos indispensables que permiten identificar mínimamente a un trámite dentro de un sistema informático.

32. Que, de la redacción de la imputación efectuada podemos advertir por lo menos tres (3) solicitudes distintas, cada una referida a una información en concreto; como también podría tratarse de una sola solicitud que contenga un pedido que englobe a las tres en un solo requerimiento.

33. Como la Comisión podrá advertir la imputación cuestionada no es clara en definir el supuesto de hecho que ameritaría una infracción en nuestra contra, prestándose a diversas interpretaciones, lo cual no se ajusta a lo que debe esperar un administrado en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.

34. Al respecto, consideramos importante la delimitación correcta de la imputación por parte de la Secretaría Técnica considerando que solo así podremos realizar una defensa efectiva sobre este extremo de la denuncia interpuesta por el señor Okumura.

35. En los procedimientos administrativos sancionadores, una de las garantías fundamentales con la que cuenta todo administrado es el derecho de defensa, el mismo que en el contexto de una imputación de cargos contempla, entre otros, el derecho a una debida especificación de los cargos imputados, pues de ello dependerá la estrategia de defensa a adoptar en el procedimiento, siendo de vital importancia lo anterior en la medida que la autoridad administrativa resolverá sobre la base de lo imputado y lo descargado por el denunciado sobre el particular, debiendo existir una congruencia entre estos dos puntos.

36. Aunado a ello, debemos manifestar que, de la revisión del escrito de denuncia y subsanación de denuncia, además de los documentos anexos, no evidenciamos elementos probatorios que nos permitan siquiera inferir la existencia de una solicitud en la que se hayan requerido conjunta o individualmente la entrega del estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tienda Ripley con su tarjeta.

37. Ahora bien, sin perjuicio de que el consumidor no haya indicado expresamente el número y fecha de interposición de la solicitud presentada, la Secretaría Técnica cuenta con facultades suficientes para efectuar requerimientos de información y solicitar se esclarezcan los hechos expuestos en el escrito de denuncia y subsanación de denuncia, como un paso previo a la elaboración de una resolución de inicio de procedimiento administrativo sancionador.

38. Dicho sea de paso, esta atribución de la Secretaría Técnica debe ser practicada de oficio, en atención a los principios ordenadores de la Ley N° 27444, Ley de

8

Procedimiento Administrativo General, que busca, de acorde al principio de impulso de oficio que se realicen los actos necesarios a fin de conducir correctamente el procedimiento administrativo.

39. En el presente caso, verificamos que con fecha 27 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica efectuó un requerimiento al denunciante a fin de que subsane su denuncia y cumpla con precisar las infracciones que se encuentra cuestionando.

40. Así pues, cobra más sentido el requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica considerando que la denuncia presentada por el señor Okumura no era clara y no cumplía mínimamente con precisar los hechos cuestionados y su delimitación en tiempo y espacio.

41. A propósito de este requerimiento es que el señor Okumura, mediante escrito de fecha 31 de mayo de 2022, precisa los reales cuestionamientos de su escrito de denuncia, –lo cual refuerza nuestro planteamiento esbozado en el acápite anterior–, dejando de lado la antigua redacción y reemplazándola por una más clara y certera, siendo esta la siguiente:

> *"el denunciado Banco Ripley Perú S.A. no ha remitido a mi correo electrónico mi estado de cuenta, luego de el evento de uso no autorizado de mi tarjeta de crédito".* (Sic)

42. No cabe duda de que esta imputación debe ser revisada debidamente por la Secretaría Técnica, puesto que no correspondía recoger la antigua redacción del hecho cuestionado sino la más reciente, que era más clara y precisa.

43. Por lo tanto, solicitamos a la Comisión se sirva declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 920-2022-CPC-LAL/INDECOPI, de fecha 3 de junio de 2022, y, considerando lo antes expuesto, ordene a la Secretaría Técnica volver a imputar cargos, esta vez, de forma correcta.

44. Por lo expuesto, solicitamos a la Comisión se sirva declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 920-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de junio de 2022; y, considerando lo antes expuesto, ordene a la Secretaría Técnica imputar el hecho cuestionado por el señor Okumura considerando lo indicado por el denunciante en su escrito de subsanación de denuncia.

2.3. SOBRE LA IMPROCEDENCIA DEL EXTREMO DE LA DENUNCIA REFERIDO A LA ENTREGA DE BOLETAS DE VENTA Y DOCUMENTOS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE COMPRAS EFECTUADAS EN TIENDAS RIPLEY POR FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR PASIVA DE BANCO RIPLEY

45. En el presente caso, el señor Okumura denunció que Banco Ripley habría denegado su solicitud referente, entre otros, a la entrega de las boletas de venta y los documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta.

46. Sobre el particular, es preciso señalar que Tiendas Ripley se desempeña en el mercado peruano como una tienda por departamento, líder del sector retail, encargándose de la venta de productos exclusivos a consumidores finales, los cuales pueden ser adquiridos por estos tanto en sus tiendas físicas como virtuales.

47. De otro lado, tenemos a Banco Ripley, entidad bancaria encargada de validar y autorizar las operaciones que el señor Okomura realice con cargo a la cuenta de su tarjeta de crédito, debiendo asegurar la disponibilidad del servicio y su correcto funcionamiento en atención al deber de idoneidad que le compete.

48. Así, en la medida que mi representada no emite boletas de venta por los productos adquiridos en los establecimientos comerciales de Tiendas Ripley, ni genera los documentos de entrega y recepción de estas compras, no se nos puede atribuir la conducta denunciada, en tanto no tenemos participación en esta.

49. En efecto, son los establecimientos comerciales los que se encargan de la venta de los productos ofrecidos en ellos, así como de toda la parte logística que les compete, como, por ejemplo, la emisión de boletas de venta, la entrega de los bienes adquiridos a los consumidores junto a las constancia respectivas que acrediten ello, entre otros.

50. Como es de conocimiento de vuestro despacho, los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa (en este caso, INDECOPI) dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.

51. Estos elementos básicos del proceso están conformados por: (a) la competencia del juez, (b) la capacidad de las partes, (c) las formas esenciales del procedimiento, (d) el interés para obrar y (e) la legitimidad para obrar.

52. La legitimidad para obrar puede definirse como la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta sea deducida en juicio, para ser parte activa y pasiva – respectivamente – en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes en el proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Dicho de otro modo, los intervinientes en el proceso deben ser idóneos para actuar en él, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio[9].

53. Precisamente por ello, el Código Procesal Civil, dispositivo de aplicación supletoria al presente procedimiento[10], establece que el demandado en un procedimiento

---

9 CARNELUTTI, Francesco. Sistema de derecho procesal civil. La composición del proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944, P. 30.

10 **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY 27444**

TÍTULO PRELIMINAR
Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes

puede plantear diversas excepciones[11], entre las que se encuentra la EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR.

54. Como se observa, esta excepción obedece a razones de economía procesal y aun de pertinencia, porque de esa manera se impide el desarrollo de un proceso inútil cuya sentencia no influiría en las partes intervinientes ni en aquellos que no participaron y que integran la relación jurídica sustancial.

55. Con la excepción de falta de legitimidad para obrar se busca poner término de inmediato a un proceso ineficaz desde un inicio, retirando del mismo a los sujetos que no poseen la idoneidad para formar parte de él. Precisamente, ello es lo que ha ocurrido en el caso concreto pues, como la autoridad debe corroborar, respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta denegatoria de atención a una solicitud presentada por el denunciante mediante la cual requería la entrega de boletas de venta y documentos de entrega y recepción de compras, Banco Ripley NO CALIFICA COMO PROVEEDOR BAJO LOS TÉRMINOS DEL CÓDIGO; por lo que no debió imputarse el cargo referido a una presunta infracción al deber de idoneidad.

56. En ese orden de ideas, la Administración Pública (en este caso INDECOPI) sólo podrá resolver el fondo de la controversia si en el procedimiento se ha acreditado la identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados (relación sustancial) y los sujetos intervinientes en el procedimiento (relación procesal), en

---

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad.
2. Cuando la deficiencia de la normativa lo haga aconsejable, complementariamente a la resolución del caso, la autoridad elaborará y propondrá a quien competa, la emisión de la norma que supere con carácter general esta situación, en el mismo sentido de la resolución dada al asunto sometido a su conocimiento.

[11] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL – DECRETO SUPREMO Nº 010-93-JUS**

Excepciones proponibles. -

Artículo 446.- El demandado sólo puede proponer las siguientes excepciones:

1. Incompetencia;
2. Incapacidad del demandante o de su representante;
3. Representación defectuosa o insuficiente del demandante o del demandado;
4. Oscuridad o ambigüedad en el modo de proponer la demanda;
5. Falta de agotamiento de la vía administrativa;
6. Falta de legitimidad para obrar del demandante o del demandado;
7. Litispendencia;
8. Cosa Juzgada;
9. Desistimiento de la pretensión;
10. Conclusión del proceso por conciliación o transacción;
11. Caducidad;
12. Prescripción extintiva; y,
13. Convenio arbitral.

caso contrario y en aplicación del Código Procesal Civil, la denuncia debe ser declarada improcedente.

57. Como no debe escapar de conocimiento de la Comisión, en el artículo IV del Título Preliminar del Código se define al proveedor de la siguiente manera:

> ***"2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.*** *En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:*
>
> > *1. Distribuciones o comerciantes.- Las personas naturales que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados a finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.*
> > *2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.*
> > *3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio natural.*
> > (Subrayado y resaltado agregado)

58. De la definición de proveedor establecida en el Código se deduce que será calificado como tal, **aquella persona natural o jurídica que habitualmente fabrica elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende, suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.**

59. A mayor abundamiento, en reiterada jurisprudencia emitida tanto por la Comisión de Protección al Consumidor como por la Sala de Protección al Consumidor, se ha indicado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que **exista de una relación de consumo**. Así, mediante la Resolución Nº 2526-2013/SPC-INDECOPI, la antes referida Sala indicó lo siguiente:

> *"12.* ***Los artículos 1° y 3° de la Ley de Protección al Consumidor reconocen que la normativa de protección al consumidor se aplica cuando existe una relación de consumo que involucra elementos subjetivos como son el consumidor y el proveedor,*** *así como elementos objetivos constituidos por los productos o servicios que el segundo suministra o presta en base a una transacción comercial.*
> *13.* ***La existencia de una relación de consumo es el presupuesto básico para formular una denuncia por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, convirtiéndose en una de las condiciones de procedencia que la Comisión evaluará antes de abordar el sustento o fondo de la denuncia planteada*** *debiendo acreditarse que la conducta de un determinado proveedor constituyó una infracción a las normas de protección al consumidor.* ***Asimismo, corresponderá al administrado demostrar, al menos de manera indiciaria, la existencia de una relación de consumo.***

12

(Subrayado y resaltado agregado)

60. De lo antes señalado se desprende que la autoridad administrativa puede pronunciarse sobre un asunto sometido a su conocimiento siempre que existan los siguientes elementos: (i) un consumidor afectado, (ii) un proveedor, y, (iii) un producto o servicio prestado por un proveedor en base a una transacción comercial.

61. En tal sentido, la ausencia de uno de dichos componentes determinará que NO nos encontremos frente a una relación de consumo.

62. Cabe señalar que esta interpretación se condice con el principio de causalidad, garantía de los administrados sujetos a un procedimiento sancionador recogida en el artículo 248° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) – Ley 27444[12].

63. En efecto, como es de conocimiento de la autoridad, de acuerdo con dicho principio, la responsabilidad debe corresponder a quien incurrió en la conducta prohibida por la ley. En ese sentido, para que se atribuya responsabilidad administrativa sobre un sujeto, es necesario que éste sea causante de la acción u omisión que supone la conducta ilícita a título de autor[13].

64. Ahora bien, tal como hemos señalado previamente, **en el presente caso y para los fines de la imputación en cuestión Banco Ripley NO califica como proveedor, pues la documentación que el señor Okumura habría solicitado corresponde a la relación de consumo existente entre su persona y el establecimiento comercial (proveedor), en el cual se usó su tarjeta de crédito para la compras de determinados productos.**

65. Por tanto, resulta claro que, respecto a la imputación cuestionada, Banco Ripley NO CALIFICA COMO PROVEEDOR, bajo los términos establecidos en el Código, en tanto nuestra representada no es responsable por la emisión y/o generación de la documentación presuntamente solicitada por el señor Okumura.

---

12 **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.
(…)

13 En palabras del Doctor Juan Carlos Morón Urbina, "Conforme a este principio resultará condición indispensable para la aplicación de cualquier sanción a un administrado que su conducta satisfaga una relación de causa adecuada al efecto, esto es, la configuración del hecho previsto en el tipo como sancionable". MORÓN URBINA, Juan Carlos. Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la administración pública en la ley peruana. En: Advocatus. Segunda época. Número 13,2005. P. 247.

66. Adicionalmente, respecto a la falta de entrega de las boletas de venta, la Comisión deberá evaluar que dicho hecho constituye una presunta infracción de tipo tributaria, la cual no es competencia de Indecopi; adicionalmente, los documentos cuestionados han sido aportados por el consumidor en su denuncia, por lo que correspondería se verifique si contaba con interés para obrar al respecto.

67. En virtud de lo expuesto, siendo que Banco Ripley no califica como proveedor, este extremo de la denuncia debe ser declarado **IMPROCEDENTE** por falta de legitimidad para obrar pasiva de mi representada. En efecto, la Comisión debe declarar **IMPROCEDENTE** la presunta infracción al deber de idoneidad imputada contra Banco Ripley, pues tal empresa no califica como proveedor para los fines de la imputación cuestionada.

III. POSICIÓN DE BANCO RIPLEY EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO:

3.1. SOBRE LA ATENCIÓN DE LA COMUNICACIÓN DEL 31 DE MARZO DE 2022

68. Sin perjuicio de la nulidad invocada como cuestión previa, cumplimos con presentar nuestros argumentos de defensa sobre el particular.

69. En el presente caso, el señor Okumura denunció que Banco Ripley no habría cumplido con atender su comunicación del 31 de marzo de 2022.

70. Así, en su escrito de denuncia, el señor Okumura manifestó que el 31 de marzo de 2022, luego de percatarse del fraude informático sufrido, llamó de manera inmediata a nuestra representada para reportar este hecho; sin embargo, pese a sus intentos, no logró entablar comunicación alguna.

71. Sobre el particular, el señor Okumura no ha presentado medio probatorio que permita acreditar, siquiera a nivel indiciario, que el 31 de marzo de 2022 efectuó llamadas telefónicas a Banco Ripley y que estas no fueron debidamente atendidas por este.

72. En efecto, el hecho denunciado requería que se aporte una prueba que demostrara la ejecución de llamadas telefónicas a Banco Ripley y de la supuesta falta de atención de estas por parte de nuestra representada; sin embargo, ello no ha sido cumplido en el presente caso, con lo cual se verifica que este extremo de la denuncia se basa en un mero dicho de parte.

73. A mayor abundamiento, debemos señalar que, en concordancia con lo antes expuesto, el presupuesto para que se pueda atribuir responsabilidad a un proveedor en el marco de un procedimiento de protección al consumidor es que primero el consumidor logre probar la existencia del defecto en el bien o servicio; caso contrario, el órgano resolutivo encargado del análisis de la denuncia deberá desestimarla liminarmente.

74. Asimismo, es importante precisar que la responsabilidad de un administrado no puede ser acreditada con dichos de parte o suposiciones, siendo necesaria la acreditación objetiva del defecto (o en este caso la presunta omisión de atender la comunicación del consumidor) por parte del denunciante.

75. En el presente caso, el señor Okumura no ha presentado medio probatorio, directo o indirecto, que acredite de manera fehaciente y suficiente la ejecución de llamadas telefónicas, de fecha 31 de marzo de 2022, a Banco Ripley y que estas no fueran atendidas por este, por lo que se puede concluir que ello no se encuentra debidamente acreditado y debe ser desestimado.

76. En tal sentido, es posible concluir que Banco Ripley no ha incurrido en una presunta infracción al deber de información, en tanto el denunciante no logró acreditar la ejecución de llamadas telefónicas el 31 de marzo de 2022 a nuestra representada y que estas no hayan sido atendidas por esta.

77. Por lo expuesto, solicitamos a la Comisión declarar **INFUNDADA** el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Okumura y, en consecuencia, se ordene el **ARCHIVO** de la misma.

3.2. SOBRE LOS PRESUNTOS CARGOS INDEBIDOS

❖ **Con respecto a la operación cuestionada por el importe de S/ 7 709,90**

78. En el presente caso, el señor Okomura denunció que Banco Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que se realicen tres (3) consumos no reconocidos con su tarjeta de crédito, entre ellos, la siguiente:

Fecha	Operación	Importe (S/)
31-03-22	Consumo	7 709,90

79. Al respecto, debemos manifestar que **Banco Ripley sí contaba con medidas de seguridad necesarias para el procesamiento de operaciones realizadas con tarjeta de crédito.**

80. De acuerdo a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento), las entidades bancarias únicamente podrán cargar a las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo a las órdenes de pago que autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta[14].

[14] **RESOLUCIÓN SBS Nº 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**
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 autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7°

81. De lo dispuesto en dicha norma resulta posible concluir que lo que se busca es garantizar que, en cualquiera de los escenarios en que se realice una operación financiera, esta se efectúe en observancia de las medidas de seguridad correspondientes.

82. Al respecto, el órgano del Indecopi especializado en materia bancaria y financiera, es decir, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI (en adelante, la Comisión) mediante Resolución N° 161-2020/CC1 ha señalado lo siguiente:

> *"61. En virtud a lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito o débito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas deben acreditar que:*
>
> *(i) En las operaciones realizadas con "tarjeta no presente", hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,*
> *(ii) para los casos de operaciones con "tarjeta presente", las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado o el ingreso de la clave secreta, según corresponda".*

83. En tal sentido, de la interpretación conjunta de la norma antes indicada y la jurisprudencia del Indecopi, tenemos que, a efectos de determinar la validez de un consumo por parte de un tarjetahabiente, es necesario verificar si se contó con la autorización del titular para la realización de la(s) operación(es) cuestionada(s).

84. Considerando lo antes señalado, corresponde indicar que Banco Ripley sí adoptó las medidas de seguridad necesarias a efectos de procesar la operación cuestionada por el denunciante en el presente caso, tal como explicaremos a continuación.

a. Respecto a la autorización de la operación del 31 de marzo de 2022 por el monto ascendente a S/7,709.00

85. Conforme a lo señalado en el artículo 9° del Reglamento, a efectos de cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito, las empresas del sistema financiero deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización de dichas operaciones.

86. En principio, es importante precisar que la operación cuestionada por el señor Okumura en el presente procedimiento fue realizada de manera virtual (vía

---

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.

internet), por lo que nos encontramos frente a un caso de operación realizada con tarjeta no presente.

87. Ahora bien, tal como podrá verificar la Comisión, de las imágenes que se insertan al presente escrito, es posible advertir que la operación no reconocida por el señor Okumura se realizó de manera válida, con lo cual se acredita que fue debidamente autorizada, tal como se aprecia a continuación:

<u>Imagen N° 1: Consumo por el importe de S/ 7 709,90, de fecha 31 de marzo de 2022</u>

88. De la imágen precedente, se advierte que, para el procesamiento de la operación cuestionada por el señor Okumura se ingresaron los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, esto es, el número de tarjeta, la fecha de vencimiento y el código CVV, las cuales eran de su exclusivo conocimiento y custodia, información que fue validada por el sistema, arrojando como resultado de la validación la glosa "VALIDACION TARJETA OK".

89. En efecto, tal como la Comisión también podrá verificar, para la realización de consumos en el establecimiento virtual en el que se efectuó la operación, se requiere el ingreso de los datos señalados precedentemente.

90. De lo anterior, es posible concluir que Banco Ripley contaba con la autorización del señor Okumura para efectuar el cargo de la operación detallada en el numeral 78 del presente escrito a la cuenta de la tarjeta de crédito de su titularidad.

91. De otro lado, es pertinente mencionar que <u>para fines de la realización de la operación en cuestión, la tarjeta de crédito del señor Okumura se encontraba plenamente activa</u>, en tanto su periodo de vigencia abarcó desde el 2 de setiembre de 2018 (fecha de alta) hasta el 9 de abril de 2022 (fecha de bloqueo), además de no registrar restricciones para efectuar compras por internet, tal como se aprecia en las imágenes siguientes:

Imagen N° 3

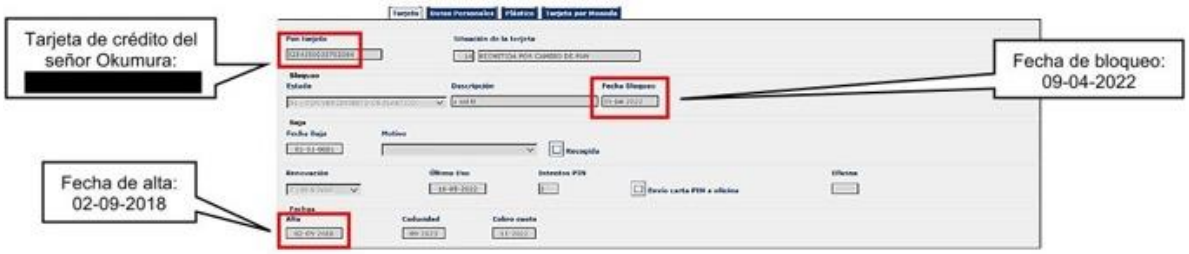
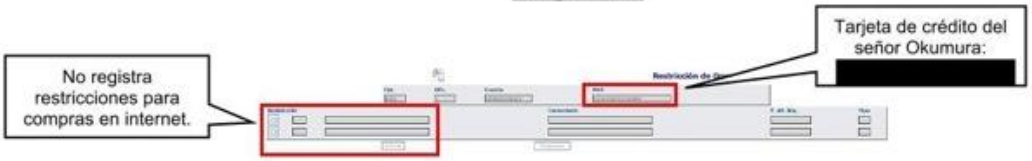


Imagen N° 4



92. Lo anterior puede ser corroborado con la información de los reportes del sistema de Banco Ripley, de los cuales es posible verificar que la tarjeta de crédito del señor Okumura fue bloqueada con posterioridad a la realización de la operación cuestionada, por lo que, aunado a lo anterior, concluimos que la responsabilidad de este consumo recae única y exclusivamente sobre él, conforme se ve a continuación:

Imagen N° 5

Reporte de bloqueo de la tarjeta de crédito del señor Okumura

93. Como la Comisión podrá advertir se encuentra acreditado que nuestra representada sí cumplió con procesar la operación cuestionada por el señor Okumura de conformidad con las medidas de seguridad exigibles para el procesamiento de operaciones con tarjeta de crédito, esto es, contar con la autorización del titular de la tarjeta, lo cual, en el presente caso, se verifica con el ingreso de su información confidencial.

b. Respecto a la operación cuestionada por el denunciante por el monto ascendente a S/7,709.00 y el sistema de monitoreo de operaciones

94. En efecto, tal como ha sido señalado previamente, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por las normas sectoriales que las rigen, a contar con sistemas de monitoreo que les permita detectar operaciones que no se

correspondan con el comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de operación que se realice con las tarjetas de crédito y débito que administran.

95. Asimismo, consideramos importante poner en conocimiento del ORPS que, a efectos de que se active el sistema de monitoreo con el que Banco Ripley cuenta, es necesario que se hayan realizado operaciones que nos permitan presumir que la tarjeta no está siendo utilizada por su titular (operaciones inusuales o sospechosas).

96. Dicho criterio es amparado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, cuando afirma lo siguiente[15]:

> *"(...) para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo efectuadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las transacciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor".*

97. Aclarado ello, es necesario precisar que Banco Ripley sí cuenta con medidas de seguridad que permiten la alerta de transacciones inusuales de sus clientes como también la identificación de patrones de fraude que comprometan sus tarjetas de crédito o débito, ello en base a la experiencia histórica del propio sistema. Para lograr lo anterior, nuestra representada revisa de manera periódica el comportamiento transaccional de sus clientes a efectos de ajustar las reglas de alerta existentes, las cuales le permiten identificar tendencias de fraude.

98. En el presente caso, en tanto la operación materia de análisis correspondía a una primera transacción en la fecha en cuestión, no era posible que sea evaluada por el sistema de monitoreo antes de su procesamiento.

99. En efecto, tal como el Indecopi lo ha reconocido en sus reiterados pronunciamientos, no basta la realización de una sola operación para generar una alerta en el sistema de monitoreo.

100. Sin perjuicio de ello, evaluaremos el comportamiento habitual del señor Okumura en conjunto con los parámetros establecidos por nuestro sistema de monitoreo a fin de determinar si la operación cuestionada escapaba o no del comportamiento habitual de consumo del denunciante, y si, en ese sentido, correspondía la emisión de una alerta al respecto.

101. De la revisión de los últimos seis (6) estados de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, previo a la realización del consumo cuestionado, se ha extraído

15 Ver Resolución N° 0519-2021/CC1.

cierta información que, para fines explicativos, ha sido condensada en el cuadro que presentamos a continuación:

Estado de cuenta	Número de operaciones	Importe (S/)	Total (S/)
Noviembre	1	4,50 (V)	4,50
Diciembre 2021	2	4,50 (V) 48,00 (V)	52,5
Enero 2022	1	4,50 (V)	4,50
Febrero 2022	1	4,50 (V)	4,50
Marzo 2022	1	4,50 (V)	4,50
Abril 2022	1	4,50 (V)	4,50

Ámbito de la operación:
Presencial (P)
Virtual (V)

102. Del cuadro precedente, la Comisión podrá observar que el señor Okumura mantenía un consumo sostenido, alcanzando en el periodo de facturación con vencimiento a diciembre de 2021, un monto máximo de consumo mensual de S/ 52,50; y, un monto máximo de consumo por operación de S/ 4,50.

103. Asimismo, puede apreciarse, dentro de los consumos realizados por el denunciante durante el periodo bajo análisis, que registra una preferencia por las operaciones en ámbito virtual.

104. Sobre este punto, tal como lo ha desarrollado la Comisión en reiterados pronunciamientos, debe considerarse que una primera operación que supere un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor no puede considerarse *per se* una operación inusual, ello implicaría restringir su libertad para realizar transacciones por montos distintos a los efectuados anteriormente conforme a su historial de consumo[16].

105. No debe perderse de vista que con el producto financiero tarjeta de crédito el único límite previsto para la realización de operaciones es la propia línea de crédito otorgada a su titular previo pacto con la empresa emisora, por lo que esta espera razonablemente que el cliente disponga de ella en función de sus necesidades, pudiendo eventualmente agotarla de considerarlo pertinente.

106. En efecto, el producto en cuestión fue desarrollado para permitir al tarjetahabiente efectuar las operaciones que considere conveniente, sin más limites que los señalados precedentemente.

107. En el presente caso, el ORPS podrá advertir que la operación cuestionada se realizó en un canal familiar para el señor Okumura (canal virtual) por el importe de S/ 7 709,90, el cual, si bien superó el monto máximo de consumo por operación,

16 Ídem.

representa un gasto razonable, puesto que el denunciante podía permitirse realizar una operación por un importe que superase el máximo de sus consumos anteriores sin que sea considerado *per se* cómo inusual; asimismo, representó aproximadamente el 25% de la línea de crédito otorgada; caso contrario, nos encontraríamos restringiendo su libertad como consumidor de utilizar la línea de crédito contratada con nuestra empresa.

108. Lo anterior indicado es concordante con el único límite material impuesto al señor Okumura para que efectúe operaciones con cargo a la cuenta de su tarjeta de crédito, siendo este la línea de crédito contratada, la cual le otorgaba una disponibilidad para compras de S/ 17 120,50.

109. Dicho esto, de considerar la Comisión que la operación cuestionada representó una variación en el patrón de consumo establecido por el denunciante y, por ende, escapó de su comportamiento habitual de consumo, debe tenerse presente que se trataría de la primera operación detectada como tal, esto es, la primera operación catalogada como inusual dentro de nuestro sistema de monitoreo de operaciones, correspondiendo entonces adoptar acciones de mitigación de riesgo para evitar la realización de operaciones posteriores.

110. Sobre la inusualidad de las operaciones debemos tener presente que para que el sistema de monitoreo se active, se requiere más de un factor de contingencia, a fin de no restringir la libertad de los tarjehabientes de utilizar el medio de pago de la forma que estimen conveniente.

111. Reiterando lo anteriormente señalado, debemos manifestar que los sistemas de monitoreo de operaciones requieren del procesamiento de las operaciones consideradas sospechosas, no existiendo un control *ex–ante* de los consumos realizados por los tarjetahabientes, no siendo posible en consecuencia que se active una alerta antes de la realización de una operación.

112. Así, la obligación impuesta por el Reglamento es la de evaluar el comportamiento habitual de consumo del titular, lo cual solo es posible de conseguir por medio de un análisis macro de las operaciones en su conjunto.

113. En efecto, tal como lo señala el Reglamento, la obligación de las entidades bancarias y financieras se encuentra circunscrita a la gestión de la alerta generada por el sistema de monitoreo, lo cual se traduce en una evaluación de la alerta y posterior acción por parte del operador.

114. De todo lo anterior, podemos concluir que el perfil de consumo del denunciante era uno de gasto sostenido, con preferencia por las operaciones en ámbito virtual, y con montos máximos de consumo mensual de hasta S/ 52,50; y, un monto máximo de consumo por operación de S/ 4,50, lo cual, no debe ser interpretado, bajo ninguna circunstancia, como un impedimento para que el consumidor pudiera efectuar transacciones por montos superiores, considerando que el único límite material previsto era el monto otorgado por su entidad bancaria como línea de

crédito y que en el caso concreto el consumidor gozaba de un disponible para compras de hasta S/ 17 120,50.

115. Por estos motivos, el consumo cuestionado por el señor Okumura no escapaba de su comportamiento habitual de consumo, por lo que no ameritaba la emisión de una alerta del sistema de monitoreo de operaciones.

116. Por las consideraciones expuestas, es posible concluir que en el presente caso no se ha incurrido en infracción alguna a las normas de protección al consumidor, en la medida que mi representada sí adoptó y aplicó las medidas de seguridad correspondientes a la operación por el monto de S/ 7 709,90, motivo por el cual solicitamos declarar **INFUNDADA** el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Okumura; y, en su oportunidad, ordenar su **ARCHIVO** definitivo.

❖ **Con respecto a las operaciones cuestionadas del 1 y 2 de abril de 2022**

117. Sobre las operaciones cuestionadas indicadas en el título de este acápite, cumplimos con comunicar al ORPS que, en aras de llegar a una solución pacífica respecto de la presente controversia y no dilatar innecesariamente el presente procedimiento; NOS ALLANAMOS A ESTE EXTREMO DEL CARGO IMPUTADO (DEBER DE IDONEIDAD) EN NUESTRA CONTRA y solicitamos que se nos imponga como sanción una amonestación.

118. Las operaciones respecto a la que formulamos allanamiento son las siguientes:

Fecha	Operación	Importe (S/)
01-04-22	Consumo	7 709,90
02-04-22	Consumo	1 553,90

119. Sustentamos nuestro pedido en lo dispuesto en el artículo 112° del Código, que dispone expresamente lo siguiente:

> *"3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, **cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos**; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.*
>
> *En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento,** pero no de las costas."*
>
> (Subrayado y resaltado agregado)

22

120. En ese sentido, de considerar el ORPS que la presunta infracción respecto de la cual nos hemos allanado sea pasible de una sanción, solicitamos que esta sea una **AMONESTACIÓN** en mérito a que nuestro allanamiento se está presentando con los descargos; y, considerando que la presente controversia no versa sobre actos de discriminación, actos contrarios a la vida y la salud ni al empleo de sustancias peligrosas, de conformidad con lo dispuesto por la norma antes citada.

121. Por tanto, siendo evidente que la presunta conducta infractora no afecta intereses de terceros ni el interés general por tratarse de una infracción concreta e individual, solicitamos respetuosamente a la autoridad administrativa (Indecopi) que evalúe nuestra conducta con el objeto de que la sanción a aplicar no sea pecuniaria (solo se nos amoneste), otorgándosenos, además, el beneficio de exoneración de costos previsto por el Código.

3.3. SOBRE LA ENTREGA DEL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA DE CRÉDITO DEL DENUNCIANTE

122. Se nos imputó como presunta infracción al deber de idoneidad que Banco Ripley habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su tarjeta de crédito.

123. Así, en su escrito de subsanación de denuncia, el señor Okumura cuestionó que nuestra representada no habría remitido a su correo electrónico el estado de cuenta de su tarjeta de crédito luego del evento de uso no autorizado de su tarjeta.

124. Sobre el particular, cumplimos con comunicar al ORPS que, en aras de llegar a una solución pacífica respecto de la presente controversia y no dilatar innecesariamente el presente procedimiento; NOS ALLANAMOS A ESTE EXTREMO DEL CARGO IMPUTADO (DEBER DE IDONEIDAD) EN NUESTRA CONTRA y solicitamos que se nos imponga como sanción una **AMONESTACIÓN**.

125. Sustentamos nuestro pedido en lo dispuesto en el artículo 112° del Código, que señala expresamente lo siguiente:

> *"3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, **cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos**; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.*
>
> *En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En todos los supuestos de allanamiento y***

23

reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, *pero no de las costas."*

(Sombreado y subrayado agregado)

126. En ese sentido, de considerar el ORPS que la presunta infracción respecto de la cual nos hemos allanado sea pasible de una sanción, solicitamos que esta sea una **AMONESTACIÓN** en mérito a que nuestro allanamiento se está presentando con los descargos; y, considerando que la presente controversia no versa sobre actos de discriminación, actos contrarios a la vida y la salud ni al empleo de sustancias peligrosas, de conformidad con lo dispuesto por la norma antes citada.

127. Por tanto, siendo evidente que la presunta conducta infractora no afecta intereses de terceros ni el interés general por tratarse de infracciones concretas e individuales, solicitamos respetuosamente a la autoridad administrativa (Indecopi) que evalúe nuestra conducta con el objeto de que la sanción a aplicar no sea pecuniaria (solo se nos amoneste), otorgándonos, además, el beneficio de exoneración de costos previsto por el Código.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN:

128. Mediante Resolución N° 1 (Resolución de inicio), el ORPS formuló un requerimiento de información al Banco Ripley, el cual cumplimos con absolver conforme a los siguientes términos:

(i) Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito [redacted]

Sobre el particular, cumplimos con presentar lo solicitado como **Anexo 1-C**.

(ii) Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de la Tarjeta de Crédito N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.

Sobre el particular, cumplimos con presentar lo solicitado como **Anexo 1-D**.

(iii) Presentar copia del manual donde se explique el adecuado procedimiento y/o mecanismos que se emplean cuando se realizan operaciones no reconocidas.

Sobre el particular, debemos señalar que lo requerido en este punto se encuentra detallado en el contenido de nuestros descargos.

(iv) Presentar la siguiente información respecto a las operaciones no reconocidas virtuales: a) Reporte de las operaciones por internet y b) Solicitud y/o constancia de afiliación a la banca por internet y/o banca móvil.

24

Sobre el particular, debemos señalar que lo requerido en este punto se encuentra detallado en el contenido de nuestros descargos.

(v) Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

Sobre el particular, debemos señalar que lo requerido en este punto se encuentra detallado en el contenido de nuestros descargos.

(vi) Presentar copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.

Nos eximimos de presentar lo solicitado al ser información pública accesible a través de la página *web* de la Superintendencia de Mercado de Valores.

(vii) Precisar el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

Nos eximimos de presentar lo solicitado al ser información pública accesible a través de la página *web* de la Superintendencia de Mercado de Valores.

(viii) Informar por escrito si cuenta con propuesta para dar solución a los hechos denunciados e imputados en este procedimiento, detallando en qué consiste dicha propuesta y el plazo para su cumplimiento, de ser el caso.

Sobre el particular, cumplimos con señalar que actualmente no contamos con una propuesta conciliatoria.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva tener por presentados nuestros descargos, cumplido el requerimiento de información formulado y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSI DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

25

- **Anexo 1-A**: Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-B**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.
- **Anexo 1-C**: Copia de la documentación contractual vinculada al señor Okumura.
- **Anexo 1-D**: Copia de los estados de cuenta del señor Okumura.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

Autorizamos la notificación de las resoluciones que se emitan a los correos electrónicos señalados en la introducción del presente escrito, solicitando se deje sin efecto la notificación a la Casilla Electrónica de nuestra representada, únicamente respecto al presente procedimiento.

TERCER OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

Lima, 4 de julio de 2022

ESTUDIO MUÑIZ | MUÑIZ RAMÍREZ PEREZ-TAIMAN & OLAYA Abogados
[redacted]
RODRIGO PELÁEZ Y PANAQUE
REG. C.A.C. 7915

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

BANCO RIPLEY

Cargo de aceptación del cambio **de Tarjeta/Migración a chip**

Por medio de la presente declaro estar informado y acepto el cambio de mi tarjeta de crédito:

☐ Visa ☐ Clásica ☐ MasterCard

N°_____, la cual será a partir de la fecha una Tarjeta Ripley MasterCard con chip.

[redacted]

Maritza Quesquen Vásquez
ASESOR COMERCIAL
BANCO RIPLEY - TRUJILLO

Nombre Completo Okumura Uorth Héctor Alberto
DNI del cliente: 18113262
Fecha: 02.09.18

Ejecutivo

FOR-BR-012
12/17

[redacted]

BANCO RIPLEY

HOJA RESUMEN TARJETAS DE CRÉDITO RIPLEY

Información previa de los costos y condiciones crediticias. Ley 28587 / Resolución S.B.S. Nro 3274-2017
Año base para efectos del cálculo de la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) Tasa fija a 360 días

TARIFAS Y CARACTERISTICAS	RIPLEY CLÁSICA	RIPLEY MASTERCARD
Monto de la línea de crédito	Línea de Crédito en Soles desde S/ 500 (1) TEA (2)	Línea de Crédito en Soles desde S/ 500 (1) TEA (2)
POR ESTABLECIMIENTO		
Por compras en Tiendas Ripley*	**18.72% a 110.00%**	**15.94% a 89.00%**
Mercadería General	**18.72% a 110.00%**	**15.94% a 89.00%**
Muebles / Colchones	**18.72% a 81.44%**	**15.94% a 81.44%**
Electro / Computo	**18.72% a 79.38%**	**15.94% a 79.38%**
Establecimientos afiliados**	**18.72% a 110.00%**	**15.94% a 96.00%**
POR FORMAS DE FINANCIAMIENTO		
Al contado hasta 55 días para compras (3)	Sin intereses	
En cuotas	**18.72% a 110.00%**	**15.94% a 96.00%**
En cuotas diferidas	**18.72% a 110.00%**	**15.94% a 96.00%**
Pago mínimo (Revolvente o Rotativo)	**110.00%**	**15.94% a 96.00%**
Reprogramaciones	**15.94% a 69.39%**	
OTRAS FACILIDADES DE TARJETA DE CRÉDITO		
Súper Efectivo - Línea Paralela ***	**15.94% a 69.39%**	
Efectivo Express (Disposición de Efectivo) (4)	**41.25% a 127.00%**	**127.00%**
COMISIONES		
Membresía		
Membresía anual	Sin Costo	
Servicio asociado a la Tarjeta de Crédito		
Envío físico de estado de cuenta (5)	S/ 5.50	
Uso de Canales		
Uso de cajero/agente corresponsal		
• Para retiros de efectivo (6)	3% del monto retirado (Mínimo S/ 6.9 – Máximo S/ 29.9)	
• Para realizar pagos (7)	S/ 2.90	
Operación en ventanilla	3% del monto retirado (Mínimo S/ 6.9 – Máximo S/ 29.9)	
Modificación Condiciones		
Reprogramación de deuda	S/ 10.00	
Entrega de tarjetas adicionales a solicitud- Reposición de Tarjeta de Crédito		
Duplicado, reposición o reimpresión de la tarjeta de crédito (por robo, sustracción, pérdida o deterioro)	S/ 9.90	
Entrega de tarjetas adiciones a solicitud-Tarjeta de Crédito adicional y/u opcional		
Emisión y/o envío de tarjeta de crédito adicional a solicitud del cliente	S/ 15.00	
Emisión y/o envío de plástico personalizado a solicitud del cliente	S/ 29.00	
Servicios brindados a la solicitud del cliente		
Transacciones a través de otras instituciones		
• Pagos en ventanillas de otros bancos	S/ 4.50	
• Pagos a través de las webs de otros bancos	S/ 3.00	
SEGUROS		
SEGURO DE DESGRAVAMEN TARJETA RIPLEY		
Prima mensual (****)	**S/ 7.90 (8)**	**S/ 15.00 (9)**
Nombre de la compañía de seguros	Mapfre	Mapfre
Número de póliza	61100010	61100095
Cobertura	Muerte natural o accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad	
Tributos		
Impuesto a las transacciones financieras	0.005%	
Fechas de pago (de acuerdo a su necesidad)	01,05,10,15,20 y 25 de cada mes	
Conceptos que aplicarán por incumplimiento de obligaciones		
PENALIDAD POR PAGO FUERA DE FECHA (*****)		
A partir del segundo día de vencimiento de la cuota	**2.5% diario del pago mínimo** Mínimo S/ 39.00 y máximo de S/ 99.00	
Ejemplos para el cálculo de TCEA en Tarjetas de Crédito:		
TCEA	133.75%	118.37%
TEA	**110.00%**	**96.00%**

(1) El monto final de la línea de crédito aprobado al CLIENTE, le será comunicado al momento de la entrega de la Tarjeta Ripley. Sin embargo, BANCO RIPLEY PERU S.A. se reserva el derecho de rechazar la solicitud de afiliación, como resultado de la evaluación crediticia que realice al CLIENTE.
(2) Tasa Efectiva Anual.
(3) Sólo en caso de realizar el pago total del mes en la primera fecha de pago, caso contrario se cargará intereses revolventes compensatorios para cada consumo.
(4) El monto máximo para disponer de efectivo será el 100% de la línea de crédito. Sujeto a evaluación.
(5) Aplica por uso de tarjeta o saldo deudor, incluye línea paralela (Súper Efectivo). El estado de cuenta virtual (correo electrónico/visualización por la web) es gratuito.
(6) Los retiros por cajero corresponsal Kasnet son libres de costo.
(7) No incluye Banco Ripley y Tiendas Ripley.
(8) Para clientes que a la fecha de afiliación sean mayores de 18 años a 69 años, 11 meses y 29 días.
(9) Para clientes que a la fecha de afiliación sean mayores a 69 años, 11 meses y 29 días y menores de 79 años, 11 meses y 29 días.

(*) Hasta 48 cuotas según departamento y artículo de compra.
(**) Hasta 48 cuotas según rubro del comercio y artículo de compra.
(***) La tasa de interés se aplicará según calificación del CLIENTE.
(****) Cargo se realizará siempre y cuando el cliente mantenga un saldo deudor con su Tarjeta Ripley igual o superior a S/ 10.

FOR.6R.003 09/15

BANCO RIPLEY 1

[redacted]

[redacted] **HOJA RESUMEN TARJETAS DE CRÉDITO RIPLEY** BANCO RIPLEY

TCEA revolvente aplicada a cada tarjeta, para un consumo de S/ 1,000 o US$ 300 sin deuda anterior, considerando la TEA máxima aplicable a los consumos vigentes con cada tarjeta, se consideran cuotas mensuales con los valores de los pagos mínimos, como resultado de sumar el saldo capital por un factor revolvente de 24, el mismo que se cancelará en un plazo de 12 meses. Al resultado se le suman los intereses y el seguro de desgravamen. En caso corresponda se deberá considerar también la comisión por envío físico de estado de cuenta. Para este cálculo consideramos el umbral mínimo de S/ 30.00 para el elemento de amortización de capital del pago mínimo.

(*****) La penalidad es calculada por cada día de atraso, desde el día siguiente de la fecha de vencimiento de su deuda hasta la fecha de pago. Debe realizar el pago requerido antes del inicio del nuevo periodo de facturación, de mantenerlo pendiente iniciado un nuevo periodo de facturación, se realizará el calculo de la penalidad por este nuevo periodo de facturación que se vera reflejado en su siguiente estado de cuenta.

Incumplimiento de Pago: Ante el incumplimiento de las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgo con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y Exigencia de Provisiones vigente.

Declaración final del CLIENTE
El (Los suscrito (s)) Okumura Worth Hector Alberto declaro (amos) haber recibido por parte de BANCO RIPLEY PERÚ S.A., el Contrato de Tarjeta de Crédito Unificado y la Hoja Resumen de la Tarjeta de Crédito Ripley. Asimismo, declaro (amos) que BANCO RIPLEY PERÚ S.A. ha absuelto todas y cada una de mis (nuestras) dudas acerca del contenido y la forma de ejecución de las disposiciones señaladas en los mencionados documentos.
En vista de ello, suscribo (suscribimos), en total conocimiento de las condiciones, el presente instrumento en señal de conformidad en dos (2) ejemplares de igual tenor en la ciudad de Trujillo a los 02 días del mes de 09 de 2018

EL CLIENTE	Cónyugede EL CLIENTE (De ser el caso)	EL BANCO
[redacted]		[redacted]
Nombre: HECTOR ALBERTO OKUMURA WORTH DNI: 18173262	Nombre: DNI:	Nombre: Luis Calderón B. DNI: 17968660 Nombre: Andre Pellegrin de la Flor DNI: 06638405

Maritza Quesquen Vásquez
ASESOR COMERCIAL
BANCO RIPLEY TRUJILLO

Sistema de Evaluación de Riesgos - Accesos en Línea

Página 1 de 1

Número de Documento:	18113262
Apellido Paterno:	OKUMURA
Apellido Materno:	WARTH
Apellido Casada:	
Nombres:	HECTOR ALBERTO
Fecha de Nacimiento:	19710103
Nombre del Padre:	HECTOR
Nombre de la Madre:	NORMA

RIPLEY

[redacted]

[redacted]

☑ **Otros Datos**

Estatura:	[redacted]
Sexo:	MASCULINO
Estado Civil:	SOLTERO
Grado de Instrucción:	SUPERIOR
Estado:	MASCULINO
Constancia de Votación:	NO INFORMADO
Fecha de Expedición:	20160209

David Méndez Collantes
DNI. 46220621
Cajero Supervisor
BANCO RIPLEY S.A.

☑ **Detalle de Inscripción**

Fecha de Inscripción:	19980320
Doc. Sustentatorio:	

☑ **Detalle de Nacimiento**

Departamento:	LA LIBERTAD
Provincia:	TRUJILLO
Distrito:	TRUJILLO

☑ **Detalle de Domicilio**

Departamento:	[redacted]
Provincia:	
Distrito:	
Dirección:	

banco ripley

HECTOR ALBERTO, OKUMURA WARTH

[redacted]

EECC Tarjeta de Crédito

En resumen

Número de Tarjeta Ripley [redacted]	Moneda: Soles
Línea de crédito (1): [redacted]	Disponible Efectivo Express / Disponible compras
Crédito Utilizado S/ 0.00 + Cargos S/ 4.50 = Deuda Total (*) S/ 4.50	Monto atrasado

(*) Último Día de Pago (2): 10/JUL/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 17/MAY/2021-15/JUN/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

¡Tu Tarjeta Ripley es Mastercard! Úsala para todas tus compras en Tiendas Ripley, Supermercados, Apps, Restaurantes y en todo lugar que acepten Tarjeta de Crédito. Úsala en los establecimientos válidos según las condiciones de tu tarjeta. Más promociones y beneficios en https://www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html

Tus movimientos del mes

Fecha de consumo	Fecha de proceso	N° Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor cuota Capital	Valor cuota interés	Total
10/JUN/2021	10/JUN/2021	714441	SALDO INICIAL							4.50
			PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VIA INTERNET BCP	T						-4.50
			COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS							4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior S/ 4.50	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos S/ 4.50	- Pagos S/ 4.50	= (*) Pago Total del Mes S/ 4.50
Mínimo	Sobregiro S/ 0.00	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+ Cargos S/ 4.50	= (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 4.50

Datos de renovación de membresía

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
NOV-2020 al OCT-2021	NOV-2021	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO CLIENTE:

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611 5757

Puntos Canjeados (5)	31-05-2021
	0
Puntos Utilizados	31-05-2021
	0
Puntos por Vencer al	31-07-2021
	0
Puntos Disponibles al	15-06-2021
	0

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realizas el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones, se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de Banco Ripley, con tasas exclusivas.

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras (6)
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 0.00	+ Cargos: S/ 4.50	= Deuda Total (*): S/ 4.50	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/AGO/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 16/JUN/2021-16/JUL/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

¡Tu Tarjeta Ripley es Mastercard! Úsala para todas tus compras en Tiendas Ripley, Supermercados, Apps, Restaurantes y en todo lugar que acepten Tarjeta de Crédito. Úsala en los establecimientos válidos según las condiciones de tu tarjeta. Más promociones y beneficios en https://www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
02/JUL/2021	02/JUL/2021	171754	SALDO INICIAL PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS	T						4.50 -4.50 4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes		
	S/ 4.50				S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50		
Mínimo	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)		
	S/ 0.00					S/ 4.50	S/ 4.50		

Datos de renovación de

Periodo al: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 0	30-06-2021
Puntos Utilizados: 0	30-06-2021
Puntos por vencer al: 0	31-08-2021
Puntos disponibles al: 0	16-07-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de Banco Ripley, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras [redacted]
Crédito Utilizado S/ 0.00 +	Cargos S/ 4.50 =	Deuda Total (*) S/ 4.50	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/SET/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación 17/JUL/2021-16/AGO/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 22 de setiembre de 2021. Para conocerlos, te invitamos a revisar la Hoja Resumen de Tarjeta Ripley en la sección Tasas, Tarifas y Contratos de nuestra web www.bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
02/AGO/2021	03/AGO/2021	719105	SALDO INICIAL							4.50
			PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP	T						-4.50
			COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS							4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior S/ 4.50	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos S/ 4.50	- Pagos S/ 4.50 = (*) Pago Total del Mes S/ 4.50
Mínimo	Sobregiro S/ 0.00	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+ Cargos S/ 4.50 + (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 4.50

Datos de renovación de

Periodo al: al:	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 0	31-07-2021
Puntos Utilizados: 0	31-07-2021
Puntos por vencer al: 0	30-09-2021
Puntos disponibles al: 0	16-08-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de Banco Ripley, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 0.00 +	Cargos: S/ 4.50 =	Deuda Total (*): S/ 4.50	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/OCT/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 17/AGO/2021-15/SET/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 22 de setiembre de 2021. Para conocerlos, te invitamos a revisar la Hoja Resumen de Tarjeta Ripley en la sección Tasas, Tarifas y Contratos de nuestra web www.bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
31/AGO/2021	01/SET/2021	591224	SALDO INICIAL							4.50
			PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP	T						-4.50
			COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS							4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 4.50								S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00									S/ 4.50	S/ 4.50

Datos de renovación de

Periodo al: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 0	31-08-2021
Puntos Utilizados: 0	31-08-2021
Puntos por vencer al: 0	31-10-2021
Puntos disponibles al: 0	15-09-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 0.00 +	Cargos: S/ 4.50 =	Deuda Total (*): S/ 4.50 — Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/NOV/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 16/SET/2021-16/OCT/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

Recuerda que al usar tu Tarjeta Ripley acumulas **RipleyPuntos Go** para canjear lo que desees. Para mas información ingresa a www.bancoripley.com.pe
Ademas, descubre todas las **promociones** a las que podrás acceder solo con tu Tarjeta Ripley, ingresando ahora a www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html
¡Beneficios exclusivos todos los días!

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota: Capital	Valor Cuota: Interés	Total
05/OCT/2021	05/OCT/2021	117513	SALDO INICIAL							4.50
			PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP	T						-4.50
			COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS							4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes		
	S/ 4.50				S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50		
Mínimo	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)		
	S/ 0.00					S/ 4.50	S/ 4.50		

Datos de renovación de membresía

Periodo: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu Estado de Cuenta, se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 0	30-09-2021
Puntos Utilizados: 0	30-09-2021
Puntos por vencer al: 0	30-11-2021
Puntos disponibles al: 0	16-10-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 0.00	+ Cargos: S/ 52.50	= Deuda Total (*): S/ 52.50	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/DIC/2021	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 52.50
Periodo de Facturación: 17/OCT/2021-15/NOV/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 52.50
(*) Incluye ITF	

Recuerda que al usar tu Tarjeta Ripley acumulas **RipleyPuntos Go** para canjear lo que desees. Para mas información ingresa a www.bancoripley.com.pe
Ademas, descubre todas las **promociones** a las que podrás acceder solo con tu Tarjeta Ripley, ingresando ahora a www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html
¡Beneficios exclusivos todos los días!

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
03/NOV/2021	03/NOV/2021	274150	SALDO INICIAL							4.50
			PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP	T						-4.50
			COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS							4.50
			COBRO COMISIÓN ANUAL MEMBRESÍA							48.00

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes		
	S/ 4.50				S/ 52.50	S/ 4.50	S/ 52.50		
Mínimo	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)		
	S/ 0.00					S/ 52.50	S/ 52.50		

Datos de renovación de membresía

Periodo: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu Estado de Cuenta, se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757.

Puntos Ganados (5): 0	31-10-2021
Puntos Utilizados: 0	31-10-2021
Puntos por vencer al: 0	31-12-2021
Puntos disponibles al: 0	15-11-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito.

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen			
Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 0.00 +	Cargos: S/ 4.50 =	Deuda Total (*): S/ 4.50	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/ENE/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 16/NOV/2021-16/DIC/2021	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
01/DIC/2021	01/DIC/2021	396047	SALDO INICIAL PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS	T						52.50 -52.50 4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 52.50								S/ 4.50	S/ 52.50	S/ 4.50
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00									S/ 4.50	S/ 4.50

Datos de renovación de		
Periodo al: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses		

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 0	30-11-2021
Puntos Utilizados: 0	30-11-2021
Puntos por vencer al: 0	31-01-2022
Puntos disponibles al: 0	16-12-2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y líneas de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito Utilizado: S/ 0.00	+ Cargos: S/ 4.50	= Deuda Total (*): S/ 4.50	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/FEB/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 17/DIC/2021-16/ENE/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
30/DIC/2021	30/DIC/2021	944234	SALDO INICIAL PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS	T						4.50 -4.50 4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	-	Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 4.50								S/ 4.50		S/ 4.50	S/ 4.50
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+	Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00										S/ 4.50	S/ 4.50

Datos de renovación de

Periodo al: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 618-5757

Puntos Ganados (5): 0	31-12-2021
Puntos Utilizados: 0	31-12-2021
Puntos por vencer al: 0	28-02-2022
Puntos disponibles al: 0	16-01-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen			
Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo		Disponible compras
[redacted]			
Crédito utilizado: S/ 0.00	+ Cargos: S/ 4.50	= Deuda Total (*): S/ 4.50	Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/MAR/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 17/ENE/2022-13/FEB/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
01/FEB/2022	01/FEB/2022	425378	SALDO INICIAL PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VIA INTERNET BCP COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS	T						4.50 -4.50 4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes		
	S/ 4.50				S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50		
Mínimo	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)		
	S/ 0.00					S/ 4.50	S/ 4.50		

Datos de renovación de		
Periodo al: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses		

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 0	31-01-2022
Puntos Utilizados: 0	31-01-2022
Puntos por vencer al: 0	31-03-2022
Puntos disponibles al: 0	13-02-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

HECTOR ALBERTO
OKUMURA WARTH
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de crédito (1)	Disponible Efectivo	Disponible compras
[redacted]		
Crédito Utilizado: S/ 0.00	Cargos: S/ 4.50	Deuda Total (*): S/ 4.50
		Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 10/ABR/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 4.50
Periodo de Facturación: 14/FEB/2022-16/MAR/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 4.50
(*) Incluye ITF	

Aplica solo para clientes que contrataron su tarjeta de crédito anterior al 01.12.2021.

Te mantenemos informado de manera oportuna y transparente, sobre los cambios en las condiciones de tu Tarjeta Ripley que entrarán en vigencia a partir del 23 de Enero 2023. Para conocerlos haz click aquí https://www.bancoripley.com.pe/pdf/condiciones-membresia-tarjeta-ripley.pdf

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota		Total
								Capital	Interés	
02/MAR/2022	02/MAR/2022	354288	SALDO INICIAL PAGO DE EECC EN OTRO BANCO VÍA INTERNET BCP COMISIÓN POR PAGOS A TRAVÉS DE LAS WEBS DE OTROS BANCOS	T						4.50 -4.50 4.50

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+	Consumo Revolvente	+	Cuota	+	Interés Revolvente	+	Cargos	-	Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 4.50								S/ 4.50		S/ 4.50	S/ 4.50
Mínimo	Sobregiro	+	Monto Atrasado	+	Cuota	+	Amortización Revolvente	+	Interés Revolvente	+	Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00										S/ 4.50	S/ 4.50

Datos de renovación de

Periodo al:	Mes de cobro:	Importe:
NOV-2021 al OCT-2022	NOV-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 15% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 611-5757

Puntos Ganados (5): 0	28-02-2022
Puntos Utilizados: 0	28-02-2022
Puntos por vencer al: 0	30-04-2022
Puntos disponibles al: 0	16-03-2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

*Sujeto a evaluación crediticia y línea de crédito

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.07.2022 08:44:03 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 08 de Julio del 2022

RESOLUCION N° 001122-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE N° : 0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTE : HECTOR ALBERTO OKUMURA WARTH
DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.
MATERIA : AGREGA ESCRITO Y CORRE TRASLADO

VISTO: el escrito presentado por el Banco Ripley Perú S.A., de fecha 05 de julio de 2022, ingresado a través de mesa de partes virtual; y **CONSIDERANDO:**

1. Mediante Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI, de fecha 03 de junio de 2022, se corrió traslado a Banco Ripley Perú S.A de la imputación de cargos y se le otorgó el plazo de veinte (20) días hábiles para que formulara sus descargos.

2. El 05 de julio de 2022, dentro del plazo otorgado, Banco Ripley Perú S.A presentó escrito de descargos al procedimiento en curso, así como también documentos anexos; por lo que corresponde agregar al expediente y correr traslado a la parte denunciante.

3. Corresponde informar al Banco Ripley Perú S.A que, sobre su allanamiento presentado, éste será de pronunciamiento oportuno.

4. Por otro lado, Banco Ripley Perú S.A fija como correos electrónicos en: asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com .

SE RESUELVE:

PRIMERO: Agregar al expediente el escrito de fecha 05 de julio de 2022, presentado por el Banco Ripley Perú S.A, y correr traslado a la parte denunciante.

SEGUNDO: Fijar como domicilios electrónicos del Banco Ripley Perú S.A, en correos electrónicos en: asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com

TERCERO: Informar al Banco Ripley Perú S.A que, su allanamiento presentado será motivo de pronunciamiento oportuno.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI La Libertad

SOM /ega

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.09.2022 07:16:07 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 19 de Septiembre del 2022

INFORME N° 000194-2022-CPC-LAL/INDECOPI

A	:	**Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
CC	:	**Héctor Alberto Okumura Warth** **Banco Ripley Perú S.A.**
De	:	**Sergio Miguel Obregón Matos** **Secretario Técnico** **Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
Asunto	:	**Informe Final de Instrucción del procedimiento**
Expediente	:	**0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL**

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia

1. El 6 de mayo de 2022, subsanado con escrito del 31 de mayo de 2022, el señor Héctor Alberto Okumura Warth (en adelante, señor Okumura) denunció al Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - El 31 de marzo de 2022, recibió una llamada telefónica de un presunto funcionario del Banco desde el número de celular [redacted] para ofrecerle la renovación de su tarjeta.
   - Durante la comunicación y frente a la solicitud del interlocutor brindó el número de su tarjeta y los tres dígitos de seguridad, en ese sentido, antes de finalizar la llamada le indicaron que su tarjeta dejaría de funcionar y al día siguiente le enviarían su nueva tarjeta.
   - Luego de la comunicación sostenida con el presunto funcionario del Banco, recibió un mensaje de texto que reportaba un consumo de S/ 7709,90 realizado con su tarjeta, acto seguido devolvió la llamada al número de celular [redacted] para consultar sobre el consumo atípico, recibiendo como respuesta que este hecho sucedió por un reinicio o actualización de sistema.
   - Posteriormente, se intentó contactar con el Banco para reportar la operación no reconocida, sin embargo, no obtuvo respuesta.
   - El 1 y 2 de abril de 2022, recibió un nuevo mensaje de texto al celular [redacted] con el reporte de dos consumos por la suma de S/ 7 709,90 y S/ 1 553,90, respectivamente; dando un total de tres operaciones no reconocidas, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NUMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TARJETA DE CRÉDITO N° [redacted]	1	31/03/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 16 973,70
	2	01/04/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	
	3	02/04/2022	S/ 1 553,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- Al haber sido informado que su tarjeta actual dejaría de funcionar y al encontrarse en la fecha límite para cancelar su estado de cuenta, realizó el pago de este a través del aplicativo del BCP. En ese sentido, acudió al Banco para validar el pago realizado y verificar la variación de la categoría ofrecida, sin embargo, dicha operación nunca se registró.
- Requirió al Banco su estado de cuenta, boletas de venta de los productos y documentos de entrega y recepción de los productos, pero el denunciado denegó su solicitud. Finalmente, el 5 de mayo de 2022, se le remitió a su correo electrónico las boletas de venta generadas producto de las compras no autorizadas con su tarjeta de crédito.

2. El señor Okumura solicitó como medida correctiva la cancelación y/o anulación de las compras realizadas sin autorización por el importe de S/ 16 973,70.

I.2 De la admisión a trámite

3. Por Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 03 de junio de 2022 la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi (en adelante, Secretaría Técnica) decidió:

*"**SEGUNDO**: Admitir a trámite la denuncia del 6 de mayo de 2022, presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra el Banco Ripley Perú S.A. e imputar a título de cargos:*

(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con atender la comunicación del señor Okumura del 31 de marzo de 2022.

(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [redacted] del señor Okumura.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted] así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta".

I.3 <u>Descargos</u>

4. El 05 de julio de 2022, el Banco presentó sus descargos manifestando que:

<u>De la nulidad de la resolución de imputación de cargos</u>

- Ante el requerimiento de información realizado por la Secretaría Técnica, el señor Okumura manifestó en su escrito de subsanación del 31 de mayo de

2022, como hechos denunciados: i) falta de medidas de seguridad en el procesamiento de las operaciones denunciadas y ii) la presunta falta de envío de estados de cuenta de su tarjeta de crédito luego de la realización de estos consumos; sin embargo, la resolución de imputación de cargos contiene hechos no señalados por el denunciante, vulnerando con ello el principio de congruencia procesal y debida motivación. Agregó que, si bien la Comisión mantiene y concentra las facultades sancionadoras otorgadas por ley, estas deben ceñirse a los hechos denunciados por los consumidores, sin posibilidad de modificarlos o eliminarlos.

- Respecto a la presunta negativa de atención a la solicitud de entrega del estado de cuenta, boletas de venta y documentos de entrega de compras no reconocidas en Tiendas Ripley, no se ha precisado si se trata de uno o más pedidos ni las fechas en que se habrían realizado; situación que afecta su derecho de defensa.

De la no atención a la comunicación del 31.03.2022

- El señor Okumura no ha presentado medio probatorio que permita acreditar, siquiera a nivel indiciario, que el 31 de marzo de 2022 efectuó llamadas telefónicas al Banco y que estas no fueron atendidas.

De la falta de adopción de medidas de seguridad

- La tarjeta se encontraba activa hasta el 09 de abril de 2022 (fecha de bloqueo) y no registraba restricciones para comprar por internet.
- La primera operación de S/ 7709,90 fue debidamente autorizada con el ingreso del número de la tarjeta de crédito, fecha de vencimiento y código CVV
- De los últimos seis estados de cuenta del señor Okumura se verifica que registraba consumos mensuales máximos de S/ 52,50 y la realización de operaciones virtuales; sin embargo, una operación que supere dichos montos per se no puede constituir una operación inusual pues ello restringiría la libertad del consumidor de realizar diversas transacciones.

De los consumos del 01 y 02 de abril de 2022

- Formulan allanamiento y solicitan la imposición de una amonestación.

De la no entrega de estados de cuenta

- Formulan allanamiento y solicitan la imposición de una amonestación.

De la no entrega de boletas de venta y documentos de recepción de compras

- No emiten boletas de venta por los productos adquiridos en Tiendas Ripley, ni genera documentos de entrega y recepción de compras, por lo que carecen de legitimidad para atender estos pedidos.
- Asimismo, no califican como proveedor, en tanto la relación de consumo se desarrolló entre Tiendas por Departamento Ripley (en adelante, Tiendas Ripley) y el señor Okumura.
- La falta de entrega de boletas de venta constituye una infracción tributaria, cuya competencia no es de Indecopi.

5. Dicho escrito fue proveído y puesto en conocimiento del denunciante a través de la Resolución N° 001122-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 08 de julio de 2022.

II. CUESTIÓN(ES) EN DISCUSIÓN

6. Determinar si:

(i) El Banco infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código en tanto no habría cumplido con atender la comunicación del 31 de marzo de 2022.
(ii) El Banco infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código en tanto no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por S/ 16 973,70.
(iii) El Banco infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código en tanto habría denegado la solicitud de entrega del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito, boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley.

III. CUESTIÓN PREVIA

De la nulidad de la resolución de imputación de cargos

7. El Banco solicitó la nulidad de la resolución de imputación de cargos alegando que la Secretaría Técnica imputó hechos que no habían sigo consignado por el señor Okumura en su escrito de subsanación del 31 de mayo de 2022, pues en este solo señaló i) falta de medidas de seguridad en el procesamiento de las operaciones denunciadas y ii) la presunta falta de envío de estados de cuenta de su tarjeta de crédito luego de la realización de estos consumos; vulnerando el principio de congruencia procesal y debida motivación.

8. Asimismo, agregó que respecto a la presunta negativa de atención a la solicitud de entrega del estado de cuenta, boletas de venta y documentos de entrega de compras no reconocidas en Tiendas Ripley, no se ha precisado si se trata de uno o más pedidos ni las fechas en que se habrían realizado; situación que afecta su derecho de defensa.

9. Al respecto, si bien por Resolución N° 000856-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de mayo de 2022, se requirió al señor Okumura que precise ciertos puntos de su escrito del 06 de mayo de 2022 a fin de determinar los hechos que estaba denunciado, la Secretaría Técnica en virtud de lo previsto en el artículo 86° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo (en adelante, TUO de la LPAG)[1], encauzó de oficio el procedimiento y efectuó la imputación de cargos de la revisión íntegra del escrito de denuncia, el escrito de subsanación y los medios probatorios obrantes en el expediente, tal y como lo precisó en la Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI, por lo cual no existe una vulneración al principio de motivación.

[1] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADODE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
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.

10. Esto a fin de recabar la exposición de todos los hechos denunciados, superando cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del procedimiento; determinando la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada por el denunciante.

11. Finalmente, respecto a las fechas de las solicitudes de entrega del estado de cuenta, boletas de venta y documentos de entrega de compras no reconocidas en Tiendas Ripley, estas constituyen hechos denunciados que debieron y fueron imputados por la autoridad, sin perjuicio del análisis que más adelante realice la administración sobre la carga probatoria y responsabilidad de la presunta infracción, conforme se realizará más adelante.

12. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el denunciado ha tenido la oportunidad de ejercer su derecho de defensa en todo momento sobre cada una de las imputaciones efectuadas en su contra, por lo que se desestima la nulidad planteada por el Banco.

De la improcedencia de la denuncia

13. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuando al fondo[2].

14. Para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio y el usuario o destinatario final del mismo, es decir, la existencia de un producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica[3]., caso contrario se estará ante un supuesto de improcedencia de la denuncia.

15. El numeral 2° del artículo IV del Título Preliminar del Código, define a los proveedores como:

*"**2. Proveedores.-** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:*

1. *Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.*
2. *Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.*
3. *Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.*
4. *Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores".*

---

2 **MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto.** Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. P. 53

3 Véase la Resolución Nº 0221-1998/TDC-INDECOPI del 19 de agosto de 1998 emitida en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor contra Empresa de Transportes Miguel Segundo Ciccia Vásquez E.I.R.L.

16. Por su parte, el artículo 108° del Código prescribe que 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 denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación."

17. Por Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 03 de junio de 2022 la Secretaría Técnica imputó, entre otros hechos, lo siguiente:

*"(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-2084, así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta".*

18. El Banco alegó que sobre la no entrega de boletas de venta y documentos de recepción de compras, carecen de legitimidad para obrar, en tanto ellos no son los proveedores de los productos vendidos por Tiendas Ripley por lo que la entrega de dichos documentos no está bajo su responsabilidad y competencia.

19. En efecto, de la revisión del expediente se verifica que lo alegado por el denunciante hace referencia a la no entrega de las boletas de venta y recepción de compras realizadas por la página web de Tiendas Ripley. Que si bien tienen como origen a los consumos no reconocidos, estos documentos en particular no corresponden ser entregados por el Banco, quien únicamente presta el servicio financiero de la tarjeta de crédito, sino por la tienda que expendió los productos adquiridos.

20. Por tanto, el Banco carece de legitimidad para obrar pasiva respecto de esta imputación en el extremo, por lo que se recomienda la improcedencia de la denuncia.

21. Cabe resaltar que se mantiene la imputación únicamente sobre la presunta negativa a la entrega de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del señor Okumura, la cual será analizada más adelante.

IV. ANÁLISIS

III.1 Marco legal del Informe Final de Instrucción

22. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción,

la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[4].

23. El artículo 18.5° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, "*De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles*".

24. En ese sentido, al contarse con todos los medios probatorios aportados por las partes, corresponde que se emita el citado informe final de instrucción el cual determinará:

    (i) las conductas constitutivas de infracción o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
    (ii) la norma que prevé la imposición de la sanción.
    (iii) la sanción propuesta.

II.1. Del deber de idoneidad

25. El artículo 18° del Código[5] 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 transmitida, las condiciones acordadas, entre otros factores que dependen de las circunstancias del caso.

26. Asimismo, el artículo 19 del Código[6] prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

27. En aplicación de esta norma, 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

---

4 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

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 N° 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.

la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como, a la normatividad que rige su prestación.

28. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.

29. 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 de propio consumidor afectado.[7]

30. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

31. En tanto, se han realizado tres imputaciones por infracción al artículo 19° se realizará un análisis por separado para una mejor comprensión:

De la no atención a la comunicación del 31 de marzo de 2022

32. El señor Okumura denunció que el Banco no cumplió con atender su comunicación del 31 de marzo de 2022, después de recibir un mensaje de texto a su celular en el que informan un consumo de S/ 7 709,90 con su tarjeta de crédito.

33. El Banco manifestó que el señor Okumura no ha presentado medio probatorio que permita acreditar, siquiera a nivel indiciario, que el 31 de marzo de 2022 efectuó llamadas telefónicas al Banco y que estas no fueron atendidas.

34. De acuerdo con el artículo 173.2º del TUO de la LPAG, los administrados cuentan con la obligación de aportar pruebas[8] para acreditar los hechos que alegan.

35. El artículo 196º del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuren su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

---

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.
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.

8 **TUO - Ley del Procedimiento Administrativo General**
Artículo 171
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. (...)

36. Si bien el señor Okumura alegó que el Banco no atendió sus comunicaciones del 31 de marzo de 2022, no ha presentado medios probatorios que acrediten su afirmación.

37. Por tanto, al no haberse acreditado la responsabilidad del Banco sobre este hecho, corresponde recomendar se declare infundada la denuncia en este extremo.

De la adopción de medidas de seguridad

38. El artículo 23 de la Resolución SBS N° 6523-2013 que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, Reglamento) establece que, ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. En este sentido, es el proveedor del servicio financiero el encargado de probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

39. Asimismo, el artículo 17° del citado Reglamento dispone que:

> ***"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.*
> *4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
> *5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.*
> *6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto".*

40. Del precitado artículo, se desprende que tiene como finalidad 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.

41. En esta misma línea, el citado artículo 17° del Reglamento exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, debe ser integrados a su sistema de monitoreo, y este debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.

42. Así, en el marco de un procedimiento administrativo en el que se esté discutiendo operaciones no reconocidas y, teniendo en cuenta la desventaja probatoria en la que se encuentra un consumidor frente al proveedor, no es suficiente que el denunciado presente medios probatorios que acrediten la concurrencia de los requisitos de validez; por el contrario, resulta necesario exigirle que demuestre que las operaciones discutidas se encontraban dentro del parámetro habitual de consumos que la tarjetahabiente realizaba, puesto que de no ser así, la entidad financiera debió advertirlo y adoptar acciones destinadas a evitar que tales transacciones se carguen a la línea de crédito o a las cuentas del consumidor, según sea el caso.

43. En el presente caso, el señor Okumura denunció que el Banco no cumplió con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, de las tres (3) operaciones no reconocidas y efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 en su Tarjeta de Crédito N° [redacted] por la suma de S/ 16 973,70, según el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TARJETA DE CRÉDITO N° [redacted]	1	31/03/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 16 973,70
	2	01/04/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	
	3	02/04/2022	S/ 1 553,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

44. El Banco formuló descargos sobre el primer consumo de S/ 7 709,90 del 31 de marzo de 2022 alegando que esta se realizó con la tarjeta activa para compras por internet y con el ingreso del número de la tarjeta de crédito, fecha de vencimiento y código CVV. Agregó que, si bien se trata de un consumo distinto a los montos registrados en los últimos seis estados de cuenta, dicha operación per se, no puede constituir una operación inusual pues ello restringiría la libertad del consumidor de realizar diversas transacciones.

45. Mientras que respecto de los otros dos consumos del 01 y 02 de abril de 2022, formuló allanamiento, solicitando la imposición de una amonestación.

46. Sin embargo, conforme la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) lo ha manifestado en reiterados pronunciamientos, el análisis de medidas de seguridad aplicados a las tarjetas de crédito o débito, deberán realizarse por tipo de producto.

47. En ese sentido y acogiendo el criterio de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad, el análisis de esta imputación no puede desglosarse y realizarse por separado, pues los consumos no reconocidos por el señor Okumura se realizaron en una misma tarjeta de crédito y dentro de un periodo corto de tiempo (tres días), por lo que serán analizadas como una sola imputación.

48. Sin perjuicio de ello, el allanamiento formulado por el Banco será analizado al momento de graduar la sanción.

49. A fin de efectuar un mejor análisis sobre el hecho imputado, corresponde analizar la validez de las operaciones en cuestión y determinar si existía la necesidad de adoptar medidas de seguridad sobre estas, en virtud del comportamiento habitual del denunciante.

De la validez de la operación cuestionada

50. Ambas partes han presentado al procedimiento, las capturas de pantalla de los sistemas internos del Banco mediante el cual se verifica la validez de cada una de las operaciones en cuestión, en tanto se identifica el número de tarjeta, fecha, hora, código de transacción y el mensaje "validación tarjeta ok".

Del patrón de consumo del denunciante

51. De conformidad con lo establecido en el artículo 17° del Reglamento, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, deben ser integrados a su sistema de monitoreo, y este 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.

52. El Banco manifestó que si bien el señor Okumura registra consumos mensuales máximos de S/ 52,50 y la realización de operaciones virtuales en su tarjeta de crédito; el hecho de que una primera operación supere dichos montos per se no puede constituir una operación inusual pues ello restringiría la libertad del consumidor de realizar diversas transacciones, más aún cuando esta se realizó dentro de la línea de crédito otorgada.

53. De la revisión de la información presentada por el Banco, se verifica que, desde junio de 2021 a marzo de 2022, el señor Okumura solo registraba en sus estados de cuenta S/ 4,50 mensuales por concepto de "pago de estados de cuenta en otro banco vía internet BCP", con excepción del 01 de diciembre de 2021 en el que se facturó el monto de S/ 52,50 por el mismo concepto.

54. Con dicha información se verifica que, el denunciante a pesar de contar con una línea de crédito de S/ 17 120,50 para compras, nunca había utilizado su tarjeta de crédito para ello por montos como los denunciados, los cuales, en tres días, representaba casi la totalidad de su línea disponible, hecho que acredita indiscutiblemente que estas operaciones no correspondían al comportamiento habitual de consumo del usuario.

55. En ese sentido, corresponde verificar qué medidas de seguridad adoptó el Banco.

De las medidas de seguridad adoptadas por el Banco

56. El Banco en sus descargos se limitó a indicar que sí adoptó medidas de seguridad, sin detallar y acreditar cuáles fueron las aplicadas en el presente caso, que como se indicó debieron haberse aplicado desde la primera operación de S/ 7 709,90 del 31 de marzo de 2022, al ser una operación totalmente inusual en el señor Okumura; sin embargo, no implementó ninguna medida de seguridad que impida que se realicen esta y las dos operaciones posteriores.

57. Por tanto, al haberse determinado la responsabilidad del Banco sobre el hecho imputado en su contra, se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra.

De la negativa a entregar los estados de cuenta

58. El señor Okumura denunció que el Banco denegó su solicitud de entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted] después de los consumos no reconocidos.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Siempre con el pueblo

59. El Banco formuló allanamiento sobre esta imputación, solicitando la imposición de una amonestación.

60. Por tanco, se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra en este extremo, debiendo considerar el allanamiento al momento de graduar la sanción.

V. DE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

61. El artículo 110° del Código[9] prescribe que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

62. El artículo 112° del mismo cuerpo normativo, dispone que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

63. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.

64. El Cuadro N° 1 del Decreto Supremo preceptúa que, para la graduación de las sanciones, las áreas resolutivas en materia de protección al consumidor utilizarán el "Método basado en valores preestablecidos" o "el Método *Ad Hoc*".

65. El "método Basado en Valores Preestablecidos" se aplica cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos[10]: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel

---

9 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110º.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

10 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
ii. "Método basado en valores preestablecidos" o el "Método Ad-hoc",
deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el "Método *Ad Hoc*".

V.1. Aplicación al caso

De la adopción de medidas de seguridad

66. De la revisión de la infracción a sancionarse consistente en *"no adopción de medidas de seguridad a fin de evitar que se realicen tres consumos por la suma S/ 16 973,70", se* determina que cumple con los tres (3) requisitos fijados para utilizar el "Método de valores preestablecidos", pues la infracción es instantánea en tanto se produjo en un solo momento (fecha en que se realizaron los consumos); es decir, tiene una duración menor a 2 años, la afectación es de carácter patrimonial y su alcance es local.

67. De conformidad con el Decreto Supremo, para el cálculo de la sanción a imponerse por el método de valores preestablecido, se utilizará la siguiente fórmula[11]:

$$m = ki,j \times Dt$$

(m) es la multa base
(ki,j) Tipo de afectación y tamaño del infractor
(D_t) Duración en el tiempo

68. Para determinar los factores ki,j y D_t se tomará en consideración lo siguiente:

(i) Factor ($k_{i,j}$): Al ser el tipo infractor la *"no adopción de medidas de seguridad a fin de evitar que se realicen tres consumos por la suma S/ 16 973,70"*, es una "infracción donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado es superior a tres (03) y menor a cuatro (04) UIT".

Al respecto, debe tenerse en cuenta que el Decreto Supremo hace referencia a la "cuantía afectada"; es decir, aquel desmedro patrimonial que ha ocasionado la conducta infractora en la denunciante respecto del producto o servicio adquirido o contratado.

Por tanto, de la documentación que obra en el expediente se ha acreditado que el monto total de los consumos no reconocidos cargados a la tarjeta de crédito del denunciante asciende a S/ 16 973,70; es decir, superior a 03 UIT y menor a 04 UIT; por lo que en virtud del Decreto Supremo será calificada con el nivel "Baja", pues encaja en:

Nivel de afectación	Tipo infractor
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC.

[11] **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
Bajo la aproximación *de valores preestablecidos* para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (*m*) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (D_t), conforme la siguiente expresión:
$m = k_{i,j} \times D_t$
Para determinar tanto los valores de $k_{i,j}$ como los del factor Duración (D_t) se siguen los pasos que se explican a continuación.

Respecto al tamaño del infractor, de conformidad con sus ingresos al 2021 y el Cuadro N° 15 del Decreto Supremo[12], el infractor califica como Gran Empresa.

(ii) **Factor (D_t):** El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor 1,0[13].

(iii) **Agravante y atenuantes:** Si bien el Banco formuló allanamiento sobre el primer consumo de S/ 7 709,90 del 31 de marzo de 2022, conforme se desarrolló en el análisis de esta imputación, el hecho fue analizado como una sola conducta que abarcó los tres consumos cuestionados, por lo que en virtud del Decreto Supremo, esta Secretaría Técnica considerará a este allanamiento como una circunstancia atenuante.

69. Con la información antes detallada y utilizando la "Calculadora de Multas" del Indecopi, se obtuvo un resultado de 6.20 Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

(imagen en la siguiente página)

[12] Cuadro 15 FACTOR TAMAÑO DE EMPRESA INFRACTORA

Tipo de empresa	Facturación	Factor de tamaño de la empresa
Microempresa o persona natural Hasta 150 UIT	Hasta 50 UIT	0,1
	Más de 50 hasta 100 UIT	0,2
	Más de 100 hasta 150 UIT	0,3
Pequeña empresa Mayor a 150 UIT hasta 1 700 UIT	Más de 150 hasta 500	0,4
	Más de 500 hasta 900	0,5
	Más de 900 hasta 1 300	0,6
	Más de 1 300 hasta 1 700 UIT	0,7
Mediana empresa Mayor a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT	Más de 1 700 hasta 2 000 UIT	0,8
	Más de 2 000 hasta 2 300 UIT	0,9
Gran empresa Mayor a 2 300 UIT	Mayor a 2 300 UIT	1,0

[13] **Cuadro 23 FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES**

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20259702411
Razón social del sancionado	BANCO RIPLEY PERU S.A.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (03) UIT y menor a (04) UIT.
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	6.59
Factores agravantes y atenuantes (F)	0.90
Multa preliminar (UIT)	6.20
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) 1	6.20

70. Por lo expuesto, se propone sancionar al Banco con multa de seis con veinte (6.20) Unidades Impositivas Tributarias.

De la negativa a entregar los estados de cuenta

71. Atendiendo a los criterios adoptados por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad, se recomienda utilizar los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, que regulan los efectos del allanamiento, estableciendo que:

> "***Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.***
>
> *Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:*
> *(…)*
>
> *Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:*
> *(…)*
> *3. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas*".

72. El literal e) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Siempre con el pueblo

realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

73. Teniendo en consideración lo antes expuesto y considerando que el Banco cumplió con allanarse dentro del plazo para presentar sus descargos respecto a la esta imputación, se recomienda sancionarlo con amonestación.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:

1. Recomendar declarar la improcedencia de la denuncia, por falta de legitimidad para obrar pasiva del Banco Ripley Perú S.A., en el extremo de la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras efectuadas en Tiendas por Departamento Ripley.

2. Banco Ripley Perú S.A. no habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no atención a la comunicación del 31 de marzo de 2022, por lo que se recomienda declarar infundada la denuncia en su contra.

3. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no adopción de medidas de seguridad para evitar la realización de los tres consumos no reconocidos, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con multa de seis con veinte (6.20) Unidades Impositivas Tributarias.

4. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar los estados de cuenta, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con amonestación.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico

SOM/crn

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.09.2022 08:38:15 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 19 de Septiembre del 2022

RESOLUCION N° 001615-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE	:	**0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH**
DENUNCIADO	:	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.**
MATERIA	:	**CORRE TRASLADO INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN**

VISTO: El Informe N° 000194-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de setiembre de 2022; y,
CONSIDERANDO:

1. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

2. El artículo 18.5° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, *"De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles".*

3. Se informa que, vencido el plazo para la presentación de descargos al Informe N° 000194-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el expediente pasará a despacho de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

SE HA RESUELTO:

PRIMERO: Agregar al expediente el Informe N° 000194-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de setiembre de 2022.

SEGUNDO: Poner en conocimiento del señor HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH y el BANCO RIPLEY PERÚ S.A. el Informe N° 000194-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de setiembre de 2022 y conceder el plazo de **cinco (5) días hábiles**, para que formule sus descargos a dicho informe a través de Mesa de Partes Virtual del Indecopi.

TERCERO: Informar a las partes que, vencido el plazo para la presentación de descargos al Informe N° 000194-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el expediente pasará a despacho de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/crn

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente : 0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Absolvemos Informe Final de Instrucción

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representado por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694, en los seguidos por el señor Héctor Alberto Okumura Warth (en adelante, el señor Okumura) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), ante ustedes nos presentamos y señalamos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 1615-2022-CPC-LAL de fecha 19 de septiembre de 2022, mediante la cual, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica) nos corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 194-2022-CPC-LAL/INDECOPI (en adelante, el Informe Final de Instrucción), de fecha 19 de septiembre de 2022, mediante el cual se recomendó lo siguiente:

- *Recomendar declarar la improcedencia de la denuncia, por falta de legitimidad para obrar pasiva del Banco Ripley Perú S.A., en el extremo de la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras efectuadas en Tiendas por Departamento Ripley.*

- *Banco Ripley Perú S.A. no habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no atención a la comunicación del 31 de marzo de 2022, por lo que se recomienda declarar infundada la denuncia en su contra.*

- *Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no adopción de medidas de seguridad para evitar la realización de los tres consumos no reconocidos, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con multa de seis con veinte (6.20) Unidades Impositivas Tributarias.*

- *Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar los estados de cuenta, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con amonestación.*

La Secretaría Técnica nos otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles a efectos de cumplir con presentar observaciones al Informe Final de Instrucción.

En tal sentido, por medio del presente, cumplimos con presentar observaciones al Informe Final de Instrucción en el extremo que nos perjudica, las cuales solicitamos sean tomadas en cuenta al momento de resolver el presente procedimiento, en virtud del principio de verdad material.

I. MARCO LEGAL APLICABLE:

1.1. SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

1. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[1].

2. En atención a la precitada norma, los proveedores tienen por obligación 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.

3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la obligación 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, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable[2].

---

1 **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.

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.

2 Ver Resolución N° 0486-2017/SPC-INDECOPI

1.2. CARGA DE LA PRUEBA

4. El artículo 171°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[3], establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Este artículo se complementa con lo dispuesto en el artículo 196° del Código Procesal Civil –de aplicación supletoria al presente procedimiento[4]– que señala que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión. En síntesis, se debe precisar que los administrados se encuentran obligados a presentar la documentación pertinente para acreditar la veracidad de sus afirmaciones[5].

5. En este contexto, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes en un procedimiento de protección al consumidor se determina de la siguiente manera:

   (i) Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,

   (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.

6. Precisado lo anterior, debemos enfatizar que en caso el consumidor no presente medios probatorios que logren acreditar el hecho denunciado, la autoridad deberá desestimar la denuncia, absolviendo de toda responsabilidad al proveedor.

1.3 DEBIDO PROCEDIMIENTO

7. El artículo 10°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del

---

3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171°. - Carga de la prueba. (...) 171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

4 **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.

5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.** 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.

Procedimiento Administrativo General[6], contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez. Este artículo se complementa con lo dispuesto en el artículo 3° de la citada norma, el cual establece como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular y se encuentre debidamente motivado.

8. Asimismo, la configuración de un procedimiento regular es corroborable en tanto en el mismo se observe y aplique los principios comprendidos en el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual establece como uno de sus principios al "Principio del Debido Procedimiento", según el cual los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo, como lo es el derecho a obtener una decisión sustentada en derecho que valore, atienda y rebata los alegatos y pedidos expuestos a lo largo del procedimiento.

9. En ese sentido, de advertirse que un acto administrativo haya infringido el Principio del Debido Procedimiento, corresponde a la autoridad administrativa declarar su nulidad, en tanto el referido acto ha sido emitido quebrantando el ordenamiento jurídico y vulnerando la garantías que todo administrado mantiene frente a la administración pública.

II. SOBRE LO RECOMENDADO POR LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PIURA:

10. Mediante Informe Final de Instrucción N° 194-2022-CPC-LAL, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad, recomendó lo siguiente:

   i. Recomendar declarar la improcedencia de la denuncia, por falta de legitimidad para obrar pasiva del Banco Ripley Perú S.A., en el extremo de la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras efectuadas en Tiendas por Departamento Ripley.

   ii. Banco Ripley Perú S.A. no habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no atención a la comunicación del 31 de marzo de 2022, por lo que se recomienda declarar infundada la denuncia en su contra.

---

[6] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 10°. – Causales de nulidad: Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: (…)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°.

iii. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no adopción de medidas de seguridad para evitar la realización de los tres consumos no reconocidos, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con multa de seis con veinte (6.20) Unidades Impositivas Tributarias.

iv. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar los estados de cuenta, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con amonestación.

11. Sobre el particular, nos encontramos de acuerdo con lo recomendado en el Informe Final de Instrucción N° 194-2022/CPC-LAL, de fecha 19 de septiembre de 2022, en lo concerniente a los puntos i), ii) y iv) señalados en el párrafo anterior.

12. Con respecto al punto iii) nos mostramos en total desacuerdo con lo recomendado por la Secretaría Técnica, correspondiendo se declare infundada la denuncia presentada por el denunciante en este extremo, por los motivos que pasamos a exponer a continuación.

III. POSICIÓN DE BANCO RIPLEY SOBRE EL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN

3.1 SOBRE NUESTRO ALLANAMIENTO POR DOS OPERACIONES CUESTIONADAS

13. Sobre este punto, la Secretaría Técnica ha señalado en el Informe Final de Instrucción N° 194-2022-CPC-LAL que:

> *"44. El Banco formuló descargos sobre el primer consumo de S/ 7 709,90 del 31 de marzo de 2022 alegando que esta se realizó con la tarjeta activa para compras por internet y con el ingreso del número de la tarjeta de crédito, fecha de vencimiento y código CVV. Agregó que, si bien se trata de un consumo distinto a los montos registrados en los últimos seis estados de cuenta, dicha operación per se, no puede constituir una operación inusual pues ello restringiría la libertad del consumidor de realizar diversas transacciones.*
>
> *45. Mientras que respecto de los otros dos consumos del 01 y 02 de abril de 2022, formuló allanamiento, solicitando la imposición de una amonestación.*
>
> *46. Sin embargo, conforme la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) lo ha manifestado en reiterados pronunciamientos, <u>el análisis de medidas de seguridad aplicados a las tarjetas de crédito o débito, deberán realizarse por tipo de producto</u>.*
>
> *47. En ese sentido y acogiendo el criterio de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad, <u>el análisis de esta imputación no puede desglosarse y realizarse por separado, pues los consumos no reconocidos por el señor Okumura se realizaron en una misma tarjeta de crédito y dentro de un periodo corto de tiempo (tres días), por lo que serán analizadas como una sola</u>*

5

imputación." (subrayado nuestro)

14. Al respecto, es preciso señalar que el deber de motivación se encuentra sustentado en que los administrados encuentren una explicación al razonamiento de la autoridad, a fin de poder rebatirlos o ejercer su defensa. Para ello, se requiere que la motivación sea expresa y no genérica.

15. En ese sentido, el uso de frases como "reiterados pronunciamientos" constituye una expresión vacía, en la medida que no sustenta la resolución o resoluciones que sirven de sustento para el razonamiento, ni permiten al administrado conocer la referencia, a fin de verificar si efectivamente es aplicable al caso en concreto.

16. Así, en nuestra experiencia, desconocemos alguna resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), en la que se haya efectuado un análisis único en supuestos en los que existe allanamiento y atribución de responsabilidad de fondo; ello tomando en cuenta, además, que dicho órgano actúa como segunda instancia.

17. En efecto, de la revisión rápida de los pronunciamientos de Sala, no se verifica alguno en los que se haya analizado y graduado la sanción de manera conjunta, uniendo las operaciones cuestionadas, en supuestos en los que una imputación tiene allanamiento y responsabilidad de fondo; siendo así, se aprecia que lo señalado por la Secretaría Técnica no es más que una mención sin sustento, que no permite verificar el motivo que la ha llevado a unir el análisis de la graduación de la sanción en el caso en mención.

18. En tal sentido, no nos encontramos de acuerdo con lo señalado por la Secretaría Técnica como fundamento para analizar la totalidad de operaciones cuestionadas, pese a que nuestra representada formuló oportunamente su allanamiento sobre dos de las tres transacciones, por las siguientes consideraciones.

19. Al respecto, el numeral 3 del artículo 112° del Código de Protección y Defensa al Consumidor (en adelante, el Código) dispone expresamente que

> *"3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte,* ***cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente****. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.*
>
> *En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento*

6

formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas."

(Sombreado y subrayado agregado)

20. Asimismo, el artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI que señala los alcances del allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, establece que

> *"b) El allanamiento o reconocimiento* ***puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento****.*
>
> *(...)*
>
> *d)* ***Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor****. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.*
>
> *e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante."*

21. De conformidad con lo anterior, se puede apreciar claramente que normativamente se encuentra recogida la figura del allanamiento; siendo que, esta es propuesta por el proveedor a las pretensiones del consumidor (pudiendo ser total o parcialmente), generando como consecuencia la **conclusión del procedimiento** respecto a aquellas pretensiones allanadas.

22. Como reiteramos, los alcances del allanamiento así como la consecuencia procedimental que genera la alegación de dicha figura en el marco de una denuncia administrativa contra un proveedor, se encuentran regulados normativamente en los dispositivos ya citadas; por lo que, los órganos resolutivos que se aboquen a procedimientos de denuncias en protección al consumidor, en virtud al principio de legalidad, deben atender a dichas normas evitando realizar acciones fuera de las posibilidades que la misma norma otorga.

23. Ahora bien, en el presente caso causa extrañeza que se haya señalado en el Informe Final de Instrucción que, pese a que nuestra representada formuló su allanamiento respecto a dos de las tres operaciones cuestionadas, el análisis de la imputación se realice por la totalidad de los consumos, debido a que "*se realizaron en una misma tarjeta de crédito y dentro de un periodo corto de tiempo (tres días)*".

24. El razonamiento alegado por la Secretaría Técnica no solo resulta una

extralimitación del principio de legalidad que debe regir en toda su actuación, sino además resulta nula por falta de motivación, pues a fin de sustentar dicha supuesta "excepción a la norma" aplicada en el presente caso, recoge supuestos pronunciamientos de un órgano resolutivo del Indecopi que a su entender habría variado lo ya establecido en la norma sobre las consecuencias procedimentales del allanamiento; supuesto además incongruente con las normas básicas de derecho administrativo.

25. De esta manera, es sabido que de advertirse que un acto administrativo haya infringido el Principio de legalidad, corresponde a la autoridad administrativa declarar su nulidad, en tanto el referido acto ha sido emitido quebrantando el ordenamiento jurídico y vulnerando la garantías que todo administrado mantiene frente a la administración pública.

26. En ese sentido, consideramos que en el presente caso el fundamento del análisis que efectúa la Secretaría Técnica de la totalidad de operaciones cuestionadas por el señor Okumura sin tomar en cuenta el allanamiento que formulamos con la presentación de nuestros descargos, así como la conclusión que llega, genera la nulidad del acto administrativo como lo hemos sustentado en el desarrollo de este apartado.

27. Como reiteramos el dispositivo normativo pertinente señala expresamente que la autoridad administrativa debe dar por concluido liminarmente el procedimiento respecto a las pretensiones sobre las cuales el proveedor formuló su allanamiento; siendo que, el órgano resolutor no puede ir más allá de lo regulado por la norma ni dejar de aplicarla en el caso concreto.

28. Así, la Comisión deberá tener en consideración los argumentos plasmados en el presente escrito y, oportunamente, modificar lo correspondiente a fin de no incurrir en nulidad de la resolución que eventualmente se dictará en el presente procedimiento.

3.2 SOBRE EL ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

a. Sobre la inexactitud de la imputación de cargos

29. En cuanto a este aspecto del Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomienda declarar fundada la denuncia y sancionar a Banco Ripley con 6.20 UIT en el extremo referido a la no adopción de medidas de seguridad para evitar la realización de los tres consumos no reconocidos.

30. Sobre el particular, como señalamos previamente, no nos encontramos de acuerdo con que el órgano resolutor haya analizado la imputación formulada en nuestra contra respecto a la totalidad de operaciones cuestionadas, pues debió declararse culminado el procedimiento sobre las operaciones sobre las que presentamos allanamiento.

31. Sin perjuicio de ello, vamos a señalar razones más que suficientes de porqué la Secretaría Técnica debería declarar infundado el extremo sobre el cual no nos allanamos.

32. En primer lugar, debemos señalar que por Resolución N° 920-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de junio de 2022, se nos imputó la presunta comisión del siguiente hecho infractor:

> *"(...)*
> *SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de mayo de 2022, presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra el Banco Ripley Perú S.A. e imputar a título de cargos:*
> *(...)*
> *(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° 5254-****-***2084 del señor Okumura.*

33. Así, podemos apreciar que se nos imputa no haber cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo de operaciones.

34. Asimismo, en el Informe Final de Instrucción que merece el presente escrito, se nos sanciona con una multa de 6.20 UIT por, presuntamente, no haber adoptado dichas medidas de seguridad.

35. Al respecto, es necesario señalar que la imputación efectuada en el presente caso así como la decisión de declarar fundada la denuncia en nuestra contra por los motivos antes señalados, generan una afectación al debido procedimiento y a nuestro derecho de defensa en particular.

36. En efecto, como lo señalamos anteriormente, el Principio del Debido Procedimiento obliga a la autoridad administrativa a motivar sus resoluciones y actos administrativos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican las decisiones adoptadas, debiéndose pronunciar sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.

37. Dentro del mencionado principio, la imputación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento, asimismo, permite al administrado informarse de los hechos imputados a fin de ejercer su derecho de defensa.

38. Con respecto a este punto, la autoridad administrativa está obligada a observar el principio de congruencia, el cual establece que un acto administrativo debe comprender lo alegado por las partes a lo largo del procedimiento, por lo que un

objeto o contenido irregular en el acto administrativo será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por la autoridad administrativa.

39. Así, uno de los principios del procedimiento administrativo sancionador es que la potestad sancionadora se ejerza en estricto respeto del derecho a la comunicación previa y detallada de la acusación en sede administrativa. Al respecto el TC en la sentencia del Expediente N.° 00156-2012-PHC/TC ha señalado sobre este aspecto tan importante lo siguiente:

> ***"(...)***
> ***2.2.§ Derecho a la comunicación previa y detallada de la acusación***
>
> *17. De conformidad con el artículo 8.2.b) de la Convención Americana, una vez que se formula una acusación, ésta debe ser comunicada de manera "previa y detallada" al inculpado. En sentido similar, el Título Preliminar del Código Procesal Penal en su artículo IX reconoce que toda persona tiene derecho "a que se le comunique de inmediato y detalladamente la imputación formulada en su contra".*
>
> *Al respecto, conviene precisar que en la sentencia del Caso Barreto Leiva vs. Venezuela, de fecha 17 de noviembre de 2009, la Corte Interamericana ha precisado que el ejercicio de este derecho se satisface cuando:*
>
> *a. Se le informa al interesado no solamente de la causa de la acusación, esto es, las acciones u omisiones que se le imputan (tiempo, lugar y circunstancias), sino también las razones que llevan al Estado a formular la imputación, los fundamentos probatorios de ésta y la caracterización legal que se da a esos hechos.*
>
> *b.* ***La información es expresa, clara, integral y suficientemente detallada para permitir que el acusado ejerza plenamente su derecho a la defensa y muestre al juez su versión de los hechos****. Esto quiere decir que la acusación no puede ser ambigua o genérica.*
> *(...)*
> *En buena cuenta, la finalidad de este derecho es brindarle al acusado en forma oportuna todos los elementos de hecho y de derecho, así como los medios probatorios que fundamentan la acusación con el fin de que éste pueda ejercer en forma adecuada y razonable su derecho a la defensa.*
> *(...)"* (énfasis nuestro)

40. En el presente caso, como se detalla a continuación, lo resuelto en el Informe Final de Instrucción vulnera nuestro derecho de defensa, así como el principio del debido procedimiento al no haber efectuado una imputación de cargos de manera expresa, clara, integral y suficientemente detallada del hecho que presuntamente habríamos cometido a fin de ejercer plenamente nuestro derecho a la defensa.

41. Preliminarmente, es preciso resaltar que el artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento) señala que las entidades del sistema financiero

deben cumplir con las siguientes medidas de seguridad respecto al sistema de monitoreo:

> *"(…)*
> *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.*
> *4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
> *5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad. 6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto."*

42. Como es posible verificar de la norma antes indicada, entre las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras, respecto al sistema de monitoreo, se encuentra la de contar con un sistema de monitoreo de operaciones que permita: (i) detectar las transacciones que no correspondan a un comportamiento habitual de los consumidores; y, (ii) identificar patrones de fraude.

43. Así, cabe resaltar que el análisis correcto que realice la autoridad respecto a uno de los dos escenarios señalados en el párrafo anterior es completamente distinto entre sí, lo cual es consecuente con el mismo Reglamento, el cual los diferencia en distintos numerales.

44. Lo mencionado en el párrafo anterior, guarda relación con el hecho de que, respecto al comportamiento habitual de los consumidores, el artículo 2 del Reglamento establece que este se encuentra referido al tipo de operaciones que usualmente realiza un consumidor con su tarjeta de crédito y/o débito, considerando diversos factores; como, por ejemplo, país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales se determinan a partir de la comparación de la información histórica de operaciones que registra el usuario.

45. Por otro lado, respecto al patrón de fraude, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (antes Sala de Defensa de la Competencia) en su Resolución N° 277-2003/TDC-INDECOPI, dispuso, a manera de ejemplo, algunas circunstancias que pueden servir como señales de la realización de transacciones que siguen un patrón con fines fraudulentos, criterio que ha inspirado a otros órganos resolutivos de menor jerarquía para la resolución de sus casos.

46. Dichas circunstancias son las siguientes: (i) varias transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo; (ii) transacciones realizadas en distintas agencias de un banco o en varias ventanillas de una misma agencia; (iii) retiros de dinero por montos significativos en una sola operación o retiros seguidos entre sí por montos pequeños que en conjunto resultan en una cantidad importante; (iv) otros.

47. A todo esto, cabe señalar no existen reglas que definan el funcionamiento de los sistemas de monitoreo de operaciones y los criterios bajo los cuales un conjunto de operaciones deba ser considerado como un patrón de fraude; sin embargo, conforme a lo que se puede advertir del Reglamento y lo dispuesto por la Sala, se esperaría razonablemente que todo sistema incluya cuanto menos las circunstancias antes detalladas.

48. En ese sentido, la motivación y análisis que se haga respecto al comportamiento habitual de un consumidor dista indudablemente y será distinto al análisis y motivación que se realice respecto a la identificación de patrones de fraude.

49. De lo anterior, es posible concluir que la autoridad de consumo realizará un análisis vinculado al sistema de monitoreo de operaciones dependiendo de la causal que invoque el consumidor en su escrito de denuncia, bien pudiendo ser la operación cuestionada por comportamiento habitual de consumo o por patrón de fraude.

50. Como se mencionó líneas arriba, el análisis del comportamiento habitual de consumo de una operación dependerá de factores endógenos, propios del perfil de gasto que el consumidor haya forjado a lo largo del tiempo que venga usando su tarjeta de crédito, contemplando elementos como el país de consumo, comercios frecuentes, canales empleados, entre otros.

51. Por otro lado, el patrón de fraude de una operación dependerá de aquellas circunstancias exógenas que rodean a determinada operación o grupo de operaciones que la(s) hace(n) identificable(s) incluso dentro de un patrón habitual de consumo, por corresponderse con operativas (modalidades) propias de terceros que obran de mala fe a fin de perjudicar el patrimonio de los consumidores.

52. Considerando lo anterior, resulta de vital importancia que cuando el consumidor interponga su escrito de denuncia señale expresamente que existió una falta de aplicación de las medidas de seguridad pertinentes y la anomalía detectada en la operación que viene cuestionando, la cual, como indicamos puede ser su inusualidad o su carácter fraudulento.

53. Sostener lo contrario, implicaría que la autoridad de consumo se pronuncie de manera genérica sobre las medidas de seguridad que debió observar el proveedor denunciado relacionadas al sistema de monitoreo de operaciones.

12

54. Un pronunciamiento de este tipo no solo es contrario al principio de congruencia procesal, sino que atenta también al debido procedimiento administrativo y al derecho constitucional a la defensa del administrado denunciado, pues, cuando descargue sobre la imputación efectuada por el órgano instructor se encontrará en una disyuntiva respecto a las acciones que debió adoptar con relación a su sistema de monitoreo no sabiendo si estas fueron acordes para una operación inusual o más bien para una fraudulenta.

55. Así pues, en el presente caso tenemos que, de una lectura exhaustiva e íntegra al escrito de denuncia presentado por el señor Okumura no encontramos referencia expresa a la anomalía detectada en las operaciones que cuestiona; por el contrario, la autoridad administrativa nos imputa la presunta falta de aplicación de medidas de seguridad (sin que ello haya sido denunciado) y si no fuera poco ello, no nos detalla específicamente a qué medidas de seguridad se refiere y para qué tipo de casos deberemos descargar a fin de poder ejercer nuestro derecho de defensa y no vulnerar nuestro derecho al debido procedimiento administrativo.

56. Tal como se indicó, no obra en ningún extremo de la denuncia del señor Okumura indicación expresa al comportamiento habitual de consumo de las operaciones cuestionadas, solo una referencia genérica al "hecho atípico" de las operaciones.

57. Frente a esta situación, la Secretaría Técnica debió requerir al consumidor que precise si denunciaba la falta de aplicación de medidas de seguridad, así como detallar la anomalía detectada en las operaciones cuestionadas y cómo se vinculaban con el deber de las empresas del sistema financiero de implementar un sistema de monitoreo de operaciones.

58. Por el contrario, en el presente caso se ha mantenido el error y de manera genérica se ha trasladado una imputación de cargos imprecisa, no clara y que afecta sustancialmente nuestro derecho de defensa.

59. Así, en atención al principio de congruencia, corresponde a la autoridad administrativa efectuar una imputación que contenga únicamente lo expresamente denunciado (en su oportunidad), en tanto la facultad de encauzamiento no alcanza la de modificar la pretensión de los administrados, mucho menos trasladarnos una imputación de cargos genérica, imprecisa, no clara ni mucho menos detallada sobre la cual podamos ejercer a cabalidad nuestro derecho de defensa.

60. Visto en detalle, la autoridad administrativa pretende que con la redacción de la imputación presentemos nuestros descargos sobre TODAS las medidas de seguridad reguladas en el Reglamento e, incluso, las detalladas en el Reglamento para la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad; situación que, en ningún procedimiento administrativo sancionador puede ser aceptado, tomando en cuenta la naturaleza de este tipo de procedimientos.

61. Dicho esto, solicitamos a la Comisión, revisar la propuesta efectuada por la Secretaría Técnica, se haga una nueva imputación de cargos en el presente

13

procedimiento y se declare, en su oportunidad INFUNDADA la denuncia del señor Okumura.

b. Sobre el factor del importe como "sustento" de la inusualidad

62. En este aspecto, cabe remitirnos a lo señalado en el Informe Final de Instrucción, que en su considerando 54 concluye que en el presente caso las operaciones cuestionadas no correspondían al comportamiento habitual de consumo del señor Okumura.

63. A fin de sustentar lo anterior, la Secretaría Técnica ha señalado que se verifica que, el denunciante, a pesar de contar con una línea de crédito de S/ 17 120,50 para compras, nunca había utilizado su tarjeta de crédito para ello por montos como los denunciados, los cuales, en tres días, representaba casi la totalidad de su línea disponible (analizando erróneamente el total de operaciones, pese al allanamiento).

64. Sobre el particular, debemos remitirnos a lo señalado en los puntos anteriores y enfatizar que indebidamente el órgano resolutivo ha analizado el hecho denunciado por el señor Okumura respecto a las tres operaciones, pese a que solo correspondía que enfocara su análisis en la primera, en mérito al allanamiento formulado por nuestra representada de manera oportuna sobre las operaciones N° 2 y N° 3.

65. Así nuestra representada se ha allanado a la imputación respecto a estas últimas operaciones, por lo que no correspondía se consideren para el análisis de la primera.

66. Ahora bien, incluso en el supuesto negado de que el análisis se hubiera tenido que efectuar sobre la totalidad de operaciones (con lo cual estamos en total desacuerdo), solo se habría cumplido un criterio como factor de alerta de las medidas de seguridad; esto es, el importe de las transacciones.

67. Sobre ello, es necesario recordar que en el producto financiero tarjeta de crédito el único límite previsto para la realización de operaciones es la propia línea de crédito otorgada a su titular previo pacto con la empresa emisora, por lo que esta espera razonablemente que el cliente disponga de ella en función de sus necesidades, pudiendo eventualmente agotarla de considerarlo pertinente.

68. Tomando en cuenta lo anterior, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por las normas sectoriales que las rigen, a contar con sistemas de monitoreo que les permita detectar operaciones que no se correspondan con el comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de operación que se realice con las tarjetas de crédito y débito que administran.

69. Así, a efectos de que se active el sistema de monitoreo con el que Banco Ripley cuenta, es necesario que se hayan realizado operaciones que nos permitan presumir que la tarjeta no está siendo utilizada por su titular (operaciones inusuales o sospechosas).

70. Para hablar de una operación inusual deben confluir una serie de factores que permitan al sistema de monitoreo determinar que la transacción en cuestión escapa del perfil forjado por el consumidor, en base al uso de su tarjeta de crédito. Con esto, la Comisión concordará con nosotros que la sola realización de operaciones por montos superiores a los registrados previamente no resultará jamás suficiente para catalogarlas como inusuales.

71. En el presente caso, como ya lo hemos señalado, la Secretaría Técnica ha concluído, erróneamente la inusualidad de las operaciones en mérito al importe que representa de la línea de crédito otorgada al señor Okumura.

72. Consideramos lo anterior erróneo por tres razones: la primera, porque como lo hemos señalado en los puntos anteriores, se nos ha imputado indebidamente la falta de aplicación de medidas de seguridad sin que ello haya sido explícitamente denunciando y el órgano resultor ha efectuado el análisis de los hechos en función a una imputación totalmente genérica e inexacta; en segundo lugar, porque dentro del análisis sobre la inusualidad de las operaciones cuestionadas ha incluido aquellas sobre las cuales nuestra representada formuló su allanamiento; y, en tercer lugar, porque la Secretaría Técnica ha concluído que sólo por el criterio del importe de las operaciones estas eran inusuales y ameritaban acciones por parte de nuestro sistema de monitoreo.

73. Específicamente sobre el criterio que ha generado que la autoridad administrativa nos sancione con la multa de 6.20 UIT, debemos precisar que de acuerdo a lo señalado por la Sala en anteriores pronunciamientos[7], algunas circunstancias que pueden servir como señales para la detección de operaciones fraudulentas son, por ejemplo: varias transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo, transacciones realizadas en distintas agencias de un banco o en varias ventanillas de un mismo banco, retiros por montos significativos en una sola operación o retiros seguidos entre sí por montos pequeños que en conjunto resultan una cantidad importante, entre otras circunstancias que en cada caso en particular puede llevar a la conclusión que se trata de operaciones sospechosas.

74. En ese sentido, la concurrencia de sólo un criterio, como puede ser el monto elevado de la operación no puede, bajo ningún fundamento, servir para sustentar que se tratan de operaciones inusuales y por ende la entidad bancaria debió activar sus sistemas de seguridad en ese caso concreto.

75. Hay que recordar que la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, órgano resolutivo especializado en materia bancaria y financiera, ha señalado en varios

---

7 Ver Resolución Final N° 0277-2003/TDC-INDECOPI.

pronunciamientos que es posible utilizar el medio de pago para realizar una primera operación en el día en un canal o por un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor, sin que ello constituya una operación inusual. Sostener lo contrario, implicaría restringir la libertad de los consumidores para realizar transacciones en comercios, lugares o montos distintos a los efectuados anteriormente conforme con su historial de consumo. Asimismo, si bien las transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo por montos similares pueden ser considerados como un factor para determinar la existencia de un comportamiento inusual, deben concurrir varios elementos que permitan calificar a una operación como riesgosa o fraudulenta (canal, comercio, importe de las operaciones) y, en consecuencia, generar las alertas que correspondan.

76. En el presente caso, más allá de la nulidad que hemos sustentado anteriormente, en tanto no existen otros factores que hayan hecho advertir al sistema de monitoreo de nuestra representada que se trataban de operaciones inusuales, correspondía declarar la denuncia del señor Okumura, respecto a la operación sobre la cual no nos allanamos, como infundada, más aún si como hemos sustentado en nuestro escrito de descargos, dicha operación fue autorizada válidamente por el denunciante.

3.3 SOBRE LA NULIDAD DE LA SANCIÓN POR INDEBIDA GRADUACIÓN

77. Sobre este extremo del Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica ha determinado imponernos una sanción de 6.20 UIT por la presunta no adopción de medidas de seguridad para evitar la realización de los tres consumos no reconocidos cuestionados por el señor Okumura.

78. Sobre el particular, debemos señalar que con fecha 5 de julio de 2022, nuestra representada presentó sus descargos al referido hecho, oportunidad en la cual formuló su allanamiento respecto a las operaciones N° 2 y N° 3 y sustentó la correcta autorización de la operación N° 1. Asimismo, como el referido allanamiento se formuló con la presentación de nuestros descargos, solicitamos se nos imponga como sanción una amonestación de acuerdo a las normas que rigen el procedimiento administrativo de protección al consumidor.

79. Ahora bien, a través del Informe Final de Instrucción la Secretaría Técnica recomendó encontrarnos responsables de la imputación efectuada; por lo que, nos sancionó con una multa de 6.20 UIT.

80. Al respecto, independientemente de que consideramos que la denuncia debió ser declarada infundada por las consideraciones expuestas previamente, nos encontramos en total desacuerdo con la recomendación de la multa a imponer, en tanto no se habría efectuado una correcta evaluación para determinar la sanción en el presente caso.

81. Cabe recordar que el Decreto Supremo Nº 032-2021-PCM es la norma que establece la graduación, metodología y factores para la determinación de las

multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; siendo que la referida norma señala expresamente los criterios que deberán tomar los órganos resolutivos para la imposición de la sanción.

82. Así, la norma dispone que deberá tomarse en cuenta el método Basado en Valores Preestablecidos o el método *Ad-hoc*; siendo que en el presente caso corresponde aplicar el primer método.

83. Asimismo, la referida norma señala que la fórmula a utilizar será la siguiente:

$$m = ki,j \times Dt$$

84. Respecto a la fórmula señalada anteriormente, es de precisar que el valor "ki,j" se refiere al tipo de afectación y tamaño del infractor; el cual aplicado al presente caso sería el importe de S/ 7 709,90 (menor a 3 UIT), pues es el único extremo sobre el cual la Secretaría Técnica debía basar su análisis y, en su caso, sancionar a nuestra representada, pues como ya indicamos nuestro representada formuló su allanamiento sobre las otras dos operaciones de manera oportuna al momento de presentar sus descargos y respecto a las cuales debió culminar el procedimiento liminarmente.

85. Así, correspondía imponer amonestación como sanción respecto a las operaciones cuestionadas y graduar las demás según los criterios establecidos en la norma.

86. No obstante lo anterior, la Secretaría Técnica ha tomado, indebidamente, como monto de afectación las tres (3) operaciones cuestionadas por el importe total de S/ 16 973,70; siendo que, en virtud a ello, ha tomado como multa base 6.89 UIT (nivel de afectación baja).

87. Siendo así, el monto de afectación respecto al cual correspondía graduar la sanción, era inferior a las tres (3) UIT, por lo que correspondía que la autoridad administrativa, en atención al principio de razonabilidad, efectúe una graduación aplicando otros factores, en tanto la norma no ha establecido afectaciones menores al importe mencionado en el caso de Comisión como primera instancia.

88. Reiteramos que lo anterior no debió suceder pues el allanamiento que presentamos generó que el procedimiento culmine sobre las operaciones N° 2 y N° 3 cuestionadas.

89. Por otra parte, si bien la Secretaría Técnica ha señalado que consideraría como atenuante el allanamiento formulado, lo cierto es que al graduar la sanción ha señalado de manera errónea que solo nos hemos allanado en una operación (ver numeral 68.iii).

90. Asimismo, sin explicar ni motivar el criterio aplicado ha dispuesto considerar nuestro allanamiento como un atenuante del 0.90, pese a que el Decreto Supremo Nº 032-2021-PCM, no indica que al allanamiento corresponda ese ratio.

91. En efecto, correspondía a la Secretaría Técnica motivar el por qué consideraba que nuestro allanamiento de más del 50% del importe total cuestionado solo merecía un atenuante del 10%, en la medida que ello no se encuentra recogido en la norma señalada en el párrafo precedente.

92. Siendo así, se verifica que en el presente caso la Comisión no ha tomado en cuenta el allanamiento que formulamos en nuestros descargos a fin de graduar la sanción en este extremo de la denuncia ni ha motivado el por qué solo se atenuó en 10%, pese a que el allanamiento implicó más del 50% del importe cuestionado; por lo que, en mérito a lo señalado en el presente escrito, este aspecto del referido informe debe ser declarado nulo.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad, se sirva tener por presentados nuestras observaciones y proveer conforme a ley.

OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM[8] y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

Lima, 26 de septiembre de 2022

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

[8] Mediante el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM se prorroga desde el 01.01.2022 **hasta el 31.12.2024**, el plazo de suspensión establecido en el primer párrafo de la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, referido a la obligación de regularizar la presentación física de escritos presentados de manera virtual ante la Administración Pública - Indecopi (artículo 123.3 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General).

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133845533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.10.2022 11:10:56 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 04 de Octubre del 2022

RESOLUCION N° 001746-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE N° : 0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTES : HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH
DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.
MATERIA : AGREGA ESCRITO

VISTO: El escrito del 26 de septiembre de 2022 presentado por Banco Ripley Perú S.A.; y, **CONSIDERANDO:**

1. El 26 de septiembre de 2022, Banco Ripley Perú S.A presentó escrito al procedimiento en curso mediante el cual absuelve el Informe Final Nº 000194-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de setiembre de 2022; por lo que, corresponde agregarlo al expediente y correr traslado a la parte denunciada.

2. Por ello, corresponde otorgar un plazo de dos (2) días hábiles desde el día siguiente de notificada la presente resolución al señor Héctor Alberto Okumura Warth para que ejerza su derecho de contradicción, de considerarlo pertinente.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Agregar al expediente administrativo el escrito presentado el 26 de septiembre por Banco Ripley Perú S.A y correr traslado a la parte denunciante.

SEGUNDO: Otorgar el plazo de dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución al señor Héctor Alberto Okumura Warth para que ejerza su derecho de contradicción, si lo considera pertinente.

SERGIO MIGUEL OBREGON MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional de La Libertad

SOM/aml

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Firmado digitalmente por VERGARA LAU Vania Lorena FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.12.2022 17:18:46 -05:00

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

RESOLUCIÓN FINAL N° 0889-2022/INDECOPI-LAL

EXPEDIENTE N°	:	**0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DELEGACIÓN	:	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
DENUNCIANTE	:	**HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH**
DENUNCIADO	:	**BANCO RIPLEY DEL PERÚ S.A.**[1]
MATERIA	:	**DEBER DE IDONEIDAD** **ALLANAMIENTO** **MEDIDA CORRECTIVA** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN** **COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD	:	**OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**
SANCIONES	:	**6,20 UIT** **AMONESTACIÓN**

Trujillo, 29 de noviembre de 2022

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia:

1. El 06 de mayo de 2022[2], el señor Héctor Alberto Okumura Warth (en adelante, señor Okumura) denunció al Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:

   - El 31 de marzo de 2022, recibió una llamada telefónica de un presunto funcionario del Banco para ofrecerle la renovación de su tarjeta.
   - Durante la comunicación y frente a la solicitud del interlocutor brindó el número de su tarjeta y los tres dígitos de seguridad, en ese sentido, antes de finalizar la llamada le indicaron que su tarjeta dejaría de funcionar y al día siguiente le enviarían su nueva tarjeta.
   - Luego de la comunicación sostenida con el presunto funcionario del Banco, recibió un mensaje de texto que reportaba un consumo de S/ 7709,90 realizado con su tarjeta, acto seguido devolvió la llamada para consultar sobre el consumo atípico, recibiendo como respuesta que este hecho sucedió por un reinicio o actualización de sistema.
   - Posteriormente, se intentó contactar con el Banco para reportar la operación no reconocida, sin embargo, no obtuvo respuesta.
   - El 1 y 2 de abril de 2022, recibió un nuevo mensaje de texto con el reporte de dos consumos por las sumas de S/ 7709,90 y una por S/ 1553,90, respectivamente; dando un total de tres operaciones no reconocidas, de acuerdo con el siguiente detalle:

La tabla se encuentra en la siguiente página:

[1] RUC N° 20259702411
[2] Denuncia subsanada el 31 de mayo de 2022, ante el requerimiento de información realizado mediante la Resolución N° 00856-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de mayo de 2022

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe
M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TARJETA DE CRÉDITO N° [redacted]	1	31/03/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 16 973,70
	2	01/04/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	
	3	02/04/2022	S/ 1 553,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- Al haber sido informado que su tarjeta actual dejaría de funcionar y al encontrarse en la fecha límite para cancelar su estado de cuenta, realizó el pago de este a través del aplicativo del BCP. En ese sentido, acudió al Banco para validar el pago.
- Requirió al Banco su estado de cuenta, boletas de venta de los productos y documentos de entrega y recepción de los productos, pero el denunciado denegó su solicitud.
- Finalmente, el 5 de mayo de 2022, se le remitió a su correo electrónico las boletas de venta generadas producto de las compras no autorizadas con su tarjeta de crédito.

2. El señor Okumura solicitó como medida correctiva la cancelación o anulación de las compras realizadas sin autorización por S/ 16 973,70.

I.2 De la admisión a trámite

3. Por Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 03 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi decidió:

> *"**SEGUNDO**: Admitir a trámite la denuncia del 6 de mayo de 2022, presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra el Banco Ripley Perú S.A. e imputar a título de cargos:*
> *(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con atender la comunicación del señor Okumura del 31 de marzo de 2022.*
> *(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [redacted] del señor Okumura.*
> *(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° [redacted] así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta."*

4. La Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI fue notificada al Banco el 03 de junio de 2022.

I.3 <u>Descargos</u>

5. El 05 de julio de 2022, el Banco presentó sus descargos a las imputaciones en su contra afirmando:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

De la nulidad de la resolución de imputación de cargos

- Ante el requerimiento de información realizado por la Secretaría Técnica, el señor Okumura manifestó en su escrito de subsanación del 31 de mayo de 2022, como hechos denunciados: i) falta de medidas de seguridad en el procesamiento de las operaciones denunciadas y ii) la presunta falta de envío de estados de cuenta de su tarjeta de crédito luego de la realización de estos consumos; sin embargo, la resolución de imputación de cargos contiene hechos no señalados por el denunciante, vulnerando con ello el principio de congruencia procesal y debida motivación.
- Agregó que, si bien la Comisión mantiene y concentra las facultades sancionadoras otorgadas por ley, estas deben ceñirse a los hechos denunciados por los consumidores, sin posibilidad de modificarlos o eliminarlos.

De la improcedencia parcial de la denuncia

- El señor Okumura denunció la presunta negativa de atención a la solicitud de entrega del estado de cuenta, boletas de venta y documentos de entrega de compras no reconocidas en Tiendas Ripley; sin embargo, el Banco no emite las mencionadas boletas de venta; por lo que, se solicita la improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar ya que no califica como proveedor bajo los términos del código.

De la no atención a la comunicación del 31.03.2022

- El señor Okumura no ha presentado medio probatorio que permita acreditar, siquiera a nivel indiciario, que el 31 de marzo de 2022 efectuó llamadas telefónicas al Banco y que estas no fueron atendidas.

De la falta de adopción de medidas de seguridad

- La tarjeta se encontraba activa hasta el 09 de abril de 2022 (fecha de bloqueo) y no registraba restricciones para compras por internet.
- La primera operación de S/ 7709,90 fue debidamente autorizada con el ingreso del número de la tarjeta de crédito, fecha de vencimiento y código CVV
- De los últimos seis estados de cuenta del señor Okumura se verifica que registraba consumos mensuales máximos de S/ 52,50 y la realización de operaciones virtuales; sin embargo, una operación que supere dichos montos *per se* no puede constituir una operación inusual pues ello restringiría la libertad del consumidor de realizar diversas transacciones.

De los consumos del 01 y 02 de abril de 2022

- Formulan allanamiento, respecto a los consumos realizado el 01 y 02 de abril de 2022 y solicitan la imposición de una amonestación.

De la no entrega de estados de cuenta

- Formulan allanamiento, respecto a la no entrega de los estados de cuenta, y solicitan la imposición de una amonestación.

6. Por Resolución N° 001122-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 08 de julio de 2022 se corre traslado al denunciante los descargos del Banco.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasonilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

I.4 Del informe final de Instrucción y sus descargos

7. El 19 de septiembre de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe N° 00194-2022-CPC-LAL/INDECOPI (en adelante, Informe), recomendando:

> ***"VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES***
> *Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:*
> *1. Recomendar declarar la improcedencia de la denuncia, por falta de legitimidad para obrar pasiva del Banco Ripley Perú S.A., en el extremo de la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras efectuadas en Tiendas por Departamento Ripley.*
> *2. Banco Ripley Perú S.A. no habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no atención a la comunicación del 31 de marzo de 2022, por lo que se recomienda declarar infundada la denuncia en su contra.*
> *3. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la no adopción de medidas de seguridad para evitar la realización de los tres consumos no reconocidos, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con multa de seis con veinte (6.20) Unidades Impositivas Tributarias.*
> *4. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa a entregar los estados de cuenta, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia en su contra y sancionarlo con amonestación."*

8. Dicho Informe fue puesto en conocimiento de las partes procesales a través de la Resolución N° 0001615-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de septiembre de 2022, otorgando el plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.

9. El 26 de septiembre de 2022, el Banco presentó sus descargos al informe final afirmando lo siguiente:

- El informe final de instrucción solamente refiere algunos pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala); sin embargo, no los cita.

Sobre la graduación de la sanción por allanamiento

- La Secretaría Técnica al realizar la graduación de la sanción no tomó en consideración el allanamiento presentado y solo se le hizo mención, interpretación que no solo resulta una extralimitación del principio de legalidad sino carente de razonabilidad.
- Por tanto, se solicita se realice una graduación de la sanción y se imponga amonestación

Sobre la imputación de cargos

- La imputación versa sobre el incumplimiento de adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo proponiéndose una sanción de 6,20 UIT a pesar de que no se haya realizado una imputación expresa, clara, integral y suficiente detallada del hecho que presuntamente se habría cometido.
- Asimismo, precisó que las medidas de monitoreo implican (i) la detección de las

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe
M-CPC-05/1A

transacciones que no correspondan a un comportamiento habitual y, (ii) la identificación de un patrón de fraude.

- En este orden de ideas, la Secretaría Técnica no indica de forma expresa la falta de aplicación de la medida de seguridad y solo lo hace de forma genérica.

Sobre el comportamiento habitual del consumidor

- Se presentó allanamiento respecto a las 2 operaciones cuestionadas; sin embargo, la Secretaría Técnica no realizó un análisis al respecto y ni la tomó en consideración.
- Incluso si se realizara un análisis, se determinaría que se cumplió con el primer criterio como factor de alerta de las medidas de seguridad conforme al importe de las transacciones.
- Por tanto, para que se active el sistema de monitoreo es necesario que exista operaciones que permitan presumir que la tarjeta no está siendo utilizada por su titular.
- En el caso en concreto, no existen factores que hayan hecho advertir al sistema de monitoreo que se tratasen de operaciones inusuales.

Sobre la graduación de la sanción

- Respecto a la sanción recomendada por la presunta infracción consistente en las operaciones no reconocidas, solo se debió de tomar en consideración el importe de S/ 7709,90 (menor de 3 UIT) y no la totalidad de S/ 16 6973,70 pues se presentó allanamiento respecto a 2 imputaciones.
- Mas aun, solo se ha tomado el allanamiento como atenuante que redujo la sanción a 0,90 considerándose que el allanamiento resultara casi la mitad de los consumos cuestionados.

10. Por Resolución N° 001746-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 04 de octubre de 2022, se corre traslado al señor Okumura Warth el escrito de descargos del Banco.

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1. Del informe final de instrucción

11. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[3].

[3] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

12. La referida norma establece que el informe final de instrucción contiene la opinión y recomendaciones del órgano instructor sobre el procedimiento, por lo que, es preciso resaltar que no constituye un precedente obligatorio que debe seguir esta Comisión para emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, ello sin perjuicio de ser valorado.

13. El Banco cuestionó diversos aspectos del informe final de instrucción como la graduación de la sanción, el tratamiento del allanamiento, entre otros; sin embargo, dicho informe solo constituye una recomendación del órgano instrucción, siendo la autoridad que podría imponer una sanción respecto al hecho imputado es esta comisión; por lo que, se procederá a realizar un análisis de los argumentos y medios probatorios aportados en la tramitación del expediente administrativo.

II.2. De la nulidad de imputación de cargos

14. El Banco solicitó la nulidad de la resolución de imputación de cargos alegando que la Secretaría Técnica imputó hechos que no habían sido consignados por el señor Okumura en su escrito de subsanación del 31 de mayo de 2022, pues en éste solo identificó como presuntas infracciones la i) falta de medidas de seguridad en el procesamiento de las operaciones denunciadas y ii) la presunta falta de envío de estados de cuenta de su tarjeta de crédito luego de la realización de estos consumos; vulnerando el principio de congruencia procesal y debida motivación.

15. Asimismo, agregó que respecto a la presunta negativa de atención a la solicitud de entrega del estado de cuenta, boletas de venta y documentos de entrega de compras no reconocidas en Tiendas Ripley, no se ha precisado si se trata de uno o más pedidos ni las fechas en que se habrían realizado; situación que afecta su derecho de defensa.

16. Dichos argumentos fueron ratificados por el Banco en su escrito de absolución del informe final de instrucción ingresado el 26 de septiembre de 2022.

17. Al respecto, si bien por Resolución N° 000856-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de mayo de 2022, se requirió al señor Okumura que precise los hechos denunciados; en virtud al principio de encausamiento reconocido en el artículo 86 del TUO de la LPAG, la secretaría técnica efectuó las tres (03) únicas imputaciones al evaluar, tanto el escrito de denuncia como de subsanación, presentados, así como, los medios probatorios obrantes en el expediente, tal y como se precisó en la Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI, por lo cual no existe una vulneración al principio de motivación.

18. Esto a fin de recabar la exposición de todos los hechos denunciados, superando cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del procedimiento; determinando la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada por el denunciante.

19. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Banco tuvo la oportunidad de ejercer su derecho de defensa en todo momento sobre cada una de las imputaciones efectuadas en su contra, por lo que se desestima la nulidad planteada por el

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Banco.

20. Sin perjuicio de lo anterior y en virtud del principio de verdad material, se procederá a analizar todos los medios probatorios obrantes en el expediente.

III. ANÁLISIS

III.1. Del deber de idoneidad

21. El artículo 18 del Código[4] define a la idoneidad de productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normativa que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19 del Código[5] prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual, los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

22. En aplicación de esta norma, 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.

23. El artículo 104 del citado Código[6] establece que el proveedor es administrativamente responsable por 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 afectado.

---

4 **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.

5 **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.

6 **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.
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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasoriial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

24. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

25. En tanto, se han realizado tres imputaciones por infracción al artículo 19° se realizará un análisis por separado para una mejor comprensión:

III.2.1. <u>De la falta de atención a la comunicación del 31 de marzo de 2022</u>

26. El señor Okumura denunció que el Banco no cumplió con atender su comunicación del 31 de marzo de 2022, después de recibir un mensaje de texto a su celular en el que informan un consumo por S/ 7709,90 con su tarjeta de crédito.

27. El Banco manifestó que el señor Okumura no ha presentado medio probatorio que permita acreditar, siquiera a nivel indiciario, que el 31 de marzo de 2022 efectuó llamadas telefónicas al Banco y que estas no fueron atendidas.

28. De acuerdo con el artículo 173.2 del TUO de la LPAG, los administrados cuentan con la obligación de aportar pruebas[7] para acreditar los hechos que alegan.

29. El artículo 196º del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuren su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

30. Si bien el señor Okumura alegó que el Banco no atendió sus comunicaciones del 31 de marzo de 2022, no ha presentado medios probatorios que acrediten su afirmación.

31. Por tanto, al no haberse acreditado la responsabilidad del Banco sobre este hecho, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

III.2.2. <u>De la adopción de medidas de seguridad</u>

32. El señor Okumura denunció al Banco por no adoptar las medidas de seguridad pertinentes relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo de las siguientes operaciones que no reconoce, cargadas en su tarjeta de crédito:

---

7 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
Artículo 173
(...)
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. (...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TARJETA DE CRÉDITO N° [redacted]	1	31/03/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 16 973,70
	2	01/04/2022	S/ 7 709,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	
	3	02/04/2022	S/ 1 553,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

33. El Banco manifestó que se debe de considerar el allanamiento presentado respecto a las 2 últimas imputaciones y no conforme lo detalló la Secretaría Técnica que las unió sin mayor fundamentación.

34. Como se extrae de la Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI, la imputación de cargos bajo análisis es:

> *"(…)*
> *(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que* ***el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad*** *relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las tres (3) operaciones no reconocidas, por la suma S/ 16 973,70, efectuadas entre el 31 de marzo y 2 de abril de 2022 con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [redacted] del señor Okumura.* (resaltado agregado)
> *(…)*

35. Al respecto, se resalta que la imputación es unitaria, es decir, una sola, consistente en la no adopción de medidas de seguridad para evitar que se realicen consumos desde el 31 de marzo al 02 de abril de 2022; conforme al criterio adoptado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 0542-2021/SPC-INDECOPI del 10 de marzo de 2021 que rechazó el allanamiento parcial de una sola imputación (fundamentos desde el considerando 69 y 82), conforme al siguiente extracto:

> *"82. Es importante precisar que, en cambio, no coincidimos con la razón expuesta para tal decisión (esto es, que el "reconocimiento parcial" no estaría previsto en el ordenamiento jurídico), dado que a criterio de este Colegiado nos encontramos más bien ante un supuesto que no califica, en estricto, como un reconocimiento de responsabilidad sobre la infracción imputada. Ello, en la medida que el proveedor únicamente ha admitido que no contaba con el sustento probatorio necesario para acreditar que setenta (70) de las quinientas (500) comunicaciones consideradas en la muestra contaban con autorización de los consumidores; formulando más bien, respecto de las restantes cuatrocientos treinta (430) comunicaciones, argumentos de defensa dirigidos a eximirse de responsabilidad, lo cual evidencia que -en estricto- la infracción no ha sido reconocida."*

36. En consecuencia, corresponde desestimar el allanamiento presentado por el Banco y analizar los consumos que no reconoce; sin perjuicio de lo anterior, dicha actuación se tomará en cuenta al momento de realizar la graduación de la sanción; de corresponder.

37. El artículo 23 del Reglamento establece que, ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

autenticada y registrada. En este sentido, es el proveedor del servicio financiero el encargado de probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

38. Asimismo, el artículo 17 del citado cuerpo normativo dispone que:

> ***"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.*
> 4. *Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
> 5. *Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.*
> 6. *En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto".*

39. Del precitado artículo, se desprende que el Reglamento tiene como finalidad, proteger a los usuarios de cargos por 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.

40. En atención a ello, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores; por lo que, es necesario que, dentro de un procedimiento como este, en el que se cuestione el servicio brindado por la entidad financiera, sea esta quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente la operación en cuestión.

41. En virtud de esto, corresponde analizar la validez de la operación en cuestión y determinar si existía la necesidad de adoptar medidas de seguridad sobre esta, en virtud del comportamiento habitual de la denunciante.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

De la validez de las operaciones cuestionadas

42. El Banco formuló descargos sobre el consumo por S/ 7709,90 del 31 de marzo de 2022, alegando que se realizó con la tarjeta activa para compras por internet y con el ingreso del número de la tarjeta de crédito, fecha de vencimiento y código CVV. Agregó que, si bien se trata de un consumo distinto a los montos registrados en los últimos seis estados de cuenta, dicha operación per se, no puede constituir una operación inusual; pues, ello restringiría la libertad del consumidor de realizar diversas transacciones.

43. Al respecto, el Banco solamente presentó la validez de la primera operación en donde se identifica el número de tarjeta, fecha, hora, código de transacción y el mensaje "*validación tarjeta ok*".

44. En cuanto a los consumos del 01 y 02 de abril de 2022, el Banco no presentó medios probatorios que identifique la validez de dichas operaciones ni que se hayan adoptado las medidas necesarias para evaluar dichas circunstancias.

45. Por tanto, se evidencia que la operación del 30 de marzo de 2022 fue procesada válidamente; mientras que respecto de las otras dos operaciones no se presentó algún otro medio probatorio que acreditasen su validez.

Del patrón de consumo del denunciante

46. De conformidad con lo establecido en el artículo 17° del Reglamento, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, deben ser integrados a su sistema de monitoreo, y este 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.

47. El Banco manifestó que si bien el señor Okumura registra consumos mensuales máximos de S/ 52,50 y la realización de operaciones virtuales en su tarjeta de crédito; el hecho de que una primera operación supere dichos montos *per se* no puede constituir una operación inusual pues ello restringiría la libertad del consumidor de realizar diversas transacciones, más aún cuando esta se realizó dentro de la línea de crédito otorgada.

48. Asimismo, agregó que las alertas de sus sistemas se dan cuando se denota un consumo inusual por diversos factores como el tiempo de ejecución, el monto, entre otros.

49. De la revisión de la información presentada por el Banco, se verifica que, desde junio de 2021 a marzo de 2022, el señor Okumura no registró consumos, conforme se evidencia en el siguiente cuadro:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Mes de facturación	Monto
Junio de 2021	S/0,00
Julio de 2021	S/0,00
Agosto de 2021	S/0,00
Septiembre de 2021	S/0,00
Octubre de 2021	S/0,00
Noviembre de 2021	S/0,00
Diciembre de 2021	S/0,00
Enero de 2022	S/0,00
Febrero de 2022	S/0,00
Marzo de 2022	S/0,00
Abril de 2022	S/ 16 973,70

50. Con dicha información se verifica que, el denunciante a pesar de contar con una línea de crédito de S/ 17 120,50 para compras, nunca había utilizado su tarjeta de crédito; por lo que, el consumo del 31 de marzo de 2022 por S/ 7709,90 constituiría una operación inusual.

51. A mayor abundamiento, los consumos que no reconoce en total ascienden a la suma de S/ 16 973,70; esto es, casi la totalidad de la línea de crédito lo que constituiría un comportamiento inusual del denunciante.

52. En ese sentido, corresponde verificar qué medidas de seguridad adoptó el Banco ante la operación del 31 de marzo de 2022.

De las medidas de seguridad adoptadas por el Banco

53. El Banco en sus descargos se limitó a indicar que sí adoptó medidas de seguridad, sin detallar y acreditar cuáles fueron las aplicadas en el presente caso, que como se indicó debieron haberse aplicado desde la primera operación de S/ 7709,90 del 31 de marzo de 2022 hasta las demás que asciende en un total de S/ 16 973,70; por lo que, se consideran como operaciones totalmente inusuales en el señor Okumura; sin embargo, no implementó ninguna medida de seguridad que impida que se realicen dicha operación.

54. Por tanto, al haberse determinado la responsabilidad del Banco sobre el hecho imputado en su contra, corresponde declarar fundada la denuncia en su contra.

III.2.3. Del pedido de la entrega de boletas

55. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala), en la Resolución N° 0769-2020/SPC-INDECOPI del 11 de junio de 2020, consideró que la falta de atención de una comunicación remitida por un consumidor frente al proveedor, se aprecia 3 tipos infractores[8]:

- Reclamo: cuando las misivas remitidas por el consumidor tengan por

[8] Ello, según el criterio recogido en la Resolución 485-2014/SPC-INDECOPI del 10 de febrero de 2014.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

finalidad solicitar al proveedor que rectifique un error o se abstenga de realizar ciertas actuaciones que estarían afectando sus intereses.

- Solicitudes de gestión: cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información.
- Pedidos de información: buscan únicamente que el proveedor traslade de manera clara y oportuna al consumidor cierta información, la misma que deberá ser relevante y pertinente respecto a la relación de consumo existente.

56. Asimismo, cabe resaltar que, en reiterados pronunciamientos de la Sala[9], se ha considerado que no corresponde exigir, en todos los casos, que el proveedor dé respuesta a una solicitud de gestión, en la medida que haya accedido a lo peticionado por el consumidor; sin embargo, sí resulta razonable que, ante la negativa de lo solicitado, el proveedor informe al consumidor sobre tal decisión, así como sobre el sustento de la misma a fin de que este pueda adoptar las acciones que estime pertinentes.

57. Así, en aplicación de la garantía implícita derivada de las relaciones de consumo, es entendible que un consumidor tenga la expectativa que toda solicitud de gestión que formule no sólo sea recibida, sino tramitada, contestada y/o atendida de manera oportuna y pertinente, ya sea en forma positiva o negativa. Lo contrario implicaría dejar en completa incertidumbre al consumidor respecto de lo solicitado, lo cual no resulta amparable por las normas de protección al consumidor.

58. Respecto del plazo con el que cuenta el proveedor para responder las solicitudes de gestión, cabe precisar que, si bien el Código no establece en cuántos días debe atenderse dicho requerimiento, ello debe realizarse dentro de un plazo razonable. Para tales efectos se toma como parámetro de referencia temporal el plazo fijado para dar respuesta a los reclamos, el cual es de treinta (30) días calendario[10] siendo que tal término variará en función a la complejidad de los requerimientos efectuados por el consumidor[11].

59. Por Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 03 de junio de 2022 la Secretaría Técnica imputó, entre otros hechos, lo siguiente:

> *"(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco habría denegado la solicitud del señor Okumura referente a la entrega del estado de cuenta de su Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****2084, así como las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en Tiendas Ripley con su tarjeta".*

60. El Banco alegó que sobre la no entrega de boletas de venta y documentos de

---

9 Resoluciones 2880-2016/SPC-INDECOPI y 1888-2017/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2016 y 6 de junio de 2017, respectivamente.

10 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos
24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial
(vigente a la fecha de la denuncia)

11 Ver Resolución 2997-2017/SPC-INDECOPI del 16 de octubre de 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

recepción de compras, carecen de legitimidad para obrar, en tanto ellos no son los proveedores de los productos vendidos por Tiendas Ripley por lo que la entrega de dichos documentos no está bajo su responsabilidad y competencia.

61. Sin embargo, el hecho denunciado consiste en haber denegado la solicitud del señor Okumura, lo cual constituye un pedido de gestión y como tal se verificará si dicha información fue atendida

62. Al respecto, en la respuesta del Banco del 03 de mayo de 2022 se identifica lo siguiente:

> Al respecto debemos precisar que la responsabilidad de la información indicada sobre los consumos materia del reclamo que tienen como tickets originales N° 322449, 181261, 036968 realizadas el 31/03/2022, 01/03/2022 y 02/03/2022 de los productos adquiridos en Tdc. Virtual Ripley corresponde a la empresa TIENDAS POR DEPARTAMENTOS RIPLEY S.A. En tal sentido cualquier disconformidad y gastos en los que pudiera haber incurrido por tal incumplimiento deberán ser canalizados directamente con la Tienda por Departamento Ripley.

63. En consecuencia, queda evidenciado que el Banco atendió el pedido de gestión del señor Okumura; por lo que, corresponde declarar infundada la denuncia en dicho extremo.

64. Sin perjuicio de lo anterior, el propio denunciante reconoce haber tenido acceso a lo requerido por al Banco.

III.2.3. <u>De la negativa a entregar los estados de cuenta</u>

65. Por Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI, la Secretaría Técnica imputó al Banco por presunta infracción al deber de idoneidad e información, dicho acto administrativo fue notificado el 03 de junio de 2022.

66. El Banco formuló allanamiento sobre el extremo referido a la no entrega de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, en aplicación de lo establecido en el artículo 112° del Código.

67. El artículo 112 del Código preceptúa que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución de inicio, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor, además será considerado como circunstancia atenuante al momento de graduar la sanción.

68. El artículo 330° del Código Procesal Civil establece que el demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. En el primer caso, acepta la pretensión dirigida contra él, en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

69. En el presente caso, la Resolución N° 000920-2022-CPC-LAL/INDECOPI fue notificada al Banco el 06 de junio de 2022 y se le brindó un plazo de veinte (20)

días y tenía hasta el 05 de julio de 2022 para presentar los descargos que considere pertinentes.

70. El 05 de julio de 2022, el Banco presentó su allanamiento a la imputación referida a la no entrega del estado de cuenta del denunciante.

71. Conforme a la solicitud del Banco, el allanamiento fue presentado dentro del plazo concedido en la imputación de cargos; por lo que, corresponde aceptarlo y determinar la responsabilidad del Banco declarando fundada la denuncia dicho extremo.

IV. MEDIDA CORRECTIVA

72. El artículo 114[12] del Código prescribe que se le podrá ordenar al proveedor que incurre en infracción a las normas de protección al consumidor, medidas correctivas reparadoras y complementarias, a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando, haya sido informada expresamente al proveedor al inicio del procedimiento.

73. De conformidad con el artículo 115 del Código[13] las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa. El órgano resolutivo al dictarlas debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

74. El señor Okumura solicitó la cancelación y/o anulación de las compras realizadas sin autorización por el importe de S/ 16 973,70; por lo que, al haberse declarado fundado el extremo referido a la falta de adopción de las medidas de seguridad sobre las operaciones no reconocidas por el citado valor, corresponde conceder lo peticionado; en ese sentido, se ordena como medida correctiva reparadora que el Banco en el plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente

---

12 **LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

13 **LEY Nº 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de quedar firme esta resolución, cumpla con:

- Anular, devolver y/o extornar, el monto de S/ 16 973,70; así como, los gastos, comisiones y/o penalidades que se hubiera generado a raíz de las operaciones no reconocidas.
- De ser el caso, realizar la rectificación ante las centrales de riesgos de la SBS.

75. Para acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas, el denunciado deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir con la medida correctiva, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 117° del Código.

76. El artículo 40[14] de la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), prescribe que, en caso de incumplimiento del mandato de medida correctiva, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa competente, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, especificando en que consiste el incumplimiento

V. DE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

77. El artículo 110° del Código[15] prescribe que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

78. El artículo 112° del mismo cuerpo normativo, dispone que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud,

---

14 **Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares
40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (…)

15 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

79. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.

80. El Cuadro N° 1 del Decreto Supremo preceptúa que, para la graduación de las sanciones, las áreas resolutivas en materia de protección al consumidor utilizarán el "Método basado en valores preestablecidos" o "el Método *Ad Hoc*".

81. El "método Basado en Valores Preestablecidos" se aplica cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos[16]: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el "Método *Ad Hoc*".

82. De conformidad con el Decreto Supremo, para el cálculo de la sanción a imponerse por el método de valores preestablecido, se utilizará la siguiente fórmula[17]:

$$m = ki,j \times Dt$$

(m) es la multa base
(ki,j) Tipo de afectación y tamaño del infractor
(D_t) Duración en el tiempo

83. Al haberse declarado responsabilidad al Banco de dos (02) imputaciones, por lo que, corresponde realizar la graduación de cada una de ellas.

De los consumos no reconocidos

84. Para determinar los factores ki,j y Dt se tomará en consideración lo siguiente.

---

16 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
ii. "Método basado en valores preestablecidos" o el "Método Ad-hoc",
deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

17 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (*M*) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (*m*) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes1 presentes en cada caso (*F*), conforme a la siguiente fórmula:
(I) $M = m \times F$
Finalmente, dicho monto (*M*) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (*M**).

(i) Factor (k_{ij}): El tipo infractor de la única imputación es la *"no adopción de medidas de seguridad a fin de evitar que se realicen tres consumos por la suma S/ 16 973,70"*, sin embargo, presentó allanamiento a 2 consumos no reconocidos dentro del plazo legal, por lo que, su sanción a dicho extremo no correspondería ser pecuniaria.

En consecuencia, se procederá a realizar una evaluar de la graduación de la sanción por un (01) solo consumo ascendente a S/ 7 709,90; de la revisión del Cuadro N° 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM no se encuentra un tipo infractor que se ajuste a dicho hecho.

Empero, considerando que se debe aplicar el citado Decreto Supremo para efectuar la graduación de la sanción de este caso y, que para calcular la multa preliminar la norma establece que se debe considerar el tipo de afectación (muy baja, baja, moderada, alta o muy alta) corresponde determinar el nivel de afectación de este caso.

El principio de razonabilidad regulado en el artículo 248° del TUO de la LPAG prescribe que las autoridades administrativas deben prever que la comisión de una conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor, también establece que la sanción debe ser proporcional a la infracción, tal como se detalla a continuación:

> *"3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.*

Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción (…)"

En este caso para determinar el tipo de afectación, se tomará en consideración el tipo infractor más similar detallado en el Cuadro N° 16, considerando que la afectación económica asciende a S/ 7709,90; detectándose el siguiente:

Nivel de afectación	Tipo infractor
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC.

Del citado cuadro se verifica que la Infracción detallada con afectación económica entre tres (03) a cuatro (04) Unidades Impositivas Tributarias es calificada como baja. En este punto, el preciso tomar en cuenta si bien el mencionado tipo infractor no encuadrase a la perfección al hecho infractor; sin embargo, es la más cercana y razonable ya que no existe un factor en el cuadro 16 en la sección de "muy baja" que lo englobara; por lo que, es perfectamente aplicable a este caso.

En ese sentido, se concluye que la infracción analizada tuvo un tipo de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

afectación baja, siendo este el criterio que se utilizará para calcular la multa preliminar.

Respecto al tamaño del infractor, de conformidad con sus ingresos al 2021 presentados al procedimiento y el Cuadro N° 15 del Decreto Supremo, el infractor califica como Gran Empresa.

(ii) Factor (D_t): El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor 1,0.

(iii) Agravante y atenuantes: Si bien el Banco formuló allanamiento sobre conforme a los consumos de 01 y 02 de abril de 2022, conforme se desarrolló en el análisis de esta imputación, el hecho fue analizado como una sola conducta que abarcó los tres consumos cuestionados, por lo que, en virtud del Decreto Supremo, esta Secretaría Técnica considerará a este allanamiento como una circunstancia atenuante.

85. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa obteniendo como resultado seis con veinte (6,20) Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20259782411
Razón social del sancionado	BANCO RIPLEY PERU S.A.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (03) UIT y menor a (04) UIT.
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	6.09
Factores agravantes y atenuantes (F)	0.90
Multa preliminar (UIT)	6.20
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) 1	6.20

86. Por lo expuesto, corresponde sancionar al Banco con multa de seis con veinte (6,20) Unidades Impositivas Tributarias.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

De la negativa a entregar los estados de cuenta

87. Atendiendo a los criterios adoptados por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad, se recomienda utilizar los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, que regulan los efectos del allanamiento, estableciendo que:

> *"Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.*
> *Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios: (…)*
> *Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:*
> *(…)*
> *3. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas".*

88. El literal e) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

89. Teniendo en consideración lo antes expuesto y considerando que el Banco cumplió con allanarse dentro del plazo para presentar sus descargos respecto a esta imputación, corresponde sancionarlo con amonestación.

VI. <u>DE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMEINTO</u>

90. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, prevé que en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI se puede ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI[18].

VI.1. De los costos del procedimiento

91. El señor Okumura solicitó los costos del procedimiento, y de la revisión del expediente administrativo, se verifica la intervención de un letrado; por lo que,

---

[18] **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

corresponde ordenarlo a su favor.

VI.2. De las costas del procedimiento

92. El artículo 6 de la Directiva Nº 001-2015-TRI-INDECOPI, Directiva que establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutivos del INDECOPI[19], establece que las tasas administrativas son calificadas como costas del procedimiento, y su devolución no requerirá de una previa liquidación.

93. Obra en el expediente el comprobante de pago de la tasa administrativa para iniciar el presente procedimiento de S/ 36,00 presentado por la parte denunciante; por lo que corresponde conceder a su favor este concepto.

94. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de la parte denunciante por concepto de tasa administrativa, el Banco deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código.

95. De conformidad con numeral 41.1 de la Directiva[20], en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiario deberá comunicarlo a la autoridad administrativa. En caso se verifique el incumplimiento, el órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos impondrá multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.3 de dicha Directiva.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra Banco Ripley Perú S.A. por la presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo

---

19 **DIRECTIVA Nº 001-2015-TRI-INDECOPI, DIRECTIVA QUE ESTABLECE REGLAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS ANTE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI**
6. Criterios para determinar la suma a liquidarse por concepto de costas y costos
6.1 En los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutivos del Indecopi, califican como costas las tasas pagadas por el administrado solicitante con motivo de la interposición de una denuncia, así como los gastos que haya asumido dicho administrado para realizar actuaciones en el procedimiento, por ejemplo, los honorarios de peritos y/o profesionales expertos que hayan podido respaldar la actividad probatoria.
La devolución de la tasa administrativa pagada para la interposición de una denuncia ante Indecopi no requiere de liquidación, por lo que debe efectuarse al amparo de la orden realizada en el acto firme al que se hace referencia en el numeral 1.1

20 **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
4.9 De la condena al pago de costas del procedimiento
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

consistente en no haber cumplido con atender la comunicación del denunciante del 31 de marzo de 2022, pues no existe evidencia o algún medio probatorio que acredite que dicha solicitud haya sido presentada.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo de no adoptar las medidas de seguridad pertinentes en las operaciones del 31 de marzo al 02 de marzo de 2022 por la suma de S/ 16 973,70 cargadas en la tarjeta de crédito del denunciante.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo de no entregar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, en virtud del allanamiento presentado por el proveedor.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Héctor Alberto Okumura Warth contra Banco Ripley Perú S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el proveedor habría atendido el pedido de gestión del denunciante consistente en entregar las boletas de venta y documentos de entrega y recepción de las compras no reconocidas efectuadas en un establecimiento.

QUINTO: Imponer al Banco Ripley Perú S.A. las siguientes sanciones:

HECHO	NORMA INFRINGIDA	SANCIONES
No adoptar las medidas de seguridad pertinentes en la operación del 31 de marzo al 02 de abril de 2022	Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	6,20 UIT
No entregar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante	Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	Amonestación

SEXTO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, cumpla con:

- Anular, devolver y/o extornar, el monto de S/ 16 973,70; así como, los gastos, comisiones y/o penalidades que se hubiera generado a raíz de las operaciones no reconocidas.
- De ser el caso, realizar la rectificación de la situación crediticia del denunciante ante la central de riesgos de la SBS.

Banco Ripley Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, para cuyos efectos, deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde el vencimiento del plazo para cumplir con la medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva en caso de incumplimiento de mandato, de conformidad con el artículo 117 del Código Protección y Defensa del Consumidor.

Informar al señor Héctor Alberto Okumura Warth que de conformidad con el numeral 40 de Directiva Nº 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe
M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

Protección y Defensa del Consumidor, si se produce el incumplimiento de mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión actuará de oficio e impondrá la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

SÉTIMO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. el pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Héctor Alberto Okumura Warth.

OCTAVO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. que pague a favor del señor Héctor Alberto Okumura Warth, el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia.

Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de los denunciantes, por concepto de tasa administrativa, Banco Ripley Perú S.A. en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, de la parte denunciante deberá comunicarlo al órgano resolutivo competente, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.1 de dicha Directiva.

NOVENO: Disponer la inscripción del Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[21] de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Vania Lorena Vergara Lau, Sara Ysabel del Carmen Chávez Gutiérrez y Eduardo Alonso Pacheco Yépez.

Firmado digitalmente por
VANIA LORENA VERGARA LAU
Presidenta

[21] **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorital@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

INDECOPI - MESA DE PARTES
28/12/2022 10:32 a.m. Nro. Folios: 4 y Copia: 0
Código Único de Proceso (CUP): 2022-011702
NOTA: La recepción no da conformidad del contenido

- EXP. N° : 0146-2022/CPC-INDECOPI-LAL
- REF. : RESOLUCIÓN FINAL N° 0889-2022/INDECOPI-LAL

- SOLICITO SE HAGA EFECTIVOS LOS APERCIBIMIENTOS DECRETADOS EN RESOLUCIÓN FINAL

HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH, en la denuncia administrativa incoada contra **Banco Ripley del Perú S.A**. ante usted con respeto me presento y expongo:

Habiendo sido notificado con la **RESOLUCIÓN FINAL N° 0889 2022/INDECOPI-LAL**, mediante la cual su Despacho resuelve:

QUINTO: Imponer al Banco Ripley Perú S.A. las siguientes sanciones:

HECHO	NORMA INFRINGIDA	SANCIONES
No adoptar las medidas de seguridad pertinentes en la operación del 31 de marzo al 02 de abril de 2022	Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	6,20 UIT
No entregar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante	Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	Amonestación

SEXTO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, cumpla con: - Anular, devolver y/o extornar, el monto de S/ 16 973,70; así como, los gastos, comisiones y/o penalidades que se hubiera generado a raíz de las operaciones no reconocidas. - De ser el caso, realizar la rectificación de la situación crediticia del denunciante ante la central de riesgos de la SBS. Banco Ripley Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, para cuyos efectos, deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde el vencimiento del plazo para cumplir con la medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva en caso de incumplimiento de mandato, de conformidad con el artículo 117 del Código Protección y Defensa del Consumidor. Informar al señor Héctor Alberto Okumura Warth que de conformidad con el numeral 40 de Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de HECHO NORMA INFRINGIDA SANCIONES No adoptar las medidas de seguridad pertinentes en la operación del 31 de marzo al 02 de abril de 2022 Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor 6,20 UIT No entregar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor Amonestación COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD 23 de 23 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Protección y Defensa del Consumidor, si se produce el incumplimiento de mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de

garantizar el cumplimiento de su decisión actuará de oficio e impondrá la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

SÉTIMO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. el pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Héctor Alberto Okumura Warth. OCTAVO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. que pague a favor del señor Héctor Alberto Okumura Warth, el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de los denunciantes, por concepto de tasa administrativa, Banco Ripley Perú S.A. en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código.

Y considerando que la denunciada no ha cumplido con ninguna de los ordenado, solicito tenga a bien hacer efectivos los apercibimientos decretados en la resolución de referencia.

ANEXOS:

1.- **reporte de deuda vigente, emitido por Banco Ripley del Perú.**

[redacted]

Sandra Gabriela Vergara Cubas
ABOGADA
C.A.L.L. N° 12417

Trujillo 27 de diciembre de 2022.

[redacted]

HÉCTOR ALBERTO OKUMURA WARTH
DNI: 18113262

ANEXO Nº 10: EXPEDIENTE Nº 0203-2022

FOLIO (9) NUEVE

Estudio Jurídico
Dra. Cindy Eliana Rojas Aguilar
ABOGADA

22 JUN. 2022
Reg ..... Folios 9
Hora 14:50

URGENTE

SEÑORES
INDECOPI LA LIBERTAD

- **ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD.**
- **COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD.**

1. **DATOS DEL DENUNCIANTE O LOS DENUNCIANTES**

Firma Digital Indecopi
Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 14.03.2023 17:48:59 -05:00

- NOMBRES Y APELLIDOS: **ELDSEL ADLER ALAYO REYNA**
- DNI N°: 18174460
- TELÉFONO FIJO (opcional): -
- TELÉFONO CELULAR: [redacted]
- CORREO ELECTRÓNICO: [redacted]
- DOMICILIO: [redacted]

En este punto, en atención a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 dispone que, durante la emergencia sanitaria, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el Indecopi, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital. En ese sentido: "**Autorizo expresamente la remisión de todas las notificaciones del o de los procedimientos administrativos y/o reclamos en los que soy parte al correo electrónico antes citado**".

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

La presente denuncia administrativa está dirigida en contra de:

- RAZÓN SOCIAL O NOMBRES COMPLETOS: BANCO RIPLEY PERU S.A
- Nº DE RUC O Nº DNI: 20259702411
- DOMICILIO: Av. Mansiche S/N, La Libertad 13011

3. **IDENTIFICAR EL BIEN O SERVICIO MATERIA DE DENUNCIA**

Tarjeta de Crédito MasterCard con N° de inicio [redacted] y N° fin [redacted] del Banco Ripley por S/. 16,200.00 soles.

4. **NARRACIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA**

En fecha 29-05-2022 fui víctima de un robo sistemático en compras virtuales de la tarjeta Ripley, en ese mismo momento de las compras por internet los mismos delincuentes bloquearon mi chip de teléfono por robo y así ellos realizaron las compras por internet**(adjunto archivo de Claro por bloqueo de chip)** motivo por el cual puse una denuncia policial en la comisaría San Andrés de Trujillo; así mismo me acerque a las tiendas de Ripley en el Mall Aventura Plaza de Trujillo la Libertad para poner esta denuncia **(documento fue alcanzando en servicio al cliente de RIPLEY Trujillo - La Libertad)** ya que nunca realice dicha compra por internet , por lo tanto en la comisaría verificaron que los documentos

Firma Digital Indecopi
Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.07.2022 09:36:33 -05:00

cindyeli3015@hotmail.com | 990 900 024

que presentó el delincuente para su entrega son falsos, estos no guarda relación con el número DNI que estuvo en su sistema archivado antes de su entrega. esto demuestra que ustedes no tienen un sistema de seguridad para compras por internet de los clientes y permiten que cualquier delincuente compre por este medio usurpando identidades y falsificando información.

Les exijo que ustedes demuestran con evidencias (mi firma, huella digital, DNI de la persona que recibe, quien firmó los documentos de recepción y domicilio fiscal de donde entregaron estos productos).

Rechazó contundentemente estas compras y exijo que ustedes resuelvan este problema y demuestren con evidencias.
Yo no voy a asumir una compra que jamás realice y tampoco me voy a perjudicar por la incapacidad e ineficiencia de ustedes al no asegurarse y al no haber contrastado con RENIEC que los DNI de los que robaron son falsos.

Con todas estas evidencias que estoy adjuntando puse mi denuncia en INDECOPI para que ellos tomen cartas en el asunto y esto proceda de manera legal por el bien del consumidor para evitar estos atropellos.

5. ENUMERAR LAS INFRACCIONES COMETIDAS POR EL DENUNCIADO

1.- Al momento que me hicieron la entrega de la tarjeta solicite el bloqueo de compras por internet al funcionario que me atendió.
2.- Los consumos objeto de denuncia fueron realizados sin mi autorización.
3.- En todo mi historial crediticio jamás he realizado compras por internet y mucho menos en cuotas de 12 meses.
4.- No verificaron la autenticidad de los datos

6. MEDIDA CORRECTIVA SOLICITADA

SOLICITO JUSTICIA, que se me exonere y libere de estos pagos ya que yo nunca realice estas compras por internet por tanto no puedo pagar algo que no compre.

Así mismo solicito que no me informen en INFOCORP ya que estarían dañando mi historial de crediticio y por tanto perjudicándome con bancos y entidades financieras.

7. ANEXOS

1.- Denuncia en comisaría San Andres
2.- Copia de Boucher de compra ilícita (2)
3.- Constancia de bloqueo de chip de claro
4.- Estado de cuenta de mes de Junio.

8. TASA ADMINISTRATIVA

1.- 301000735 (Comisión de Protección al Consumidor) S/.36.00

OTROSI DIGO: Que por convenir a mi derecho de defensa nombro como mi abogada defensora a Cindy Eliana Rojas Aguilar con número de CALL 9946, con casilla electrónica 94838, con domicilio procesal en [redacted] de esta ciudad, , con correo electrónico [redacted] y con número de contacto [redacted], a quien solicito a vuestro despacho se la tenga reconocida como tal en el presente proceso administrativo.

Trujillo, 22 de junio del 2022

[redacted]

Cindy E. Rojas Aguilar
ABOGADA
CALL 9946

[redacted]

ELDSEL ADLER ALAYO REYNA
DNI N° 18174460

18:14

04 cuatro

POLICIA NACIONAL DEL PERU
REGPOL - LA LIBERTAD
Fecha Imp : 30/05/2022 18:10 Hrs

UNIDAD PNP
DEPINCRI CENTRO LA LIBERTAD
O.P Imp. : SO.3RA. PNP CLAUDIO BRANCO SOLAR TEJADA

Nro de Orden : 23299696 **Clave :** hSY6Np02

---------- ESTO NO ES COPIA CERTIFICADA----------

Tipo	**DENUNCIA**	**Fecha y Hora Registro**	**30/05/2022 18:04:37 Hrs.**
Formalidad	**VERBAL**	**Fecha y Hora Hecho**	**28/05/2022 12:00:00 Hrs.**
Condición de la Denuncia		[DEPINCRI] DENUNCIA DIRECTA Nro : 1393	

Código QR

TIPIFICACION

- LEYES ESPECIALES/LEY 30096 DELITOS INFORMATICOS, MODIFICADA POR LA LEY 30171/DELITOS INFORMATICOS CONTRA EL PATRIMONIO/FRAUDE INFORMATICO

LUGAR DEL HECHO

LA LIBERTAD / TRUJILLO / TRUJILLO / AVENIDA MICAELA BASTIDAS 370 MZ :

DENUNCIANTE

- 1) ELDSEL ADLER ALAYO REYNA(45), CON FECHA DE NACIMIENTO 28/08/1976 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 18174460, OCUPACIÓN : INGINIERO ELECTRONIC, DIRECCIÓN : [redacted] TELEFONO : [redacted]

CONTENIDO

- EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, SIENDO LAS 17:30 HORAS DEL DÍA 30MAY2022, PRESENTE ANTE EL INSTRUCTOR EN LA OFICINA DE LA POLICÍA FISCAL ESTAFAS DIVINCRI DEL COMPLEJO POLICIAL "CAP PNP ALCIDES VIGO HURTADO", LA PERSONA DE ELDSER ALDER ALAYO REYNA (45), NATURAL DE TRUJILLO, CASADO, GRADO DE INSTRUCCIÓN SUPERIOR, OCUPACIÓN INGENIERO, IDENTIFICADO CON DNI N° 18174460, DOMICILIADO EN LA [redacted] Y TELÉFONO CELULAR NRO. [redacted] QUIEN DENUNCIA LO SIGUIENTE: QUE, EL DIA 28MAY2022 A LAS 10:00 HORAS EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA EN SU DOMICILIO REFIERE NO HABER TENIDO RED TELEFONICA DE SU TELEFONO CELULAR, POR LO QUE SE DIRIGIÓ A LA EMPRESA CLARO PENSANDO QUE SE TRATABA DE UNA CAIDA DE RED GENERAL, EN DONDE LE INDICABAN QUE SU LINEA HABIA SIDO DADO DE BAJA POR UNA PERSONA QUE LLAMÓ HACIENDOSE PASAR POR ÉL, A LO CUAL EL RECURRENTE NEGÓ HABER REALIZADO DICHA OPERACIÓN, EN DONDE PROCEDIERON A REPONER SU LINEA TELEFONICA. POSTERIOR A ELLO, EL DIA 30MAY2022 EN HORAS DE LA MAÑANA AL REVISAR SU BANDEJA DE MENSAJES OBSERVA DOS MENSAJES PROVENIENTES DEL NUMERO 61157 EN DONDE LE COMUNICABAN DE DOS (02) COMPRAS REALIZADAS CON SU TARJETA RIPLEY, LA PRIMERA POR S/12,013.40 SOLES Y LA SEGUNDA POR S/3,308.90 SOLES, AMBAS UTILIZADAS EN LA TIENDA VIRTUAL DE RIPLEY; PROCEDIENDO EL DENUNCIANTE A LLAMAR POR TELEFONO AL BANCO RIPLEY PARA REALIZAR SU RECLAMO CORRESPONDIENTE, PROCEDIENDO AL BLOQUEO DE SU TARJETA; PRECISANDO EL RECURRENTE QUE EL DIA 27MAY2022 SE LE EXTRAVIO SU DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD Y SU TARJETA DE CREDITO RIPLEY NO RECORDANDO EL LUGAR DONDE PUDO EXTRAVIARLO, APERSONANDOSE A ESTA DEPENDENCIA POLICIAL PARA REALIZAR SU DENUNCIA CORRESPONDIENTE, PRECISANDO QUE DICHO HECHO SE PUSO EN CONOCIMIENTO VÍA TELEFÓNICA A LA FISCAL DE TURNO DE LA 3RA FPPC-T, LA MISMA QUE DISPUSO SE REALICEN LAS DILIGENCIAS CORRESPONDIENTES.

EL INSTRUCTOR
[redacted]
C.I.P : 31871057
SOLAR TEJADA,CLAUDIO BRANCO
SO.3RA. PNP

DENUNCIANTE
[redacted]
DNI 18174460
ALAYO REYNA ELDSEL ADLER

1/2

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
[redacted] CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5414613

FECHA DE EMISION: 28/05/2022 HORA: 10:58:02
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 770
SERIE: X3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 770
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 45602179
NOMBRE CLIENTE: hector escobar Mendoza guzman
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065287752910	IPHONE 13 6.1 128GB 12MP 12MP - 6000500012568146000 01 3.00 x 3,999.00	11997.00
2095276104321	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 16.40	16.40

SUBTOTAL	S/	12,013.40
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	10,180.85
I.G.V.	S/	1,832.55
Total a Pagar	S/	12,013.40

SON: Doce mil trece y 40/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 12013.40
COD.AUTORIZACION : 339549
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 1001.12
CUOTAS : 12

[redacted]

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 45013074
FECHA: 28/05/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 9610 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

JOHN EDINSON MORE CERNA
JEFE DE CUSTOMER FOCUS
RIPLEY TRUJILLO
30/05/22
2402205-1

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 018005000156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
[redacted] CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5416986

FECHA DE EMISION: 29/05/2022 HORA: 10:52:10
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 648
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual C 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 648
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 45602179
NOMBRE CLIENTE: hector escobar Mendoza guzman
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065284950258	XIAOMI 11T GRIS 256GB 108MP 8MP 60005000125726897040 1.00 x 1,999.00	1999.00
2065269289588	XIAOMI MI11 LITE 6.43 128GB 6GB - 60005000125727103040 2 1.00 x 1,299.00	1299.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	3,308.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 3		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	2,804.16
I.G.V.	S/	504.74
Total a Pagar	S/	3,308.90

SON: Tres mil trescientos ocho y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 3308.90
COD.AUTORIZACION : 426268
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 275.74
CUOTAS : 12

JOHN EDINSON MORE CERNA
JEFE DE CUSTOMER FOCUS
RIPLEY TRUJILLO
30/05/22
24 02189-1

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 45031141
FECHA: 29/05/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 2647 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingresa a: www.ripley.com.pe

Solicitud de DESBLOQUEO DE EQUIPO O DESBLOQUEO DE LÍNEA Y EQUIPO

Claro

Centro Atención:	CAV TRUJILLO III	Fecha (dd/mm/aaaa):	28/05/2022
Titular:	ELDSEL ADLER ALAYO REYNA	Caso/ Interacción:	3117815583
Representante Legal:	ELDSEL ADLER ALAYO REYNA	Nro. Claro:	[redacted]
Tipo Doc. Identidad:	DNI		
Nro. Doc:	18174460		
Código Desbloqueo:	2494784		

Línea: [redacted]
Número IMEI: 358779104700247

Acción a Ejecutar: DESBLOQUEO DE LÍNEA Y EQUIPO
Motivo de Bloqueo: Robo
Télefono de Referencia: [redacted]

Mediante la firma en el presente documento, EL ABONADO da fe que ha solicitado el desbloqueo de la línea y/o del equipo terminal que se indica líneas arriba; y confirma que América Móvil Perú ha realizado la validación de su identidad a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, existiendo correspondencia con los datos registrados en sus sistemas como abonado en esta transacción de desbloqueo de equipo y/o de línea.

Cód. Asesor: C18854
Nombre Asesor: FERNANDO YAHIR ZAVALETA OLIVA

[redacted]

Firma del Cliente

[redacted]

Fernando Zavaleta Oliva
ASESOR DE SERVICIOS
América Móvil Perú S.A.C.

Firma del Asesor

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

ELDSEL ADLER
ALAYO REYNA
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]		Moneda: Soles
Línea de Crédito (B): [redacted]	Disponible Efectivo: [redacted]	Disponible compras: [redacted]
Crédito Utilizado: [redacted] +	Cargos: [redacted] =	Deuda Total (*): [redacted]
		Monto atrasado

(*) Último día de pago(2): 05/JUL/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3): S/ 1,315.85
Periodo de Facturación: 11/MAY/2022-10/JUN/2022	(*) Pago Total del Mes (4): S/ 1,545.83
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							587.27
16/MAY/2022	17/MAY/2022	417368	FUELCAR RICARDO ANTONI	T	260.00	83.40%	01/01			260.00
26/MAY/2022	26/MAY/2022	338649	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	1203.48		01/12	1001.10	.80	1001.10
28/MAY/2022	28/MAY/2022	428268	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	330.88		01/12	275.76	.82	275.74
05/JUN/2022	05/JUN/2022	691766	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-587.30
10/JUN/2022	10/JUN/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total	+/- Saldo anterior	+ Consumo Revolvente	+ Cuota	+ Interés Revolvente	+ Cargos	- Pagos	= (*) Pago Total del Mes
	S/ 587.27	S/ 260.00	S/ 1,276.88		S/ 8.90	S/ 587.30	S/ 1,545.83
Mínimo	Sobregiro	+ Monto Atrasado	+ Cuota	+ Amortización Revolvente	+ Interés Revolvente	+ Cargos	= (*) Pago Mínimo del Mes (3)
	S/ 0.00		S/ 1,276.88	S/ 30.00		S/ 8.90	S/ 1,315.85

Datos de renovación de membresía

Periodo: al	Mes de cobro:	Importe:

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

AGO/2022	SET/2022	OCT/2022
S/ 1,276.86	S/ 1,276.86	S/ 1,276.86

RipleyPuntos GO

"Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por Internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntos.com.pe"

Puntos Ganados (5): 12696	31-05-2022
Puntos Utilizados: 0	31-05-2022
Puntos por vencer al: 113	31-07-2022
Puntos disponibles al: 17345	10-06-2022

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

SEÑORES
INDECOPI LA LIBERTAD

- **ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD.**
- **COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD.**

1. DATOS DEL DENUNCIANTE O LOS DENUNCIANTES

- NOMBRES Y APELLIDOS: **ELDSEL ADLER ALAYO REYNA**
- DNI N°: 18174460
- TELÉFONO FIJO (opcional): -
- TELÉFONO CELULAR: [redacted]
- CORREO ELECTRÓNICO: [redacted]
- DOMICILIO: [redacted]

En este punto, en atención a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 dispone que, durante la emergencia sanitaria, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el Indecopi, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital. En ese sentido: "**Autorizo expresamente la remisión de todas las notificaciones del o de los procedimientos administrativos y/o reclamos en los que soy parte al correo electrónico antes citado**".

2. DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

La presente denuncia administrativa está dirigida en contra de:

- RAZÓN SOCIAL O NOMBRES COMPLETOS: BANCO RIPLEY PERU S.A
- Nº DE RUC O Nº DNI: 20259702411
- DOMICILIO: Av. Mansiche S/N, La Libertad 13011

3. IDENTIFICAR EL BIEN O SERVICIO MATERIA DE DENUNCIA

Tarjeta de Crédito MasterCard con N° de inicio 5254 y N° fin 0581 del Banco Ripley por S/. 16,200.00 soles.

4. NARRACIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA

En fecha 29-05-2022 fui víctima de un robo sistemático en compras virtuales de la tarjeta Ripley, en ese mismo momento de las compras por internet los mismos delincuentes bloquearon mi chip de teléfono por robo y así ellos realizaron las compras por internet**(adjunto archivo de Claro por bloqueo de chip)** motivo por el cual puse una denuncia policial en la comisaría San Andrés de Trujillo; así mismo me acerque a las tiendas de Ripley en el Mall Aventura Plaza de Trujillo la Libertad para poner esta denuncia **(documento fue alcanzando en servicio al cliente de RIPLEY Trujillo - La Libertad)** ya que nunca realice dicha compra por internet , por lo tanto en la comisaría verificaron que los documentos

que presentó el delincuente para su entrega son falsos, estos no guarda relación con el número DNI que estuvo en su sistema archivado antes de su entrega. esto demuestra que ustedes no tienen un sistema de seguridad para compras por internet de los clientes y permiten que cualquier delincuente compre por este medio usurpando identidades y falsificando información.

Les exijo que ustedes demuestran con evidencias (mi firma, huella digital, DNI de la persona que recibe, quien firmó los documentos de recepción y domicilio fiscal de donde entregaron estos productos).

Rechazó contundentemente estas compras y exijo que ustedes resuelvan este problema y demuestren con evidencias.
Yo no voy a asumir una compra que jamás realice y tampoco me voy a perjudicar por la incapacidad e ineficiencia de ustedes al no asegurarse y al no haber contrastado con RENIEC que los DNI de los que robaron son falsos.

Con todas estas evidencias que estoy adjuntando puse mi denuncia en INDECOPI para que ellos tomen cartas en el asunto y esto proceda de manera legal por el bien del consumidor para evitar estos atropellos.

5. ENUMERAR LAS INFRACCIONES COMETIDAS POR EL DENUNCIADO

1.- Al momento que me hicieron la entrega de la tarjeta solicite el bloqueo de compras por internet al funcionario que me atendió.
2.- Los consumos objeto de denuncia fueron realizados sin mi autorización.
3.- En todo mi historial crediticio jamás he realizado compras por internet y mucho menos en cuotas de 12 meses.
4.- No verificaron la autenticidad de los datos

6. MEDIDA CORRECTIVA SOLICITADA

SOLICITO JUSTICIA, que se me exonere y libere de estos pagos ya que yo nunca realice estas compras por internet por tanto no puedo pagar algo que no compre.

Así mismo solicito que no me informen en INFOCORP ya que estarían dañando mi historial de crediticio y por tanto perjudicándome con bancos y entidades financieras.

7. ANEXOS

1.- Denuncia en comisaría San Andres
2.- Copia de Boucher de compra ilícita (2)
3.- Constancia de bloqueo de chip de claro
4.- Estado de cuenta de mes de Junio.

8. TASA ADMINISTRATIVA

1.- 301000735 (Comisión de Protección al Consumidor) S/.36.00

OTROSI DIGO: Que por convenir a mi derecho de defensa nombro como mi abogada defensora a Cindy Eliana Rojas Aguilar con número de CALL 9946, con casilla electrónica 94838, con domicilio procesal en [redacted] de esta ciudad, , con correo electrónico [redacted] y con número de contacto [redacted], a quien solicito a vuestro despacho se la tenga reconocida como tal en el presente proceso administrativo.

Trujillo, 22 de junio del 2022

ELDSEL ADLER ALAYO REYNA
DNI N° 18174460

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.07.2022 16:12:56 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 08 de Julio del 2022

RESOLUCION N° 001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	**:**	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	**:**	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA[1]**
DENUNCIADO	**:**	**BANCO RIPLEY PERU S.A. [2]**
MATERIA	**:**	**ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES** **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA SUBSANAR DENUNCIA**

VISTOS: Las denuncias del 22 de junio de 2022 y 01 de julio de 2022, presentados por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo) contra el Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco); y, **CONSIDERANDO:**

I. ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES

1. El artículo 158° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la autoridad responsable de la instrucción, por iniciativa propia o a iniciativa de los administrados, dispondrá mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite siempre que guarden conexión[3]. Del mismo modo el artículo 84° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos afines a ellas[4].

2. El 22 de junio de 2022 mediante mesa de partes física, el señor Alayo presentó denuncia contra del Banco, asignándose el expediente N° 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL en el que cuestiona operaciones no reconocidas realizadas con su Tarjeta de Crédito, entre otros.

3. El 01 de julio de 2022 mediante mesa de partes virtual, el señor Alayo ingresó nuevamente denuncia contra el Banco asignándose el expediente N° 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL con contenido idéntico a su denuncia primigenia del 22 de junio de 2022; sin embargo, su escrito se encuentra sin firma, anexos y tasa administrativa.

4. Por lo que, en ese sentido, dado que no existe la necesidad de un análisis adicional al tratarse de los mismos hechos, afines entre sí, derivadas de presuntas la infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código) de las mismas partes, corresponde acumular los expedientes N° 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL y N° 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

---

1 DNI N° 18168033
2 RUC N° 20522291201
3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 158.- Acumulación de procedimientos
La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.
4 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 84.- Conexidad.- Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos, elementos afines en ellas.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

II. DE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

5. El artículo 124 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[5] (en adelante, TUO de la LPAG) contempla los requisitos para la presentación de los escritos.

6. El artículo 11.2 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI[6], denominada Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa Del Consumidor (en adelante, Directiva) dispone, entre otros, los siguientes requisitos para la presentación de la denuncia:

   (i) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por

---

5 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 124.- Requisitos de los escritos
Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:
1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.
(Texto según el artículo 113 de la Ley N° 27444)

6 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI**
11. Requisitos de la denuncia
(…)
11.2. La denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener:
a) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante sea ciudadano extranjero, podrá presentar copia de su carné de extranjería o cualquier otro documento que identifique al consumidor.
En caso el denunciante se apersone mediante un representante, este debe presentar copia simple legible de la documentación que lo acredite como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI, en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, basta con la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, con la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.
En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, adicionalmente, debe presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos; salvo que identifique el expediente administrativo, registro o trámite ante el INDECOPI donde la Administración cuente con dicha información.
En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de interés colectivos y/o difusos de los consumidores, la denuncia debe cumplir con los requisitos indicados en el primer párrafo de este literal y los que establece el Código.
b) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En caso el proveedor denunciado sea ciudadano extranjero, podrá brindar el número de carné de extranjería o cualquier otro documento que permita su identificación.
En caso el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada en la que señale que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio de este y acepte que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI y sus modificatorias; así como en las disposiciones de la LPAG.
Cuando los hechos denunciados involucren la participación de varios proveedores, la denuncia deberá ser dirigida expresamente contra cada uno de ellos, además de identificarlos de acuerdo con lo desarrollado en el presente artículo.
c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros no autorizados, cargos indebidos u operaciones no reconocidas a las que se refiere el numeral 6.2 de la presente Directiva, el denunciante debe precisar su valor total.
d) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o periodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.
e) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.
f) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.
g) La firma del denunciante o de su representante.
Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
El denunciante podrá adjuntar el comprobante de pago de la tasa administrativa o, señalar el número o código de operación que figura en el comprobante e indicar la fecha en que realizó el pago.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

sí mismo. En caso el denunciante sea ciudadano extranjero, podrá presentar copia de su carné de extranjería o cualquier otro documento que identifique al consumidor. En caso el denunciante se apersone mediante un representante, este debe presentar copia simple legible de la documentación que lo acredite como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI, en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, basta con la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, con la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

(ii) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En caso el proveedor denunciado sea ciudadano extranjero, podrá brindar el número de carné de extranjería o cualquier otro documento que permita su identificación.

(iii) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor.

(iv) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o períodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.

(v) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.

(vi) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.

(vii) La firma del denunciante o de su representante.

(viii) Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

7. En ese orden de ideas, de la revisión de la denuncia presentada por el señor Alayo, se advierte que:

(i) No ha realizado una narración clara de sus hechos denunciados en orden cronológico.

(ii) No ha identificado de forma detallada las operaciones cuestionadas.

(iii) No ha realizado una enumeración de sus presuntas infracciones denunciadas acorde con la narración de sus hechos y conforme a lo establecido en el Código.

(iv) No ha identificado las operaciones dado que el monto señalado en su escrito de denuncia y la suma de los comprobantes de pago adjuntos no condicen.

8. Debido a ello, se verifica que su denuncia no cumple con los requisitos previstos en la normativa citada; por lo que, corresponde **requerirle** lo siguiente:

(i) **Precise** si su denuncia se encuentra dirigida sólo contra el Banco, Tiendas Ripley o contra ambos, de ser el caso, identifique a cada uno de los proveedores denunciados señalando Nombre o razón social, N° de RUC y dirección dentro de la circunscripción territorial de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

(ii) **Enumere** cada una de las presuntas infracciones por las cuales se denuncia, por cada uno de los proveedores denunciados, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(iii) **Detalle** los hechos denunciados, por cada uno de los proveedores denunciados, de manera cronológica, ordenada, clara y precisa, las que sustenten sus presuntas infracciones, iniciando desde la fecha de contratación del producto, la motivación de sus acciones, fechas de ocurrencia, etc., adjuntando los medios probatorios que sustenten su denuncia.

Para ello, puede completar el siguiente cuadro:

Infracción	Fecha en la que ocurrió los hechos	Hecho	Medio Probatorio
Por ejemplo: ***Banco xxxx*** *Infracción N° 01* *Operaciones no reconocidas por* *Saga xxxx* *Infracción N° 02* *Operaciones no reconocidas por*	*(día/mes año)* *(día/mes año)* *(día/mes año)*	***Por ejemplo***: *El xxxx se realizaron operaciones no reconocidas por xxxx, con el siguiente detalle xxxx.* *El xxxx se realizaron operaciones no reconocidas por xxxx, con el siguiente detalle xxxx.*	***Por ejemplo***: *- Estado de cuenta de xxxx* *- Hoja de reclamaciones …* *Etc…*

(iv) **Identifique** cada una de las operaciones no reconocidas, por cada uno de los proveedores denunciados, señalando fecha de operación, descripción y monto cuestionado, así como el número de cuenta o tarjeta con la que se habrían realizado cada una de ellas.

(v) **Presente** el estado de cuenta de su tarjeta de crédito en la que se visualicen las operaciones no reconocidas.

(vi) **Precise** si realizó el bloqueo de su Tarjeta de Crédito, señalando la fecha y código de bloqueo o adjunte la constancia de bloqueo.

(vii) **Precise y/o Aclare** su medida correctiva, por cada uno de los proveedores denunciados, entiéndase lo que solicita a fin de que se subsane la presunta conducta infractora; por ejemplo: Solicito la anulación de la deuda de XXXX", "solicito la devolución de los pagos XXXXX", etc.

(viii) **Presente** los doce (12) estados de cuenta anteriores al de las operaciones cuestionadas.

(ix) **Precise** a que se refiere cuando señala: "*verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos*".

(x) **Deberá** presentar su escrito debidamente firmado del 01 de julio de 2022 (firma legible).

9. Cabe precisar que, los requerimientos se realizan de conformidad con el artículo 12.1 de la Directiva, el cual establece que, en caso se verifique el incumplimiento de los requisitos de la denuncia precisados en el numeral 11.2, **se concederá un plazo improrrogable al denunciante de dos (2) días hábiles para su subsanación**, bajo apercibimiento de declararse inadmisible su denuncia[7].

[7] **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI**
12. Calificación de la denuncia
12.1. Recibida la denuncia, el órgano competente debe verificar el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 11 de la presente Directiva. En caso de verificarse el incumplimiento de alguno de ellos, deberá emitir el acto administrativo correspondiente a través del cual se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para la subsanación de la denuncia, bajo apercibimiento de declararla inadmisible.
(...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

III. DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

10. De conformidad con los artículos 30° y 31°[8] del TUO de la LPAG, los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos, cuyos actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.

11. En virtud de los citados artículos, los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos.

12. Dado el estado de emergencia nacional por la Covid-19 y el plan de Gobierno digital, es necesario que los procedimientos que se tramiten ante este órgano administrativo sean electrónicos.

13. Considerando que la denuncia ha ingresado por Mesa de Partes virtual, se dispone la continuación del trámite del expediente en forma electrónica. Asimismo, en caso se generen actos físicos, se establece que estos sean incorporados al expediente en forma digitalizada.

IV. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

14. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[9] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

15. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[10].

16. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de

---

8 **DECRETO SUPREMO N° 004-2021-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico
30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, **el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos**, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.
(...)
30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos". (énfasis agregado)
Artículo 31.- Expediente Electrónico
31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.
31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda.
31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso.

9 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

10 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**
2.1.5 Centros laborales
En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.
2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.
2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

- El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
- El lavado frecuente de manos.
- El uso de mascarilla.
- El uso de espacios abiertos y ventilados.
- Evitar aglomeraciones.
- La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
- La promoción de la salud mental.
- La continuidad del tamizaje de la población.
- La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
- El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
- El uso de datos abiertos y registro de información.
- La lucha contra la desinformación y la corrupción.
- La gestión adecuada de residuos sólidos.
- La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

17. El artículo 18[11] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

18. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[12] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante

---

11 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

12 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

19. La Sexta Disposición Complementaria Final[13] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

20. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[14].

21. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

22. En atención a lo expuesto, en el referido formulado, se solicita se consigne un correo electrónico y se advierte:

"(*) NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Recibirás las notificaciones electrónicas a esta dirección electrónica (correo), siendo tu responsabilidad asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento, conforme a lo dispuesto en

---

En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica. (*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

13 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

14 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511. Al registrar tu dirección electrónica (correo) otorgas tu autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al artículo 20.4 de la Ley N° 27444."
(Énfasis agregado)

23. En este orden de ideas, a partir de octubre de 2020, si el administrado consigna un correo electrónico en el formulario de mesa de partes virtual del Indecopi, brinda su autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria, de conformidad con la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 y el artículo 20.4 del TUO de la LPAG; salvo que, expresamente precise otro correo electrónico para notificaciones.

De la notificación al señor Alayo:

24. Mediante ingreso de denuncia, el señor Alayo autorizó como dirección electrónica, para la realización de notificaciones, el correo electrónico jamaya@simetag.com.pe; eldseladler@gmail.com; sindyyani@gmail.com; y cómo teléfono de contacto el N° 950395374; por lo que, corresponde tenerlos como fijados.

V. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

25. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[15], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

Los mecanismos de consulta son:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
b. Centro de atención telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777
e. *Whatsapp* de Servicio de Atención al Cliente 945769777
f. Citas virtuales a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

26. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

---

15 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(...)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

27. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la plataforma Microsoft Teams en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

Por las consideraciones expuestas,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Disponer la acumulación de los expedientes N° 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL y N° 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL presentados por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. el 22 de junio de 2022 y 01 de julio de 2022 correspondientemente.

SEGUNDO: Requerir al señor Eldsel Adler Alayo Reyna, que en el **plazo improrrogable de dos (2) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificado con esta resolución, cumpla con:

(i) **Precise** si su denuncia se encuentra dirigida sólo contra el Banco, Tiendas Ripley o contra ambos, de ser el caso, identifique a cada uno de los proveedores denunciados señalando Nombre o razón social, N° de RUC y dirección dentro de la circunscripción territorial de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

(ii) **Enumere** cada una de las presuntas infracciones por las cuales se denuncia, por cada uno de los proveedores denunciados, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.

(iii) **Detalle** los hechos denunciados, por cada uno de los proveedores denunciados, de manera cronológica, ordenada, clara y precisa, las que sustenten sus presuntas infracciones, iniciando desde la fecha de contratación del producto, la motivación de sus acciones, fechas de ocurrencia, etc., adjuntando los medios probatorios que sustenten su denuncia.

Para ello, puede completar el siguiente cuadro:

Infracción	Fecha en la que ocurrió los hechos	Hecho	Medio Probatorio
Por ejemplo: ***Banco xxxx*** *Infracción N° 01* *Operaciones no reconocidas por* *Saga xxxx* *Infracción N° 02* *Operaciones no reconocidas por*	*(día/mes año)* *(día/mes año)* *(día/mes año)*	***Por ejemplo***: *El xxxx se realizaron operaciones no reconocidas por xxxx, con el siguiente detalle xxxx.* *El xxxx se realizaron operaciones no reconocidas por xxxx, con el siguiente detalle xxxx.*	***Por ejemplo***: *- Estado de cuenta de xxxx* *- Hoja de reclamaciones …* *Etc…*

(iv) **Identifique** cada una de las operaciones no reconocidas, por cada uno de los proveedores denunciados, señalando fecha de operación, descripción y monto cuestionado, así como el número de cuenta o tarjeta con la que se habrían realizado cada una de ellas.

(v) **Presente** el estado de cuenta de su tarjeta de crédito en la que se visualicen las operaciones no reconocidas.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(vi) **Precise** si realizó el bloqueo de su Tarjeta de Crédito, señalando la fecha y código de bloqueo o adjunte la constancia de bloqueo.

(vii) **Precise y/o Aclare** su medida correctiva, por cada uno de los proveedores denunciados, entiéndase lo que solicita a fin de que se subsane la presunta conducta infractora; por ejemplo: Solicito la anulación de la deuda de XXXX", "solicito la devolución de los pagos XXXXX", etc.

(viii) **Presente** los doce (12) estados de cuenta anteriores al de las operaciones cuestionadas.

(ix) **Precise** a que se refiere cuando señala: "*verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos*".

(x) **Deberá** presentar su escrito debidamente firmado del 01 de julio de 2022 (firma legible).

(xi) **Deberá** presentar su escrito debidamente firmado (firma legible).

Dichos requerimientos deberán ser atendidos de manera íntegra, bajo apercibimiento de tener por **no presentado el escrito de denuncia siendo declarado inadmisible**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y defensa del Consumidor.

TERCERO: Tener por fijado como dirección electrónica del señor Eldsel Adler Alayo Reyna, el correo electrónico [redacted] y cómo teléfono de contacto el N° [redacted]

Informar que es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica fijada, caso contrario, el Indecopi puede realizar las notificaciones por cualquier otro medio disponible.

CUARTO: Notificar de forma excepcional, por única vez la presente resolución al correo electrónico [redacted] debiendo señalar el señor Eldsel Adler Alayo Reyna expresamente, si autoriza para la realización de las notificaciones de los actos emitidos en el procedimiento, además dicho correo electrónico.

QUINTO: Informar que, el cumplimiento de estos requerimientos pueden ser enviados a través de Mesa de Partes Virtual del Indecopi, detallando el número de expediente.

Comunicar a las partes que, la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada se entiende válidamente efectuada cuando se remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25 del TUO de la LPAG.

SEXTO: Informar que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los **únicos mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/
b. Centro de atención telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777
d. *Whatsapp* de Servicio de Atención al Cliente 945769777
e. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe
f. Citas virtuales a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora

SETIMO: Informar que podrá solicitar la lectura digital del expediente administrativo al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/ltp

Córdova Valdez
Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

EXPEDIENTE : 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL
SEC. TÉCNICO : SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
ESCRITO : Correlativo
SUMILLA : Cumple con requerimiento.

SEÑOR SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD.

ELDSEL ADLER ALAYO REYNA, identificado con DNI. Nro. 18174460, en los seguidos contra BANCO RIPLEY, con RUC: 20259702411 Y TIENDAS RIPLEY, con RUC No. 20337564373; a Ud., me presento y expongo:

Que, habiendo sido notificado mediante Resolución Nro. 1103-2022-CPC/LAL-INDECOPI, de fecha 08 de julio del 2022, recurro a vuestro despacho con la finalidad de dar cumplimiento al presente requerimiento.

(i). Precise si su denuncia se encuentra dirigida sólo contra el Banco, Tiendas Ripley o contra ambos, de ser el caso, identifique a cada uno de los proveedores denunciados señalando Nombre o razón social, N° de RUC y dirección dentro de la circunscripción territorial de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

RESPUESTA: La denuncia la dirijo contra Banco Ripley con Ruc N° 20259702411 ubicado en el Mall Aventura Plaza de San Isidro – Trujillo y Tiendas Ripley con RUC N° 20337564373, con domicilio en AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118 (PISO 11) LIMA – LIMA – SAN ISIDRO.

(ii). Enumere cada una de las presuntas infracciones por las cuales se denuncia, por cada uno de los proveedores denunciados, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

a. Infracciones cometidas por Banco Ripley:

1. Primera Infracción. - Por vulnerar el Principio de Idoneidad previsto en el Artículo 19 de La Ley N° 29571 al haber permitido el Banco Ripley que personas al margen de la ley realicen el día 27 de mayo del 2022 compras por internet no reconocidas con su Tarjeta de Crédito del Banco Ripley.
2. Segunda Infracción. - Por vulnerar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 5570-2019) al no haber operado correctamente el Sistema de Monitoreo y Seguridad y no haber detectado que se realizaron compras por internet no reconocidas por el denunciante.

b. INFRACCIONES COMETIDAS POR TIENDAS RIPLEY:

Por haber vulnerado el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 5570-2019) al no haber operado correctamente el Sistema de Monitoreo y Seguridad y no haber detectado que se realizaron compras por internet no reconocidas por el denunciante. Así como no haber identificado los datos, el DNI y el patrón de consumo del denunciante.

(iii). Detalle los hechos denunciados, por cada uno de los proveedores denunciados, de manera cronológica, ordenada, clara y precisa, las que sustenten sus presuntas infracciones, iniciando desde la fecha de contratación del producto, la motivación de sus acciones, fechas de ocurrencia, etc., adjuntando los medios probatorios que sustenten su denuncia. Para ello, puede completar el siguiente cuadro: Infracción Fecha en la que ocurrió los hechos Hecho Medio Probatorio Por ejemplo: Banco xxxx Infracción N° 01 Operaciones no reconocidas por Saga xxxx Infracción N° 02 Operaciones no reconocidas por (día/mes año) (día/mes año) (día/mes año) Por ejemplo: El xxxx se realizaron operaciones no reconocidas

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

por xxxx, con el siguiente detalle xxxx. El xxxx se realizaron operaciones no reconocidas por xxxx, con el siguiente detalle xxxx. Por ejemplo: - Estado de cuenta de xxxx - Hoja de reclamaciones … Etc…

RESPUESTA:

El día sábado 28 de mayo del 2022, fui víctima de un robo sistemático, tal como se muestra en la boleta electrónica N° BTV1-5414613, en tienda On Line – Ripley, con el Código de compra N° 2065287752910 en la cual se compró un celular marca I PHONE 136.1128GB12MP 12MP por el valor de S/.11 927.00, código 2095276104321 costo de envio 1.0 por S/. 16.40, a siendo un total de S/. 12 013. 40.

Con Boleta N° 770 esto se dio con atención del trabajador Hector Escobar Mendoza Guzman identificado con presunto DNI N° 45602179 en San Juan de Lurigancho – Lima.

Esta compra se realizó el 29 de mayo del 2022, con Boleta de Venta Electrónica BTV1-5416986, con tienda On Line – Ripley, Lima; se compro mediante el código 2065284950258 un celular XIAOMI 11T, gris, 256GB, 108Mp, 8Mp, 600050001257268970401 1 UNDX 1, 999 por el valor de S/. 1999.90.

Con código 2065269289588, celular XIAMI, MILL, LITE 6.43128 GB, 8GB60000500012572710 1. OX 1299. 00 valorizado en S/. 1299.00, código 2095169404439 costo de envió S/. 10.90, haciendo un total de S/. 3308.90.

Estas compras se entregaron al mismo contacto identificado con un documento falso.

(iv). Identifique cada una de las operaciones no reconocidas, por cada uno de los proveedores denunciados, señalando fecha de operación, descripción y monto cuestionado, así como el número de cuenta o tarjeta con la que se habrían realizado cada una de ellas.

RESPUESTA:

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

a. Infracciones cometidas por Banco Ripley:

Primera Infracción. - Por vulnerar el Principio de Idoneidad previsto en el Artículo 19 de La Ley N° 29571 al haber permitido el Banco Ripley que personas al margen de la ley realicen el día 27 de mayo del 2022 compras por internet no reconocidas con su Tarjeta de Crédito del Banco Ripley con número de Tarjeta N° [redacted]

Segunda Infracción. - Por vulnerar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 5570-2019) al no haber operado correctamente el Sistema de Monitoreo y Seguridad y no haber detectado que se realizaron compras por internet no reconocidas por el denunciante con número de Tarjeta N° [redacted]

b. INFRACCIONES COMETIDAS POR TIENDAS RIPLEY:

Por haber vulnerado el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 5570-2019) al no haber operado correctamente el Sistema de Monitoreo y Seguridad y no haber detectado que se realizaron compras por internet no reconocidas por el denunciante. Así como no haber identificado los datos, el DNI y el patrón de consumo del denunciante. con número de Tarjeta N° [redacted]

(v). Presente el estado de cuenta de su tarjeta de crédito en la que se visualicen las operaciones no reconocidas. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800 www.indecopi.gob.pe

RESPUESTA:

Adjunto Boucher por compras realizadas en San Juan del Lurigancho, pese a que en mi historial no figuro con compras vía Internet.

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

(vi). Precise si realizó el bloqueo de su Tarjeta de Crédito, señalando la fecha y código de bloqueo o adjunte la constancia de bloqueo.

RESPUESTA: Este bloqueo lo realice telefónicamente y el bloqueo de mi Tarjeta es el código N°: 0010956910 y lo realice el día 30 de mayo del 2022.

(vii). Precise y/o Aclare su medida correctiva, por cada uno de los proveedores denunciados, entiéndase lo que solicita a fin de que se subsane la presunta conducta infractora; por ejemplo: Solicito la anulación de la deuda de XXXX", "solicito la devolución de los pagos XXXXX", etc.

RESPUESTA:

a. MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS SOLICITADAS AL Banco Ripley:

Solicito la anulación de la deuda por compras por internet no reconocidas descritas en los puntos precedentes, valorizada en S/. 15 322.3.

b. MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS SOLICITADAS A TIENDAS RIPLEY:

Solicito la anulación de la deuda por compras por internet no reconocidas descritas en los puntos precedentes, valorizada en S/. 15 322.3.
Solicito se devuelva la Tasa de S/. 36.00

(viii). Presente los doce (12) estados de cuenta anteriores al de las operaciones cuestionadas.

RESPUESTA:

Presento ocho (8) estados de cuenta anexadas a mi presente denuncia.

Asimismo, solicito haga el requerimiento de los demás estados de cuenta a los proveedores denunciados.

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

(ix). Precise a que se refiere cuando señala: "verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos".

RESPUESTA:

Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo.

(x). Deberá presentar su escrito debidamente firmado del 01 de julio de 2022 (firma legible).

RESPUESTA: Adjunto lo requerido.

(xi). Deberá presentar su escrito debidamente firmado (firma legible)

Presento mi escrito debidamente firmado.

ANEXOS:

1. Boleta de venta B289-237669.
2. Adjunto hoja de reclamo de fecha 10 de junio del 2022.
3. Adjunto cargo de envió de reclamo Nro. 1531216.

PRIMER OTROSI DIGO: REPRESENTACIÓN LEGAL:

Que, de conformidad a lo previsto en el Art. 80° del Código Procesal Civil, otorgo las Facultades Generales de Representación dispuestas en el Artículo 74 de la presente norma al letrado JAVIER CORDOVA JIMENEZ con Reg. CALL. N°. 8957. Declaro estar instruido de tal representación y de sus alcances, fijando para tal efecto como domicilio procesal el indicado en el exordio, en donde se me hará conocer todas las resoluciones que se expidan en este procedimiento.

SEGUNDO OTROSI DIGO: DE LA NOTIFICACIÓN

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

Que, para efectos de ser debidamente notificado, solicito que su despacho notifique todas la resoluciones que se emitan en el presente procedimiento al EMAIL de mi abogado defensor : [redacted]

TERCER OTROSI DIGO: DECLARACIÓN JURADA.

ELDSEL ADLER ALAYO REYNA, identificado con DNI. Nro. 18174460, **DECLARO BAJO JURAMENTO**:

Que, en la presenta denuncia interpuesta, ante LA COMISÓN DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE INDECOPI LAL, estoy siendo representado por el abogado JAVIER CORDOVA JIMENEZ con Reg. CALL. N°. 8957, a quien le confiero el poder para que en mi nombre y representación realice todos los trámites ante INDECOPI conforme se detalla: presente denuncias, absuelva requerimientos, subsane denuncias y interponga recursos de apelación virtual o presencialmente.

Para mayor constancia firmo la presente denuncia en señal de conformidad.

CUARTO OTROSI DIGO: SUBROGO ABOGADA DEFENSORA, VARIO DOMICILIO PROCESAL Y CORREO ELECTRÓNICO.

Que, por convenir a mi derecho **SUBROGO** a la anterior abogada defensora que venia realizando mi defensa en el presente proceso y nombro como mi abogado defensor al letrado JAVIER CORDOVA JIMENEZ con Reg. CALL. N°. 8957, vario domicilio procesal en [redacted] proporciono EMAIL: [redacted]

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

POR LO EXPUESTO:

Sírvase proveer conforme a Ley, realizando el Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (IPAS) y la posterior Resolución Final de multa contra el denunciado.

Trujillo, 14 de julio del 2022.

[redacted]

Javier Córdova Jimenez
ABOGADO
CA

[redacted]

Eldsel Adlu Hoyo Keyna
DNI. 18174460

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160

cordovavaldezabogados@gmail.com

Estudio Jurídico
Cindy Eliana Rojas Aguilar
ABOGADA

PONGO A CONOCIMIENTO QUE INICIE PROCESO ADMINISTRATIVO ANTE INDECOPI – TRUJILLO Y OTROS.

SEÑORES DEL BANCO RIPLEY SUCURSAL TRUJILLO:

ELDSEL ADLER ALAYO REYNA con DNI N° 18174460, domiciliado en [redacted] y con domicilio procesal en [redacted] con teléfono celular: [redacted] y con correo electrónico [redacted] A Ustedes, con respeto me presento y digo:

Que, habiendo sido notificado con el **ESTADO DE CUENTA**, correspondiente al mes de junio del año en curso, donde indica el periodo de facturación es del 11 de mayo al 10 de junio, siendo que el pago total del mes es S/. 1,545.83 SOLES. Por la tarjeta de crédito del Banco Ripley con número de tarjeta [redacted] con la línea de crédito ascendente a S/. 16,200.00 SOLES, en donde figura (**DOS**) **movimientos efectuados**, con fecha de consumo del día 28 y 29 de mayo del 2022, **los mismo que no son reconocidos por mi persona**, debido que NUNCA HICE COMPRAS DE MANERA VIRTUAL, tal como lo indica en la descripción de los productos.

Resulta necesario que Uds. tomen conocimiento de este suceso, ya que al enterarme, de estas compras, me siento estafado por parte Uds. Más aún que a lo largo de todos estos años, que pertenezco como cliente a su entidad financiera, NUNCA HE REALIZADO COMPRAS DE MANERA VIRTUAL, solamente utilizo la tarjeta cuando hago mis compras de manera presencial, tal como consta en su sistema.

Se debe tener en cuenta que yo no indique y/o autorice las compras vía internet, es decir **NUNCA AUTORIZE LA HABILITACIÓN DE ESTAS COMPRAS VIRTUALES.**

Asimismo, pongo a conocimiento que, ante esta falta grave, que se ha cometido a mi persona, debido que se ha burlado el sistema de seguridad para hacer

Recibido
Oficial Armando Salinas
ASESOR FINANCIERO
BANCO RIPLEY PERÚ S.A.
22/06/2

cindyeli3015@hotmail.com | 990 900 024

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160

cordovavaldezabogados@gmail.com

compras, solo está permitido hacer compras al TITULAR DE TARJETA de manera presencial con la tarjeta física.

Las boletas de pago que ha emitido su entidad bancaria, figura como nombre del cliente el señor **HECTOR ESCOBAR MENDOZA GUZMAN**, con DNI N° 45602179 y que al revisar en **RENIEC**, no coinciden estos datos que figuran en las BOLETAS ELECTRONICAS N° BTV1-5414613 y BTV1- 5416986, siendo que el DNI corresponde a la señora JULISSA JUKIKO GALLO VALDIVIA.

Esta situación, me está generando mucho problema de salud.

Otro punto a tener en cuenta en el estado de cuenta, es que figura el pago de estas compras de manera fraccionada a **DOCE MESES**, a lo que no estoy acostumbrado hacer, debido que siempre he tratado de pagar las compras en la menor cantidad de cuotas, para que no me genere el interés y no me vea perjudicado en mi economía.

Ante todo, lo expuesto, interpuse mi denuncia en la DIVINCRI –TRUJILLO, para proceder a iniciar por la vía legal correspondiente las investigaciones por el delito ROBO a la que estoy siendo víctima, así como la denuncia ante INDECOPI, quien es el encargado de proteger al consumidor, cargo que adjunto al presente escrito, para que su Entidad tenga conocimiento, **ya que no pagaré el estado de cuenta que se me ha facturado para este periodo, por compras que NO realice.**

OTROSI DIGO: Que hasta no tener respuesta por parte de INDECOPI, **NO HARE EL PAGO CORRESPONDIENTE DE ESTE MES DE JUNIO**.

ANEXO:

1-A COPIA LEGALIZADA DEL CARGO DE INGRESO DE DENUNCIA A INDECOPI.

POR TANTO:

Se tenga en conocimiento de lo expresado en el contenido de este, por ser de justicia y estar amparado por Ley.

Trujillo 22 de junio del 2022.

[redacted]

ELDSEL ADLER ALAYO REYNA

DNI N° 18174460

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

ELDSEL ADLER
ALAYO REYNA
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley [redacted]	Moneda Soles
Línea de crédito (1) [redacted]	Disponible Efectivo [redacted]
Crédito Utilizado [redacted] - Cargos [redacted] = Deuda Total (*) [redacted]	Disponible Compras [redacted]
	Monto Atrasado

(*) Último día de pago (2) 05/JUN/2022	(*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 58.90
Periodo de Facturación 11/ABR/2022-11/MAY/2022	(*) Pago Total del Mes S/ 587.30
(*) Incluye ITF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
			SALDO INICIAL							-0.87
04/MAY/2022	04/MAY/2022	872161	MAXI AND SONS	T	189.20	83.47%	01/01			189.20
08/MAY/2022	08/MAY/2022	882884	COMPRA EN REVOLVENTE TIENDA RIPLEY TRUJILLO	T	280.24	83.40%	01/01			280.24
09/MAY/2022	10/MAY/2022	893878	VENTADOM	T	110.00	83.40%	01/01			110.00
11/MAY/2022	11/MAY/2022		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.80
			EMISIÓN POR DUPLICADO, REPOSICIÓN O REIMPRESIÓN DE TARJETA	T						25.00

¿Como se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total: +/- Saldo anterior S/ -0.87 + Consumo Revolvente S/ 559.24 + Cuota + Interés Revolvente + Cargos S/ 28.90 - Pagos = (*) Pago Total del Mes S/ 587.30

Mínimo: Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota + Amortización Revolvente S/ 30.00 + Interés Revolvente + Cargos S/ 28.90 = (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 58.90

Datos de renovación de membresía

Periodo	Mes de cobro	Importe
ENE-2022 al DIC-2022	ENE-2023	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

RipleyPuntos GO

Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por Internet www.bancoripley.com Ver Mayor información del programa en www.ripleypuntosgo.com.pe

Puntos Ganados (5) 0	30-04-2022
Puntos Canjeados 0	30-04-2022
Puntos por Vencer al 0	30-06-2022
Puntos Acumulados al 4984	11-05-2022

ESTIMADO

Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio equivalente al 50% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta publicada en el tarifario. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si solo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

Scanned with CamScanner

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

ELDSEL ADLER
ALAYO REYNA
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley [redacted]			Moneda Soles
Línea de crédito [redacted]	Disponible Efectivo [redacted]		Disponible compras [redacted]
Crédito Utilizado S/ 15,582.29	Cargos S/ 8.90	Deuda Total S/ 15,591.97	Fondo Afectado

Fecha límite de pago 05/JUL/2022	Pago Mínimo del Mes (3) S/ 1,315.85
Periodo de Facturación 11/MAY/2022-10/JUN/2022	Pago Total del Mes S/ 1,545.83
Tipo de CF	

¡Usa tu Tarjeta Banco Ripley en todas partes y disfruta de todos sus beneficios! Acumula RipleyPuntos Go, accede a promociones exclusivas todos los meses y ¡mucho más! Descúbrelos en bancoripley.com.pe

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
16/MAY/2022	17/MAY/2022	417166	SALDO INICIAL							587.27
28/MAY/2022	28/MAY/2022	338149	FULLCARTREORDENAMIENTO	T	260.00	65.40%	01/01			260.00
29/MAY/2022	29/MAY/2022	428269	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	1207.40		01/12	1091.91	.22	1091.12
05/JUN/2022	06/JUN/2022	697108	COMPRA EN CUOTAS TDA. VIRTUAL-RIPLEY EXPRESS	T	330.20		01/12	275.76	.22	275.74
10/JUN/2022	10/JUN/2022		PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-587.30
			SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						8.90

¿Cómo se calcula el pago total y mínimo del mes?

Total

+/- Saldo anterior S/ 587.27 + Consumo Revolvente S/ 260.00 + Cuota S/ 1,276.88 + Interés Revolvente S/ 8.90 + Cargos - Pagos S/ 587.30 = (*) Pago Total del Mes S/ 1,545.83

Mínimo

Sobregiro S/ 0.00 + Monto Atrasado + Cuota S/ 1,276.88 + Amortización Revolvente S/ 30.00 + Interés Revolvente S/ 8.90 + Cargos = (*) Pago Mínimo del Mes (3) S/ 1,315.85

Datos de renovación de membresía

Periodo al	Mes de cobro	Importe

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

AGO/2022	SET/2022	OCT/2022
S/ 1,276.86	S/ 1,276.86	S/ 1,276.86

RipleyPuntos GO

Recuerda que puedes realizar el canje de Ripley Puntos Go en la Banca por Internet www.bancoripley.com.pe. Mayor información del programa en www.ripleypuntosgo.com.pe

Puntos Ganados (2) 12696	31-05-2022
Puntos Utilizados 0	31-05-2022
Puntos por vencer al 113	31-07-2022
Puntos disponibles al 17345	10-06-2022

ESTIMADO

Tasa de interés moratorio (soles): 12.51%. Si te atrasas en el pago de tu estado de cuenta se cobrará un interés moratorio con una tasa nominal anual de 12.51%. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la deuda vencida.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! desde la App, Banca por Internet o Web de **Banco Ripley**, con tasas exclusivas.

Scanned with CamScanner

Fisa Group http://planeg:8080/BTRenderWeb/faces/__ADFv_

CONSULTA DE ESTADOS DE CUENTA

ALAYO REYNA, ELDSEL ADLER
[redacted]

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

NUMERO DE TARJETA
[redacted]

RESUMEN DEL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA MASTERCARD MCSILVER - SOLES

Linea de Crédito	Disponible Efect. Express	Disponible Compras		Periodo de Facturación	Ultimo Dia de Pago
[redacted]	0.00	[redacted]		12/MAY/2021-10/JUN/2021	05/JUL/2021

Crédito Utilizado		Comision/Cargos		(*)Deuda Total	Monto Atrasado	(*)Pago Minimo del Mes	(*)Pago Total del Mes
0.00	(+)	0.00	(=)	0.00	0.00	0.00	0.00

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	Nro Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	Nro de Cuota	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interes	Total
			SALDO INICIAL							432.80
31/MAY/2021	31/MAY/2021	537599	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY	T						-432.80

Calculo de Pago Total del Mes

+/-Saldo Anterior		Consumos Revolvente		Cuota		Intereses Revolvente		Cargos		Pagos		(**)Pago Total del Mes
432.80	(+)		(+)		(+)		(+)		(-)	432.80	(=)	0.00

Calculo de Pago Minimo del Mes

Sobregiro		Monto Atrasado		Cuota		Amortizacion Revolvente		Intereses Revolvente		Cargos		(**)Pago Minimo del Mes
0.00	(+)		(+)		(+)		(+)		(+)		(=)	0.00

Programa Ripley Puntos

Plan de Cuotas de los proximos 12 Meses						Elija Forma de Pago Meses	
						(*)Pago Minimo del Mes	0.00
						(*)Pago Total del Mes	0.00

Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones,esta se cancelará en 1 meses, pagando S/ 0.00 De intereses y S/ 0.00 por comisiones y gastos.

Imprimir Regresar Generar PDF

RRCC - Consulta de Estado de Cuenta http://fsiw01/rrcc/ITF_SAT_Consulta

CONSULTA DE ESTADOS DE CUENTA

ALAYO REYNA, ELDSEL ADLER
[redacted]

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

NUMERO DE TARJETA
[redacted]

RESUMEN DEL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA MASTERCARD MCSILVER - SOLES

Linea de Crédito	Disponible Efect. Express	Disponible Compras		Periodo de Facturación	Ultimo Dia de Pago
[redacted]	0.00	[redacted]		12/DIC/2020-11/ENE/2021	05/FEB/2021

Crédito Utilizado	(+)	Comision/Cargos	(=)	(*)Deuda Total	Monto Atrasado	(*)Pago Mínimo del Mes	(*)Pago Total del Mes
-0.12		0.00		-0.12	0.00	0.00	-0.12

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	Nro Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	Nro de Cuota	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interes	Total
			SALDO INICIAL							4,754.88
05/ENE/2021	05/ENE/2021	530967	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY			T				-4,755.20
05/ENE/2021	05/ENE/2021		RET.ITF PAGO			T				0.20

Calculo de Pago Total del Mes

+/-Saldo Anterior	(+)	Consumos Revolvente	(+)	Cuota	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(-)	Pagos	(=)	(**)Pago Total del Mes
4,754.88										4,755.00		-0.12

Calculo de Pago Mínimo del Mes

Sobregiro	(+)	Monto Atrasado	(+)	Cuota	(+)	Amortizacion Revolvente	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(=)	(**)Pago Mínimo del Mes
0.00												0.00

Programa Ripley Puntos

Plan de Cuotas de los proximos 12 Meses						Elija Forma de Pago Meses	
						(*)Pago Mínimo del Mes	0.00
						(*)Pago Total del Mes	-0.12

Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones,esta se cancelará en 1 meses, pagando S/ 0.00 De intereses y S/ 0.00 por comisiones y gastos

Imprimir Regresar Generar PDF

banco ripley

EECC Tarjeta de Crédito

ELDSEL ADLER
ALAYO REYNA
[redacted]

En Resumen

Número de Tarjeta Ripley: [redacted]			Moneda: Soles
Línea de crédito: [redacted]	Disponible Efectivo: S/ 0.00		Disponible de compra: [redacted]
Crédito Utilizado: S/ -0.87	+ Cargos: S/ 0.00	= Deuda Total: S/ -0.87	Tiene atrasado:

Próxima Facturación: 05/NOV/2021	(-) Pago Mínimo del Mes: S/ 0.00
Periodo de Facturación: 11/SET/2021-11/OCT/2021	(-) Pago Total del Mes: S/ -0.87
Próximo EP:	

Recuerda que al tener tu Tarjeta Ripley acumulas **RipleyPuntos Go** para canjear lo que quieres. Para más información ingresa a www.bancoripley.com.pe
Además, descubre todas las **promociones** a las que podrás acceder solo con tu Tarjeta Ripley, ingresando ahora a www.bancoripley.com.pe/promociones/index.html
¡Beneficios exclusivos todos los días!

Tus Movimientos del Mes

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	N° de Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	N° de cuotas	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interés	Total
21/SET/2021	21/SET/2021		AJUSTE A FAVOR DEL CLIENTE PENALIDAD	T						-0.87

¿Cómo se calcula el pago total y minimo del mes?

Total: (+) Saldo anterior S/ 0.00 + Consumo Revolvente + Cuota + Interés Revolvente + Cargos + Pagos S/ .87 = (-) Pago Total del Mes S/ -0.87

Mínimo: Deuda Vencida + Monto Atrasado + Cuota + Amortización Revolvente + Interés Revolvente + Cargos + (-) Pago Mínimo del Mes (S) S/ 0.00

Datos de renovación de membresía

Periodo	Mes de cobro	Importe
ENE-2021 al DIC-2021	ENE-2022	S/ 48.00

Plan de cuotas de los próximos 3 meses

RipleyPuntos GO

Recuerda que el mínimo de canje en Tiendas Ripley es de 4,500 RipleyPuntos Go. Más información al 213-6767

Puntos Ganados: 6	30-09-2021
Puntos Utilizados: 0	30-09-2021
Puntos por vencer al: 0	30-11-2021
Puntos disponibles al: 5152	11-10-2021

ESTIMADO

Si no cancelas el pago de tu Estado de Cuenta, se cobrará un interés mensual equivalente al 1% de la Tasa Efectiva Anual máxima vigente de la Tarjeta, prorrateado en el tiempo. El cargo se realiza por los días de atraso y se calcula sobre el capital de la cuota vencida.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si sólo realiza el pago mínimo, el monto de intereses, comisiones y gastos a pagar en las siguientes facturaciones se incrementará

¡Solicita tu Efectivo Express* online! Desde la App, Banca por Internet o Web de Banco Ripley, con tasas exclusivas.

Scanned with CamScanner

Fisa Group http://planeg:8080/BTRenderWeb/face

CONSULTA DE ESTADOS DE CUENTA

ALAYO REYNA, ELDSEL ADLER
[redacted]

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

NUMERO DE TARJETA
[redacted]

RESUMEN DEL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA MASTERCARD MCSILVER - SOLES

Linea de Crédito	Disponible Efect. Express	Disponible Compras	Periodo de Facturación	Ultimo Dia de Pago
[redacted]	0.00	[redacted]	09/FEB/2021-11/MAR/2021	05/ABR/2021

Crédito Utilizado		Comision/Cargos		(*)Deuda Total	Monto Atrasado	(*)Pago Minimo del Mes	(*)Pago Total del Mes
0.00	(+)	0.00	(=)	0.00	0.00	0.00	0.00

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	Nro Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	Nro de Cuota	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interes	Total
			SALDO INICIAL							978.98
05/MAR/2021	05/MAR/2021	478241	PAGO DE EECC EN VENTANILLA DE BANCO RIPLEY				T			-979.03
05/MAR/2021	05/MAR/2021		RET.ITF PAGO				T			0.05

Calculo de Pago Total del Mes

+/-Saldo Anterior		Consumos Revolvente		Cuota		Intereses Revolvente		Cargos		Pagos		(**)Pago Total del Mes
978.98	(+)		(+)		(+)		(+)		(-)	978.98	(=)	0.00

Calculo de Pago Minimo del Mes

Sobregiro		Monto Atrasado		Cuota		Amortizacion Revolvente		Intereses Revolvente		Cargos		(**)Pago Minimo del Mes
0.00	(+)		(+)		(+)		(+)		(+)		(=)	0.00

Programa Ripley Puntos

Plan de Cuotas de los proximos 12 Meses						Elija Forma de Pago Meses	
						(*)Pago Minimo del Mes	0.00
						(*)Pago Total del Mes	0.00

Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones,esta se cancelará en 1 meses, pagando S/ 0.00 De intereses y S/ 0.00 por comisiones y gastos.

Imprimir Regresar Generar PDF

Fisa Group http://planeg:8080/BTRenderWeb/faces/__ADFv_

CONSULTA DE ESTADOS DE CUENTA

ALAYO REYNA, ELDSEL ADLER
[redacted]

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

NUMERO DE TARJETA
[redacted]

RESUMEN DEL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA MASTERCARD MCSILVER - SOLES

Linea de Crédito	Disponible Efect. Express	Disponible Compras		Periodo de Facturación	Ultimo Dia de Pago
[redacted]	0.00	[redacted]		12/MAR/2021-10/ABR/2021	05/MAY/2021

Crédito Utilizado	(+)	Comision/Cargos	(=)	(*)Deuda Total	Monto Atrasado	(*)Pago Minimo del Mes	(*)Pago Total del Mes
[redacted]		7.90		[redacted]	0.00	283.86	973.70

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	Nro Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	Nro de Cuota	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interes	Total
11/MAR/2021	12/MAR/2021	545767	RENZO COSTA SAC	T	440.00	77.00%	01/02	205.84	40.11	245.95
09/ABR/2021	10/ABR/2021	156355	CAT	T	719.80	95.00%	01/01			719.80
10/ABR/2021	10/ABR/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90

Calculo de Pago Total del Mes

+/-Saldo Anterior	(+)	Consumos Revolvente	(+)	Cuota	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(-)	Pagos	(=)	(**)Pago Total del Mes
0.00		719.80		245.95				7.90				973.70

Calculo de Pago Minimo del Mes

Sobregiro	(+)	Monto Atrasado	(+)	Cuota	(+)	Amortizacion Revolvente	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(=)	(**)Pago Minimo del Mes
0.00				245.95		30.00				7.90		283.86

Programa Ripley Puntos

Plan de Cuotas de los proximos 12 Meses						Elija Forma de Pago Meses	
JUN/2021 245.95						(*)Pago Minimo del Mes	283.86
						(*)Pago Total del Mes	973.70

Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones,esta se cancelarà en 24 meses, pagando S/ 554.37 De intereses y S/ 0.00 por comisiones y gastos.

Imprimir Regresar Generar PDF

RRCC - Consulta de Estado de Cuenta http://fsiw01/rrcc/ITF_SAT_Cons

CONSULTA DE ESTADOS DE CUENTA

ALAYO REYNA, ELDSEL ADLER
[redacted]

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

NUMERO DE TARJETA
[redacted]

RESUMEN DEL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA MASTERCARD MCSILVER - SOLES

Linea de Crédito	Disponible Efect. Express	Disponible Compras		Periodo de Facturación	Ultimo Dia de Pago
[redacted]	0.00	[redacted]		12/ENE/2021-08/FEB/2021	05/MAR/2021

Crédito Utilizado	Comision/Cargos	(*)Deuda Total	Monto Atrasado	(*)Pago Minimo del Mes	(*)Pago Total del Mes
[redacted]					

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	Nro Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	Nro de Cuota	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interes	Total
			SALDO INICIAL							-0.12
11/ENE/2021	12/ENE/2021	119367	VD+*LABORATORIO ALPACA	T	290.00	95.00%	01/01			290.00
23/ENE/2021	24/ENE/2021	136159	SUC11 - TMH TRUJILLO	T	406.70	95.00%	01/01			406.70
27/ENE/2021	28/ENE/2021	137654	CASA IDEAS	T	274.50	95.00%	01/01			274.50
08/FEB/2021	08/FEB/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90

Calculo de Pago Total del Mes

+/-Saldo Anterior	(+)	Consumos Revolvente	(+)	Cuota	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(-)	Pagos	(=)	(**)Pago Total del Mes
-0.12		971.20						7.90				979.03

Calculo de Pago Minimo del Mes

Sobregiro	(+)	Monto Atrasado	(+)	Cuota	(+)	Amortizacion Revolvente	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(=)	(**)Pago Minimo del Mes
0.00						40.46				7.90		48.36

Programa Ripley Puntos

Plan de Cuotas de los proximos 12 Meses						Elija Forma de Pago Meses	
						(*)Pago Minimo del Mes	48.36
						(*)Pago Total del Mes	979.03

Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones,esta se cancelará en 32 meses, pagando S/ 840.84 De intereses y S/ 0.00 por comisiones y gastos.

Imprimir Regresar Generar PDF

Fisa Group http://planeg:8080/BTRenderWeb/faces/__AI

CONSULTA DE ESTADOS DE CUENTA

ALAYO REYNA, ELDSEL ADLER
[redacted]

BANCO RIPLEY
Estado de Cuenta

NUMERO DE TARJETA
[redacted]

RESUMEN DEL ESTADO DE CUENTA DE LA TARJETA MASTERCARD MCSILVER - SOLES

Linea de Crédito	Disponible Efect. Express	Disponible Compras		Periodo de Facturación	Ultimo Dia de Pago
[redacted]	0.00	[redacted]		11/ABR/2021-11/MAY/2021	05/JUN/2021

Crédito Utilizado	Comision/Cargos	(*)Deuda Total	Monto Atrasado	(*)Pago Mínimo del Mes	(*)Pago Total del Mes
[redacted]					

Fecha de Consumo	Fecha de Proceso	Nro Ticket	Descripción	T/A	Monto	TEA	Nro de Cuota	Valor Cuota Capital	Valor Cuota Interes	Total
			SALDO INICIAL							973.65
11/MAR/2021	12/MAR/2021	545767	RENZO COSTA SAC	T	440.00	77.00%	02/02	234.16	11.79	245.95
17/ABR/2021	18/ABR/2021	076149	RENZO COSTA SAC	T	179.00	95.00%	01/01			179.00
05/MAY/2021	05/MAY/2021	545810	PAGO DIGITAL OTRO BANCO	T						-973.70
11/MAY/2021	11/MAY/2021		SEGURO DE DESGRAVAMEN	T						7.90

Calculo de Pago Total del Mes

+/-Saldo Anterior	(+)	Consumos Revolvente	(+)	Cuota	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(-)	Pagos	(=)	(**)Pago Total del Mes
973.65		179.00		245.95				7.90		973.70		432.82

Calculo de Pago Minimo del Mes

Sobregiro	(+)	Monto Atrasado	(+)	Cuota	(+)	Amortizacion Revolvente	(+)	Intereses Revolvente	(+)	Cargos	(=)	(**)Pago Minimo del Mes
0.00				245.95		30.00				7.90		283.86

Programa Ripley Puntos

Plan de Cuotas de los proximos 12 Meses						Elija Forma de Pago Meses	
						(*)Pago Mínimo del Mes	283.86
						(*)Pago Total del Mes	432.82

Si solo realiza el pago minimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones,esta se cancelarà en 6 meses, pagando S/ 45.38 De intereses y S/ 0.00 por comisiones y gastos

Imprimir Regresar Generar PDF

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel F AU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.07.2022 16:22:29 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 27 de Julio del 2022

RESOLUCION N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	:	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL *Acumulado con* 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA**
DENUNCIADOS	:	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.[1]** **TIENDA POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.**
MATERIA	:	**ADMISIÓN A TRÁMITE** **IMPUTACIÓN DE CARGOS** **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

I. ANTECEDENTES

1. El 22 de junio de 2022, el señor Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, señor Alayo) presentó un escrito de denuncia a través de Mesa de Partes Presencial contra Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Esta denuncia generó el procedimiento signado con Expediente N° 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

2. El 01 de julio de 2022 el señor Alayo presentó otro escrito de denuncia (sin firma) a través de la Mesa de Partes Virtual contra el Banco, por presuntas infracciones al Código. Esta denuncia generó el procedimiento signado con Expediente N° 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

3. Por Resolución N° 001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 8 de julio de 2022, se dispuso la acumulación del Expediente N° 0219-2022/CPC-INDECOPIL-LAL a este procedimiento y se requirió al denunciante que subsane su escrito de denuncia, pues los denunciados y presuntos hechos denunciados no era claros.

4. El 14 de julio de 2022, el señor Alayo presenta un escrito atendiendo lo solicitado por Resolución N° 001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI precisando que su denuncia la dirige contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. (en adelante, Tiendas Ripley) y el Banco.

II. HECHOS

5. De la denuncia y el escrito de subsanación de denuncia presentados por el señor Alayo, relatan diversos hechos y presuntas infracciones denunciadas; sin embargo, considerando que la precisión expresa de los hechos denunciados se realiza con escrito del 14 de julio de 2022, los hechos se tomarán de tal documento:

   - El 28 y 29 de mayo de 2022, fue víctima de robo sistemático a través de compras por internet en su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] emitida por el Banco; generándose operaciones que no reconoce con el siguiente detalle:

[1] RUC N° 20259702411.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]	1	28/05/2022	S/ 12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 15 322,3
	2	29/05/2022	S/ 3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- Precisa que su chip de claro fue bloqueado por terceras personas, que aprovecharon para realizar compras que no reconoce.
- El 30 de mayo de 2022, realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito con Código N° 0010956910.
- Refiere que Tiendas Ripley no implementó medidas de seguridad para identificar quien realizó las operaciones a través de su plataforma virtual ni a que persona se le entregó los productos adquiridos en forma fraudulenta.

6. El señor Alayo solicitó como medida correctiva reparadora que se anulen las operaciones que no reconoce por la suma de S/ 15 322,30.

III. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA E IMPUTACIÓN DE CARGOS

7. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades[2], considera que debe admitir a trámite la denuncia e imputar a título de cargo que:

(i) El Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Tarjeta de Crédito	1	28/05/2022	S/ 12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

[2] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.- Autoridad competente.
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.
Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.
(La Comisión de Protección al Consumidor ha delegado su competencia a la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, mediante Resolución N° 102-2005-INDECOPI/DIR, publicada el 29 de octubre de 2005, otorgándole las funciones de conocer y resolver denuncias en materia de protección al consumidor en el ámbito de su competencia).
DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad. (...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Mastercard N° 5254-xxxx-xxxx-0581	2	29/05/2022	S/ 3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 15 322,3

Por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código[3].

(ii) Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar; por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código[4].

(iii) Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código[5].

IV. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

8. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere[6], conviene en requerir al:

Al Banco cumpla con:

---

3 **LEY N° 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.

4 **LEY N° 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.

5 **LEY N° 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.

6 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 1°.- 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.
Artículo 2°.- 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.
(...)
DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.
- Presentar copia del manual donde se explique el adecuado procedimiento y/o mecanismos que se emplean cuando se realizan operaciones no reconocidas.
- Presentar la siguiente información respecto a las operaciones no reconocidas virtuales: a) Reporte de las operaciones por internet y b) Solicitud y/o constancia de afiliación a la banca por internet y/o banca móvil.
- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.
- Presentar copia de la solicitud de habilitación para compras por internet de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo.

A Tiendas Ripley cumpla con:

- Presentar copia de los documentos de recepción o entrega de la compra realizada con Boleta Electrónica N° BTV1-5414613 el 28 de mayo de 2022.
- Presentar copia de los documentos de recepción de la compra realizada con Boleta Electrónica N° a BTV1-5416986 el 29 de mayo de 2022.
- Presentar copia del manual o procedimiento de entrega o despacho a domicilio que deben seguir para comprobar la identidad de quien recibe los productos adquiridos en su establecimiento.

5. El requerimiento efectuado deberá ser presentado en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[7].

V. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN - DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM

6. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM[8] se aprobó la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

7. En ese sentido, de conformidad con el artículo 2° del Decreto Legislativo Nº 807 que establece las facultades de cada Comisión del Indecopi para solicitar información que considere pertinente durante la tramitación del procedimiento[9], la

[7] **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

[8] Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021 y entró en vigencia a partir del 14 de junio de 2021.

[9] **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**
Artículo 1.- 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

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

autoridad administrativa está en la posibilidad de solicitar a las partes la documentación que considere necesaria en el procedimiento y, por consiguiente, los administrados están en la obligación de remitir la información requerida en los términos ordenados.

8. Cabe resaltar que, este requerimiento se realiza con la finalidad de contar con los elementos necesarios para que, de ser el caso, se pueda efectuar una graduación de la sanción, sin que esto implique un adelanto de opinión.

9. Por lo que, corresponde requerir al Banco que, en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, la siguiente información:

   - **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
   - **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

10. El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[10], en caso de incumplimiento.

VI. DE LA MEDIACIÓN

15. El inciso 6 del artículo VI del Código establece como una política pública el garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre ellos la mediación, tal como se transcribe a continuación:

> "***Artículo VI. - Políticas públicas***
> *(…)*
> *6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos*".

---

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.
Artículo 2.- 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. (...)
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)
Por Acuerdo de Comisión Nº 0539 del 08 de enero de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad ratificó la delegación de facultades a la Secretaría Técnica para admitir y tramitar los procedimientos en materia de protección al consumidor.

10 **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

16. El artículo 30 del Decreto Legislativo N° 807[8], establece que, en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a la mediación.

17. En esa línea el artículo 107-A[11] del Código determina que el procedimiento concluye cuando las partes lleguen a una mediación que soluciones la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

18. El inciso b) del artículo 44[12] del Decreto Legislativo N° 1033 prescribe que el Secretario Técnico tiene facultades para instruir los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones.

VII. DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO

19. El numeral 3 del artículo 112 del Código, prescribe como circunstancia atenuante especial en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente[13]. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria[14].

---

11 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
(...)
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

12 **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.**
Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. –
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:
b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;

13 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

14 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**
Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento
Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.
c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

20. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

21. Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En este caso, se podrá imponer una amonestación, se dictarán las medidas correctivas, de corresponder, y se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. Por último, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi[15].

VIII. DEL PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

22. El inciso 3 del artículo 255 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) dispone que el plazo para que el administrado presente descargos no podrá ser menor a cinco (5) días hábiles.

23. El artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, contempla que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado para que presente su descargo, otorgándole el plazo de cinco (5) días contados desde la notificación.

24. El artículo 41 del mismo cuerpo normativo, determina que el plazo para presentar descargos puede ser prorrogado excepcionalmente hasta por tres veces del plazo original, sea a solicitud de parte o de oficio, siempre que la complejidad del caso lo amerite.

25. De la revisión de la denuncia, se evidencia que la(s) imputación(es) materia de este procedimiento son complejas, situación que ocasiona que el denunciado a efectos de ejercer su defensa, requiera gestionar y presentar diversos documentos.

26. En ese sentido, en virtud del principio de celeridad y el derecho de defensa del denunciado; corresponde, ampliar de oficio el plazo para la presentación de descargos y conceder el plazo máximo legal, de conformidad con el citado artículo 41 del Decreto Legislativo 807, el cual, bajo ningún supuesto, podrá ser prorrogado.

IX. DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

23. De conformidad con los artículos 30° y 31°[16] del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la

---

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

15 Según la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI.

16 **DECRETO SUPREMO N° 004-2021-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico
30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, **el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos**, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.
(...)
30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos,

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

LPAG) los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos, cuyos actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.

24. En virtud de los citados artículos, los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos.

25. Dado el estado de emergencia nacional por la Covid-19 y el plan de Gobierno digital, es necesario que los procedimientos que se tramiten ante este órgano administrativo sean electrónicos.

26. Considerando que la denuncia ha ingresado por mesa de partes física, se dispone la digitalización de los actuados y continuar con el trámite del expediente en forma electrónica. Asimismo, en caso se generen actos físicos, se establece que estos sean incorporados al expediente en forma digitalizada.

X. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

27. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[17] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

28. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[18].

29. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

    a. El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
    b. El lavado frecuente de manos.
    c. El uso de mascarilla.
    d. El uso de espacios abiertos y ventilados.
    e. Evitar aglomeraciones.

---

siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos". (énfasis agregado)

Artículo 31.- Expediente Electrónico

31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.

31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda.

31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso.

17 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

18 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**

2.1.5 Centros laborales

En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.

2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.

2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

f. La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
g. La promoción de la salud mental.
h. La continuidad del tamizaje de la población.
i. La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
j. El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
k. El uso de datos abiertos y registro de información.
l. La lucha contra la desinformación y la corrupción.
m. La gestión adecuada de residuos sólidos.
n. La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

30. El artículo 18[19] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

31. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[20] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el

---

19 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

20 **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica.(*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

32. La Sexta Disposición Complementaria Final[21] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

33. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[22].

34. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

35. En atención a lo expuesto, en el referido formulado, se solicita se consigne un correo electrónico y se advierte:

> *"(*) NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA*
> *Recibirás las notificaciones electrónicas a esta dirección electrónica (correo), siendo tu responsabilidad asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511. Al registrar tu dirección electrónica (correo) otorgas tu autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al artículo 20.4 de la Ley N° 27444."*
> *(Énfasis agregado).*

36. En este orden de ideas, a partir de octubre de 2020, si el administrado consigna el correo electrónico en el formulario de la mesa de partes de Indecopi, brinda la autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso

---

21 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

22 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

finalizada la emergencia sanitaria y emergencia nacional, conforme a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 y el artículo 20.4 del TUO de la LPAG, salvo que expresamente señale otro correo electrónico de notificaciones.

De la notificación a la denunciante:

37. Por escrito del 14 de julio de 2022, el señor Alayo autorizó que todas las notificaciones emitidas en el presente procedimiento sean remitidas al correo electrónico [redacted], asimismo, precisó como número telefónico el [redacted]; por lo que, corresponde tenerlos como fijados.

XI. DE LA NOTIFICACIÓN POR CASILLA ELECTRÓNICA

38. De acuerdo con lo estipulado por el artículo 20 del TUO de la LPAG, y lo prescrito en el artículo 22 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital, respecto al domicilio digital, el Indecopi implementó el servicio de notificaciones electrónicas a través de casillas electrónicas.

39. Que, de la revisión del Sistema Integrado Resolutivo (SIR) se verifica que el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. aceptaron los términos y condiciones para el uso de casilla electrónica para las notificaciones de los actos administrativos emitidos por los órganos resolutivos de Protección al Consumidor respecto de todos los procedimientos en los que este forma parte como denunciante, denunciado o administrado.

40. En ese sentido, se asignó al Banco Ripley Perú S.A. como número de casilla electrónica del Indecopi el N° 54285, la misma que fue activada el 4 de noviembre de 2021 y a Tiendas por Departamento Ripley S.A. la casilla electrónica del Indecopi el N° 1568.

41. Por tanto, corresponde tener por fijado como domicilio procesal del Banco Ripley Perú S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 y de Tiendas por Departamento Ripley S.A. la casilla electrónica del Indecopi el N° 1568.

XII. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

42. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[23], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

Los mecanismos de consulta son:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.

[23] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(...)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

43. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

44. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

XIII. DEL ACCESO AL EXPEDIENTE

45. El artículo 171 del TUO de la LPAG regula el acceso del expediente por parte de los administrados, abogados o sus representantes[24].

46. Debido al estado de emergencia dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y a las medidas de distanciamiento social y prevención de las aglomeraciones regulada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, corresponde disponer un mecanismo de acceso al expediente sin que el administrado deba apersonarse a las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de La Libertad.

47. Para ello, el interesado deberá solicitar la lectura del expediente por correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "*Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL*" y en el contenido el nombre completo del administrado. Si el que realiza la consulta es el abogado o *representante* legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vínculo).

48. En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

---

24 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 171.- Acceso al expediente
171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:

(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]	1	28/05/2022	S/ 12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 15 322,3
	2	29/05/2022	S/ 3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]

SEGUNDO: Tener por ofrecidos los medios probatorios documentales obrantes en el expediente.

TERCERO: Correr traslado de la denuncia al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A., para que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 y 41 del Decreto Legislativo Nº 807, presenten sus descargos en un plazo máximo legal de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, vencido el cual, no se otorgará prórroga alguna conforme lo expuesto en la parte considerativa.

Debe precisarse que se declarará en rebeldía al denunciado que no presente descargos dentro del plazo otorgado; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 233.1º del Decreto Legislativo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado De La Ley N° 27444 – Ley Del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, podrán tenerse por aceptadas o merituadas como ciertas.

CUARTO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A.que en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución las partes procedimentales cumplan con:

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Al Banco cumpla con:

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.
- Presentar copia del manual donde se explique el adecuado procedimiento y/o mecanismos que se emplean cuando se realizan operaciones no reconocidas.
- Presentar la siguiente información respecto a las operaciones no reconocidas virtuales: a) Reporte de las operaciones por internet y b) Solicitud y/o constancia de afiliación a la banca por internet y/o banca móvil.
- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.
- Presentar copia de la solicitud de habilitación para compras por internet de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo.

A Tiendas Ripley cumpla con:

- Presentar copia de los documentos de recepción o entrega de la compra realizada con Boleta Electrónica N° BTV1-5414613 el 28 de mayo de 2022.
- Presentar copia de los documentos de recepción de la compra realizada con Boleta Electrónica N° a BTV1-5416986 el 29 de mayo de 2022.
- Presentar copia del manual o procedimiento de entrega o despacho a domicilio que deben seguir para comprobar la identidad de quien recibe los productos adquiridos en su establecimiento

El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, en caso de incumplimiento.

QUINTO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A., que, en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución cumplan con:

- **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
- **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, en caso de incumplimiento.

SEXTO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. que al momento de apersonarse cumpla con:

(i) En caso corresponda, presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento; o declaración jurada donde conste esta información precisando el número de partida registral.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(ii) Fijar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)[25];
(iii) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,
(iv) Señalar su domicilio procesal para el presente procedimiento[26], dentro de la circunscripción de la competencia territorial de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, determinada mediante Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI[27], esto de conformidad con el numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI[28], concordante con el inciso 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil. En caso contrario, se tendrá por no presentado su escrito de descargo y en consecuencia será declarado en rebeldía. El domicilio procesal a señalar puede ser el domicilio real u otro, siempre que se encuentre dentro de la circunscripción territorial indicada.
(v) Presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a sus actividades económicas, realizadas en el establecimiento donde sucedieron los hechos materia de denuncia.
(vi) En caso califique como microempresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas. Ello, a fin de que la Comisión pueda valorar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[29].

SÉTIMO: Informar a las partes que, en las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión podrá imponer sanción de amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[30]. Esto, sin perjuicio de las medidas correctivas que

---

25 **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**
Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.
La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.
La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

26 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 442.- Requisitos y contenido de la contestación a la demanda. –
Al contestar el demandado debe:
1. Observar los requisitos previstos para la demanda, en lo que corresponda; (...).

27 Aprobada por Resolución N° 0178-2010- INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 28 de noviembre de 2010. A dicha resolución se puede acceder visitando el sitio web del INDECOPI: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/15/jer/legislagob/Directiva005-2010.pdf

28 **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 34.- Desconcentración de competencias
34.3. En los procedimientos que se tramiten ante las Comisiones de las Oficinas Regionales, las partes o los terceros interesados deberán señalar, al momento de su apersonamiento, domicilio procesal dentro de la respectiva circunscripción de competencia territorial de la Oficina Regional; competencia ésta que será determinada por el Consejo Directivo mediante directiva.

29 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110°.- Sanciones Administrativas
[...]
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(...)

30 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

puedan ordenarse, conforme a los artículos 114, 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[31].

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(...)
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

31 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

OCTAVO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 807[32], los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

NOVENO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. que en el plazo de **veinte (20) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificada esta resolución cumpla **con informar por escrito si cuenta con propuesta para dar solución a los hechos denunciados e imputados en este procedimiento**, detallando en qué consiste dicha propuesta y el plazo para su cumplimiento, de ser el caso.

Se precisa que el ofrecimiento conciliatorio realizado por las partes **no tiene la naturaleza de prueba ni implican una "confesión" de responsabilidad** a no ser que los ofrecimientos mencionados contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula[24].

DÉCIMO: Informar a las partes que hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la instancia, **tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.**

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.
Asimismo, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se podrá imponer una amonestación; y se dispondrá la exoneración de los costos del procedimiento, únicamente si el allanamiento o reconocimiento alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

DÉCIMO SEGUNDO: Fijar como dirección electrónica de Rosa Emperatriz Piedra Garcia el correo electrónico [redacted] y como número telefónico el [redacted]

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

32 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 39.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

DÉCIMO TERCERO: Agregar al expediente y correr traslado de los escritos del 01 y 14 de julio de 2022, presentados por la parte denunciante.

DÉCIMO CUARTO: Fijar como domicilio electrónico del Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 y 1568, respectivamente.

DÉCIMO QUINTO: Incorporar al expediente los términos y condiciones y la constancia de aceptación de la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 y 1568 del Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A.

DÉCIMO SEXTO: Informar a las partes que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los únicos **mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora

DÉCIMO SÉTIMO: Informar a las partes que podrán solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/caa

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente : 203-2022/CPC-INDECOPI-LAL

Sumilla : Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694; según poder que se adjunta al presente, con domicilio procesal electrónico en el presente procedimiento en los correos asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, en los seguidos por Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, con fecha 3 de agosto de 2022, fuimos notificados con la Resolución N° 1266-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 27 de julio de 2022, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Alayo, imputando en nuestra contra la presunta comisión de la siguiente infracción:

> *"**PRIMERO**: Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:*
>
> *(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:*

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Tarjeta de Crédito Mastercard N° 5254-xxxx-xxxx-0581	1	28/05/2022	S/ 12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 15 322,3
	2	29/05/2022	S/ 3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

> *(…)"*

La Secretaría Técnica nos otorgó un plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de cumplir con presentar nuestros descargos.

En tal sentido, encontrándonos dentro del plazo concedido por la Secretaría Técnica, cumplimos con presentar nuestros descargos bajo los siguientes fundamentos:

I. MARCO LEGAL APLICABLE:

1.1. SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

1. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[1].

2. En atención a la precitada norma, los proveedores tienen por obligación 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.

3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la obligación 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, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable[2].

II. POSICIÓN DE BANCO RIPLEY EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO:

4. En el presente caso, el señor Alayo denunció que Banco Ripley habría cargado dos (2) operaciones de consumo en su tarjeta de crédito, las cuales no reconocía.

---

1 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 18º.- 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.

Artículo 19º.- 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.

2 Ver Resolución N° 0486-2017/SPC-INDECOPI.

5. El señor Alayo solicitó, como medida correctiva, que Banco Ripley cumpla con el extorno de las operaciones no reconocidas, así como de los intereses y demás gastos que se hubiesen generado a la fecha.

6. Sobre el particular, cumplimos con comunicar a la Comisión que, en aras de llegar a una solución pacífica respecto de la presente controversia y no dilatar innecesariamente el presente procedimiento; NOS ALLANAMOS AL CARGO IMPUTADO (DEBER DE IDONEIDAD) EN NUESTRA CONTRA y solicitamos que se nos imponga como sanción una **AMONESTACIÓN**.

7. Sustentamos nuestro pedido en lo dispuesto en el artículo 112° del Código, que señala expresamente lo siguiente:

> *"3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, **cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos**; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.*
>
> *En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento**, pero no de las costas."*
>
> *(Sombreado y subrayado agregado)*

8. En ese sentido, de considerar la Comisión que la presunta infracción respecto de la cual nos hemos allanado sea pasible de una sanción, solicitamos que esta sea una **AMONESTACIÓN** en mérito a que nuestro allanamiento se está presentando con los descargos; y, considerando que la presente controversia no versa sobre actos de discriminación, actos contrarios a la vida y la salud ni al empleo de sustancias peligrosas, de conformidad con lo dispuesto por la norma antes citada.

9. Por tanto, siendo evidente que la presunta conducta infractora no afecta intereses de terceros ni el interés general por tratarse de infracciones concretas e individuales, solicitamos respetuosamente a la autoridad administrativa (Indecopi) que evalúe nuestra conducta con el objeto de que la sanción a aplicar no sea pecuniaria (solo se nos amoneste), otorgándosenos, además, el beneficio de exoneración de costos previsto por el Código.

POR TANTO:

3

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva tener por presentados nuestros descargos y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A**: Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-B**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

Autorizamos la notificación de las resoluciones que se emitan a los correos electrónicos señalados en la introducción del presente escrito, solicitando se deje sin efecto la notificación a la Casilla Electrónica de nuestra representada y cualquier correo consignado en el formulario de Mesa de Partes Virtual, únicamente respecto al presente procedimiento.

TERCERO OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM[3] y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito, presentado a través de la mesa de partes virtual, no requiere de presentación física.

Lima, 2 de setiembre de 2022

ESTUDIO MUÑIZ | MUÑIZ RAMÍREZ PEREZ-TAIMAN & OLAYA Abogados

RODRIGO PELÁEZ Y PANAGUE
REG. C.A.C. 7915

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

3 Mediante el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM se prorroga desde el 01.01.2022 **hasta el 31.12.2024**, el plazo de suspensión establecido en el primer párrafo de la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, referido a la obligación de regularizar la presentación física de escritos presentados de manera virtual ante la Administración Pública - Indecopi (artículo 123.3 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General).

Expediente : 203-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C. (en adelante, Tiendas Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Humberto Alejandro Lecca Neyra, identificado con DNI N° 10549246; según poder que se adjunta al presente, con domicilio procesal electrónico en el presente procedimiento en los correos asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, en los seguidos por Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, con fecha 3 de agosto de 2022, fuimos notificados con la Resolución N° 1266-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 27 de julio de 2022, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Alayo, imputando en nuestra contra la presunta comisión de la siguiente infracción:

> *"**PRIMERO**: Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:*
> *(...)*
> *(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar.*
>
> *(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]*

La Secretaría Técnica nos otorgó un plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de cumplir con presentar nuestros descargos.

En tal sentido, encontrándonos dentro del plazo concedido por la Secretaría Técnica, cumplimos con presentar nuestros descargos bajo los siguientes fundamentos:

I. INTERPONEMOS CUESTIONES PREVIAS:

2.1. SOBRE LA NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN N° 1 POR INCONGRUENCIA PROCESAL

4. El numeral 3 del artículo 139º de la Constitución establece como principio de la función jurisdiccional la observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Conforme al Tribunal Constitucional, dichos principios "no solo se limitan a las formalidades propias de un proceso judicial, sino que se extiende a los procedimientos administrativos sancionadores. En efecto, el debido proceso está concebido como el cumplimiento de todas las garantías procesales en todos los procedimientos, incluso los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos (…)"[1].

5. De otro lado, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como principio del procedimiento administrativo el debido procedimiento por el cual los administrados tienen derecho a la defensa y a una decisión debidamente motivada y fundamentada[2].

6. Asimismo, el numeral 4 del artículo 5 del citado cuerpo normativo señala que el contenido del acto administrativo debe comprender necesariamente todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

7. Dicho ello, la Secretaría Técnica resolvió imputar en contra de Tiendas Ripley una supuesta infracción al deber de idoneidad, en la medida que no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y el 29 de mayo de 2022, con su tarjeta de crédito.

8. Ahora bien, de la revisión del escrito de denuncia presentado por el señor Alayo el 1 de julio de 2022, tenemos lo siguiente:

Denuncia

---

1 Fundamento 2 de la Sentencia emitida en el Expediente Nº 02678-2004-AA-TC

2 **LEY 27444.LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV del Título Preliminar**
1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.
La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

En fecha 29-05-22 fui víctima de un robo sistemático en compras virtuales de la tarjeta Ripley, (....), motivo por el cual puse una denuncia policial en la comisaría San Andrés de Trujillo; así mismo me acerque a las tiendas de Ripley en el Mall Aventura Plaza de Trujillo la Libertad para poner esta denuncia (documento fue alcanzando en servicio al cliente de RIPLEY Trujillo – La Libertad) ya que nunca realice dicha compra por internet, por tanto en la comisaría verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos, estos no guarda relación con el número DNI que estuvo en su sistema archivado antes de su entrega. (...)".

9. De lo anterior, la Comisión podrá observar que el señor Alayo se encontraba denunciando una presunta infracción al deber de idoneidad, en la medida Tiendas Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo, considerando la presunta naturaleza fraudulenta de los documentos exhibidos por el beneficiario.

10. No obstante, a propósito del requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica el 8 de julio de 2022, el señor Alayo manifiesta lo siguiente:

(ii) Enumere cada una de las presuntas infracciones por las cuales se denuncia, por cada uno de los proveedores denunciados, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción:

(...)

b. INFRACCIONES COMETIDAS POR TIENDAS RIPLEY

Por haber vulnerado el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 5570-2019) al no haber operado correctamente el Sistema de Monitoreo y Seguridad y no haber detectado que se realizaron compras por internet no reconocidas por el denunciante. Así como no haber identificado los datos, el DNI y el patrón de consumo del denunciante.

(...)

(ix) Precise a que se refiere cuando señala: "verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos".

RESPUESTA:

Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo."

11. De la lectura del escrito de subsanación presentado por el señor Alayo, es posible verificar que se encuentra denunciando expresamente una presunta infracción al deber de idoneidad, en la medida que Tiendas Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias al procesar las operaciones cuestionadas realizadas en su página *web*, no operando correctamente el sistema de monitoreo

de operaciones al no verificar sus datos personales, número de documento de identidad y patrón de consumo.

12. Sobre el particular, cabe señalar que esto heche fue oportuna y debidamente recogido por la Secretaría Técnica a través del segundo cargo imputado en nuestra contra.

13. Empero, con respecto al hecho referido a la verificación de identidad de la persona que recibió las compras a nombre del señor Alayo, advertimos que la Secretaría Técnica finalmente lo incluyó dentro de la imputación de cargo, pese a obrar un desistimiento de la pretensión en su escrito de subsanación de la denuncia.

14. A manera de ilustrar la discrepancia advertida, nos permitimos incorporar el presente escrito el siguiente cuadro informativo:

Hechos cuestionados por el señor Alayo en su escrito de subsanación	Hechos recogidos en los antecedentes de la Resolución N° 1266-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de julio de 2022	Imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica
(ix) Precise a que se refiere cuando señala: "verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos". *RESPUESTA:* *Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo.*	*Refiere que Tiendas Ripley no implementó medidas de seguridad para identificar quien realizó las operaciones a través de su plataforma virtual ni a que persona se le entregó los productos adquiridos en forma fraudulenta.*	"(...) no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]

15. Del cuadro precedente podemos advertir que la Secretaría Técnica recoje equivocadamente los hechos cuestionados por el señor Alayo en su escrito de subsanación de denuncia, contemplando el supuesto de hecho mencionado dentro de los antecedentes de la Resolución N° 1 y procediendo a incorporarlo en la imputación de cargos efectuada en nuestra contra, pese a que el consumidor se desistió de este extremo de su denuncia.

16. Sobre el particular, el principio de congruencia procesal prevé que las resoluciones se emitan de acuerdo con el sentido y el alcance de las peticiones formuladas por las partes, debiendo existir identidad jurídica entre lo resuelto y las pretensiones.

17. Asimismo, la Corte Suprema, mediante sentencia recaída en la Casación N° 1099-2017, determina que en toda resolución debe existir coherencia entre lo solicitado por las partes y lo finalmente resuelto, sin omitirse, alterarse o excederse estas peticiones (congruencia externa); y, armonía entre la motivación y la parte resolutiva (congruencia interna).

18. A todo esto, es preciso señalar que el principio de congruencia procesal se encuentra íntimamente relacionado con el derecho a una debida motivación de las resoluciones, una garantía procesal que como señalamos en los numerales 4 y 5 del presente escrito es de aplicación en los procedimientos administrativos, siendo regulado además por la norma especial de la materia.

19. En el marco de un procedimiento administrativo sancionador, resalta aún más su importancia, debido a que el órgano sancionador, en atención al principio de tipicidad, deberá encauzar las conductas denunciadas por los consumidores como presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, con lo cual formulará la imputación de cargos que será trasladada al proveedor y respecto de los cuales deberá defenderse; no obstante, dicho deber de encauzamiento no podrá incorporar hechos o circunstancias no denunciados o, como en el presente caso, expresamente desistidos.

20. En ese sentido, la Comisión (a través de su órgano de auxilio, la Secretaría Técnica) mantiene y concentra las facultades sancionadoras otorgadas por ley, empero debiendo observar los hechos denunciados por los consumidores, sin posibilidad de modificarlos o eliminarlos.

21. En el presente caso, si bien el señor Alayo denunció inicialmente una presunta falta de adopción de medidas de seguridad en la verificación de la persona que recibió las compras realizadas a su nombre con su tarjeta de crédito, por escrito de subsanación de fecha 14 de julio de 2022, desistió de este extremo de su denuncia, motivo por el cual no correspondía incluirlo dentro del presente procedimiento administrativo.

22. Por las consideraciones expuestas, solicitamos a la Comisión la nulidad parcial de la Resolución N° 1 de inicio del procedimiento, en el extremo referido al cargo imputado en nuestra contra por la presunta falta de adopción de medidas de seguridad en la verificación de la persona que recibió las compras realizadas a su nombre con su tarjeta de crédito, en la medida que el consumidor desistió de esta pretensión mediante escrito de subsanación de fecha 14 de julio de 2022, no correspondiendo su inclusión dentro del presente procedimiento, constituyéndose en una grave afectación al principio de congruencia procesal.

2.2. SOBRE LA IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA POR FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR PASIVA DE TIENDAS RIPLEY

23. En primer término, solicitamos que la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley sea declarada **IMPROCEDENTE** en aplicación del artículo 108º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley Nº 29571, por los siguientes fundamentos.

24. Al respecto, de la revisión de los términos de la denuncia presentada por el señor Alayo se observa que cuestionó que Tiendas Ripley habría vulnerado la Resolución SBS 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en

adelante, el Reglamento), al no haber operado correctamente el sistema de monitoreo de operaciones, pues no detectó la realización de las operaciones no reconocidas con su tarjeta de crédito, valiéndose de información como sus datos personales, número de documento nacional de identidad y su patrón de consumo.

25. Sobre el particular, la Comisión deberá tomar en cuenta que la presunta conducta infractora, referida a la falta de adopción de medidas de seguridad (sistema de monitoreo) para verificar la validez de las operaciones -realizadas por canales virtuales- son competencia exclusiva de Banco Ripley Perú S.A., y no de nuestra representada, tal como lo ha señalado de manera expresa el Reglamento.

26. Asimismo, hacemos especial énfasis en que Tiendas Ripley no ha suscrito el contrato de tarjeta de crédito con el señor Alayo, no ha intervenido en la relación de consumo, ni en los cobros o en servicio alguno que viene siendo cuestionado (servicio bancario).

27. En dicho contexto, debe considerarse que el artículo 89º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, Ley del Procedimiento Administrativo General)[3], señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia.

28. De este modo, en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, la autoridad administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado, máxime si se considera que de acuerdo con el artículo 3º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos[4].

29. Así, 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 señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad

---

3 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 80º. Control de competencia.** Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

4 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º. Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: Competencia. Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión. (…)

de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar[5].

30. Asimismo, el artículo 246º de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, comprende una relación detallada de los principios aplicables a los procedimientos sancionadores. Dentro de la relación consignada en dicho artículo, se encuentra el principio de causalidad[6], el cual establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

31. Respecto a la legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. **Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.**

32. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, ésta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo[7].

33. Al respecto, el artículo 108° del Código, define a las infracciones administrativas y prevé los supuestos de improcedencia de las denuncias en esta materia:

> ***"(...) 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.*

---

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

6 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246º. Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (…)
8. Causalidad. - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. (…)

7 MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.

*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**.*

Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. (…)".

(Subrayado agregado).

34. De lo expuesto hasta este punto, se infiere que un presupuesto procesal para formular una denuncia en sede administrativa es la existencia de un agravio a un interés legítimo. **Esta lesión debe haber sido efectuada por un proveedor, el cual debe estar plenamente identificado, conforme lo establecido en el Código, caso contrario, estaríamos ante una causal de improcedencia.**

35. De esta manera, a efectos de analizar la posible existencia de una infracción, **la Comisión deberá determinar previamente si el administrado denunciado posee legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de controversia,** entendiéndose esta como la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de la relación jurídica material y la relación jurídica procesal. De no verificarse dicho supuesto, la denuncia deberá ser declarada improcedente.

36. Al respecto, el artículo IV, literal 2 del Título Preliminar del Código, define como proveedores a las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedor a:

(i) Distribuidores o comerciantes.
(ii) Productores o fabricantes.
(iii) Importadores.
(iv) Prestadores.

37. En el presente caso, si bien los consumos materia de denuncia se efectuaron a través de la plataforma virtual de Tiendas Ripley, la responsabilidad por la verificación de los datos ingresados y la validación de las medidas de seguridad corresponden a Banco Ripley.

38. En efecto, según lo desarrollado en el Reglamento, la responsabilidad de los establecimientos se limita a la verificación de la identidad del tarjetahabiente en consumos presenciales, sin que se haya incluido responsabilidad alguna en la validación de las operaciones o de los datos de tarjeta de crédito en operaciones por internet.

39. Asimismo, como ya hemos señalado líneas arriba, Tiendas Ripley no ha suscrito el contrato de tarjeta de crédito con el denunciante, ni ha brindado servicio alguno que lo haga ostentar la calidad de proveedor respecto al hecho imputado.

40. De igual forma, Tiendas Ripley no realiza actividades financieras, ni cuenta con un objeto social vinculado, como vuestro despacho podrá observar en las actividades económicas que se detallan en nuestra Ficha RUC y en nuestra partida registral.

41. Por tanto, en tanto Tiendas Ripley no intervino en el hecho imputado, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes y en aplicación del artículo 108° del Código, solicitamos se declare a la denuncia interpuesta por el señor Alayo como **IMPROCEDENTE**, dado que nuestra representada no posee legitimidad para obrar pasiva respecto a la presente controversia.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva tener por presentados nuestros descargos y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A:** Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-B**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

En atención del artículo 124° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, autorizamos como nuestros representantes en el presente procedimiento a los señores Pierino Bruno Stucchi López Raygada, identificado con DNI N° 10373395; José Antonio Bezada Alencastre identificado DNI N° 40070879; y, Rodrigo Peláez Ypanaqué identificado con DNI N° 43893694. Para tal efecto, contarán con las facultades señaladas en los artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil.

TERCERO OTROSÍ DECIMOS:

Autorizamos la notificación de las resoluciones que se emitan a los correos electrónicos señalados en la introducción del presente escrito, solicitando se deje sin efecto la notificación a la Casilla Electrónica de nuestra representada -y a cualquier otra dirección

9

electrónica que no sea la señalada, aun cuando haya sido consignada en el formulario de ingreso de mesa de partes virtual-, únicamente respecto al presente procedimiento.

CUARTO OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual no requiere de presentación física.

Lima, 2 de setiembre de 2022

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.

Expediente : 203-2022/CPC-INDECOPI-LAL
Sumilla : Presentamos descargos

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C. (en adelante, Tiendas Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Humberto Alejandro Lecca Neyra, identificado con DNI N° 10549246; según poder que se adjunta al presente, con domicilio procesal electrónico en el presente procedimiento en los correos asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, en los seguidos por Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Que, con fecha 3 de agosto de 2022, fuimos notificados con la Resolución N° 1266-2022-CPC-LAL/INDECOPI de fecha 27 de julio de 2022, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Alayo, imputando en nuestra contra la presunta comisión de la siguiente infracción:

> *"**PRIMERO**: Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:*
> *(...)*
> *(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar.*
>
> *(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]."*

La Secretaría Técnica nos otorgó un plazo de veinte (20) días hábiles a efectos de cumplir con presentar nuestros descargos.

En tal sentido, encontrándonos dentro del plazo concedido por la Secretaría Técnica, cumplimos con presentar nuestros descargos bajo los siguientes fundamentos:

I. INTERPONEMOS CUESTIONES PREVIAS:

2.1. SOBRE LA NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN N° 1 POR INCONGRUENCIA PROCESAL

4. El numeral 3 del artículo 139º de la Constitución establece como principio de la función jurisdiccional la observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Conforme al Tribunal Constitucional, dichos principios "no solo se limitan a las formalidades propias de un proceso judicial, sino que se extiende a los procedimientos administrativos sancionadores. En efecto, el debido proceso está concebido como el cumplimiento de todas las garantías procesales en todos los procedimientos, incluso los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos (…)"[1].

5. De otro lado, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como principio del procedimiento administrativo el debido procedimiento por el cual los administrados tienen derecho a la defensa y a una decisión debidamente motivada y fundamentada[2].

6. Asimismo, el numeral 4 del artículo 5 del citado cuerpo normativo señala que el contenido del acto administrativo debe comprender necesariamente todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

7. Dicho ello, la Secretaría Técnica resolvió imputar en contra de Tiendas Ripley una supuesta infracción al deber de idoneidad, en la medida que no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y el 29 de mayo de 2022, con su tarjeta de crédito.

8. Ahora bien, de la revisión del escrito de denuncia presentado por el señor Alayo el 1 de julio de 2022, tenemos lo siguiente:

Denuncia

---

1 Fundamento 2 de la Sentencia emitida en el Expediente Nº 02678-2004-AA-TC

2 **LEY 27444.LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV del Título Preliminar**
1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.
La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

En fecha 29-05-22 fui víctima de un robo sistemático en compras virtuales de la tarjeta Ripley, (....), motivo por el cual puse una denuncia policial en la comisaría San Andrés de Trujillo; así mismo me acerque a las tiendas de Ripley en el Mall Aventura Plaza de Trujillo la Libertad para poner esta denuncia (documento fue alcanzando en servicio al cliente de RIPLEY Trujillo – La Libertad) ya que nunca realice dicha compra por internet, por tanto en la comisaría verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos, estos no guarda relación con el número DNI que estuvo en su sistema archivado antes de su entrega. (...)".

9. De lo anterior, la Comisión podrá observar que el señor Alayo se encontraba denunciando una presunta infracción al deber de idoneidad, en la medida Tiendas Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo, considerando la presunta naturaleza fraudulenta de los documentos exhibidos por el beneficiario.

10. No obstante, a propósito del requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica el 8 de julio de 2022, el señor Alayo manifiesta lo siguiente:

(ii) Enumere cada una de las presuntas infracciones por las cuales se denuncia, por cada uno de los proveedores denunciados, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción:

(...)

b. INFRACCIONES COMETIDAS POR TIENDAS RIPLEY

Por haber vulnerado el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 5570-2019) al no haber operado correctamente el Sistema de Monitoreo y Seguridad y no haber detectado que se realizaron compras por internet no reconocidas por el denunciante. Así como no haber identificado los datos, el DNI y el patrón de consumo del denunciante.

(...)

(ix) Precise a que se refiere cuando señala: "verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos".

RESPUESTA:

Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo."

11. De la lectura del escrito de subsanación presentado por el señor Alayo, es posible verificar que se encuentra denunciando expresamente una presunta infracción al deber de idoneidad, en la medida que Tiendas Ripley no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias al procesar las operaciones cuestionadas realizadas en su página *web*, no operando correctamente el

sistema de monitoreo de operaciones al no verificar sus datos personales, número de documento de identidad y patrón de consumo.

12. Sobre el particular, cabe señalar que esto heche fue oportuna y debidamente recogido por la Secretaría Técnica a través del segundo cargo imputado en nuestra contra.

13. Empero, con respecto al hecho referido a la verificación de identidad de la persona que recibió las compras a nombre del señor Alayo, advertimos que la Secretaría Técnica finalmente lo incluyó dentro de la imputación de cargo, pese a obrar un desistimiento de la pretensión en su escrito de subsanación de la denuncia.

14. A manera de ilustrar la discrepancia advertida, nos permitimos incorporar el presente escrito el siguiente cuadro informativo:

Hechos cuestionados por el señor Alayo en su escrito de subsanación	Hechos recogidos en los antecedentes de la Resolución N° 1266-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de julio de 2022	Imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica
(ix) Precise a que se refiere cuando señala: "verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos". *RESPUESTA:* *Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo.*	*Refiere que Tiendas Ripley no implementó medidas de seguridad para identificar quien realizó las operaciones a través de su plataforma virtual ni a que persona se le entregó los productos adquiridos en forma fraudulenta.*	"(...) no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]

15. Del cuadro precedente podemos advertir que la Secretaría Técnica recoje equivocadamente los hechos cuestionados por el señor Alayo en su escrito de subsanación de denuncia, contemplando el supuesto de hecho mencionado dentro de los antecedentes de la Resolución N° 1 y procediendo a incorporarlo en la imputación de cargos efectuada en nuestra contra, pese a que el consumidor se desistió de este extremo de su denuncia.

16. Sobre el particular, el principio de congruencia procesal prevé que las resoluciones se emitan de acuerdo con el sentido y el alcance de las peticiones formuladas por las partes, debiendo existir identidad jurídica entre lo resuelto y las pretensiones.

17. Asimismo, la Corte Suprema, mediante sentencia recaída en la Casación N° 1099-2017, determina que en toda resolución debe existir coherencia entre lo solicitado por las partes y lo finalmente resuelto, sin omitirse, alterarse o

excederse estas peticiones (congruencia externa); y, armonía entre la motivación y la parte resolutiva (congruencia interna).

18. A todo esto, es preciso señalar que el principio de congruencia procesal se encuentra íntimamente relacionado con el derecho a una debida motivación de las resoluciones, una garantía procesal que como señalamos en los numerales 4 y 5 del presente escrito es de aplicación en los procedimientos administrativos, siendo regulado además por la norma especial de la materia.

19. En el marco de un procedimiento administrativo sancionador, resalta aún más su importancia, debido a que el órgano sancionador, en atención al principio de tipicidad, deberá encauzar las conductas denunciadas por los consumidores como presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, con lo cual formulará la imputación de cargos que será trasladada al proveedor y respecto de los cuales deberá defenderse; no obstante, dicho deber de encauzamiento no podrá incorporar hechos o circunstancias no denunciados o, como en el presente caso, expresamente desistidos.

20. En ese sentido, la Comisión (a través de su órgano de auxilio, la Secretaría Técnica) mantiene y concentra las facultades sancionadoras otorgadas por ley, empero debiendo observar los hechos denunciados por los consumidores, sin posibilidad de modificarlos o eliminarlos.

21. En el presente caso, si bien el señor Alayo denunció inicialmente una presunta falta de adopción de medidas de seguridad en la verificación de la persona que recibió las compras realizadas a su nombre con su tarjeta de crédito, por escrito de subsanación de fecha 14 de julio de 2022, desistió de este extremo de su denuncia, motivo por el cual no correspondía incluirlo dentro del presente procedimiento administrativo.

22. Por las consideraciones expuestas, solicitamos a la Comisión la nulidad parcial de la Resolución N° 1 de inicio del procedimiento, en el extremo referido al cargo imputado en nuestra contra por la presunta falta de adopción de medidas de seguridad en la verificación de la persona que recibió las compras realizadas a su nombre con su tarjeta de crédito, en la medida que el consumidor desistió de esta pretensión mediante escrito de subsanación de fecha 14 de julio de 2022, no correspondiendo su inclusión dentro del presente procedimiento, constituyéndose en una grave afectación al principio de congruencia procesal.

2.2. SOBRE LA IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA POR FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR PASIVA DE TIENDAS RIPLEY

23. En primer término, solicitamos que la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley sea declarada **IMPROCEDENTE** en aplicación del artículo 108º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley Nº 29571, por los siguientes fundamentos.

24. Al respecto, de la revisión de los términos de la denuncia presentada por el señor Alayo se observa que cuestionó que Tiendas Ripley habría vulnerado la Resolución SBS 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), al no haber operado correctamente el sistema de monitoreo de operaciones, pues no detectó la realización de las operaciones no reconocidas con su tarjeta de crédito, valiéndose de información como sus datos personales, número de documento nacional de identidad y su patrón de consumo.

25. Sobre el particular, la Comisión deberá tomar en cuenta que la presunta conducta infractora, referida a la falta de adopción de medidas de seguridad (sistema de monitoreo) para verificar la validez de las operaciones -realizadas por canales virtuales- son competencia exclusiva de Banco Ripley Perú S.A., y no de nuestra representada, tal como lo ha señalado de manera expresa el Reglamento.

26. Asimismo, hacemos especial énfasis en que Tiendas Ripley no ha suscrito el contrato de tarjeta de crédito con el señor Alayo, no ha intervenido en la relación de consumo, ni en los cobros o en servicio alguno que viene siendo cuestionado (servicio bancario).

27. En dicho contexto, debe considerarse que el artículo 89º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, Ley del Procedimiento Administrativo General)[3], señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia.

28. De este modo, en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, la autoridad administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado, máxime si se considera que de acuerdo con el artículo 3º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos[4].

---

3 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 80º. Control de competencia.** Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

4 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º. Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: Competencia. Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión. (…)

29. Así, 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 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 obrar[5].

30. Asimismo, el artículo 246º de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, comprende una relación detallada de los principios aplicables a los procedimientos sancionadores. Dentro de la relación consignada en dicho artículo, se encuentra el principio de causalidad[6], el cual establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

31. Respecto a la legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. **Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.**

32. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, ésta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo[7].

33. Al respecto, el artículo 108° del Código, define a las infracciones administrativas y prevé los supuestos de improcedencia de las denuncias en esta materia:

> ***"(...) 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*

---

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

6 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246º. Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)
8. Causalidad. - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. (...)

7 MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.

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**.*

Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. (…)".

(Subrayado agregado).

34. De lo expuesto hasta este punto, se infiere que un presupuesto procesal para formular una denuncia en sede administrativa es la existencia de un agravio a un interés legítimo. **Esta lesión debe haber sido efectuada por un proveedor, el cual debe estar plenamente identificado, conforme lo establecido en el Código, caso contrario, estaríamos ante una causal de improcedencia.**

35. De esta manera, a efectos de analizar la posible existencia de una infracción, **la Comisión deberá determinar previamente si el administrado denunciado posee legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de controversia,** entendiéndose esta como la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de la relación jurídica material y la relación jurídica procesal. De no verificarse dicho supuesto, la denuncia deberá ser declarada improcedente.

36. Al respecto, el artículo IV, literal 2 del Título Preliminar del Código, define como proveedores a las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedor a:

(i) Distribuidores o comerciantes.
(ii) Productores o fabricantes.
(iii) Importadores.
(iv) Prestadores.

37. En el presente caso, si bien los consumos materia de denuncia se efectuaron a través de la plataforma virtual de Tiendas Ripley, la responsabilidad por la verificación de los datos ingresados y la validación de las medidas de seguridad corresponden a Banco Ripley.

38. En efecto, según lo desarrollado en el Reglamento, la responsabilidad de los establecimientos se limita a la verificación de la identidad del tarjetahabiente en consumos presenciales, sin que se haya incluido responsabilidad alguna en la validación de las operaciones o de los datos de tarjeta de crédito en operaciones por internet.

39. Asimismo, como ya hemos señalado líneas arriba, Tiendas Ripley no ha suscrito el contrato de tarjeta de crédito con el denunciante, ni ha brindado servicio alguno que lo haga ostentar la calidad de proveedor respecto al hecho imputado.

40. De igual forma, Tiendas Ripley no realiza actividades financieras, ni cuenta con un objeto social vinculado, como vuestro despacho podrá observar en las actividades económicas que se detallan en nuestra Ficha RUC y en nuestra partida registral.

41. Por tanto, en tanto Tiendas Ripley no intervino en el hecho imputado, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes y en aplicación del artículo 108° del Código, solicitamos se declare a la denuncia interpuesta por el señor Alayo como **IMPROCEDENTE**, dado que nuestra representada no posee legitimidad para obrar pasiva respecto a la presente controversia.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva tener por presentados nuestros descargos y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS:

Que, adjuntamos en calidad de anexos los siguientes documentos:

- **Anexo 1-A:** Copia del DNI de nuestro representante legal.
- **Anexo 1-B**: Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

En atención del artículo 124° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, autorizamos como nuestros representantes en el presente procedimiento a los señores Pierino Bruno Stucchi López Raygada, identificado con DNI N° 10373395; José Antonio Bezada Alencastre identificado DNI N° 40070879; y, Rodrigo Peláez Ypanaqué identificado con DNI N° 43893694. Para tal efecto, contarán con las facultades señaladas en los artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil.

9

TERCERO OTROSÍ DECIMOS:

Autorizamos la notificación de las resoluciones que se emitan a los correos electrónicos señalados en la introducción del presente escrito, solicitando se deje sin efecto la notificación a la Casilla Electrónica de nuestra representada -y a cualquier otra dirección electrónica que no sea la señalada, aun cuando haya sido consignada en el formulario de ingreso de mesa de partes virtual-, únicamente respecto al presente procedimiento.

CUARTO OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual no requiere de presentación física.

Lima, 2 de setiembre de 2022

[redacted]

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.

Córdova Valdez
Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

EXPEDIENTE : 203-2022/CPC -INDECOPI LAL
ESCRITO : CORRELATIVO
SUMILLA : REQUIERO IMPULSO DEL PROCESO

SEÑOR JEFE DE LA COMISIÓN DE LA DE PROTECIÓN DE INDECOPI LA LIBERTAD.

JAVIER CORDOVA JIMENEZ, con reg. CALL 8957 abogado defensor de ELDSEL ALAYO REYNA identificado con DNI. Nro. 18174460, en los seguidos contra BANCO RIPLEY con RUC 20259702411 y TIENDAS RIPLEY con RUC 20337564373; a Ud., me presento y expongo:

Que, habiendo sido notificado el día el 3 de agosto de 2022 con la Resolución N° 001266-2022-CPC-INDEOCPI-LAL de fecha 27 de julio de 2022; se resuelve admitir a trámite la denuncia y se corre traslado al Banco Ripley Perú S.A y Tiendas por Departamento Ripley S.A para que presenten sus descargos en el plazo máximo legal de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la resolución.

Sin embargo, hasta el día de la fecha ha transcurrido 31 días hábiles en los cuales no se ha obtenido respuesta sobre si es que los denunciados presentaron la información requerida por Indecopi en el plazo establecido.

POR LO EXPUESTO:

Sírvase proveer conforme a Ley y brindar la información solicitada.

[redacted]

Javier Córdova Jiménez
ABOGADO
C.A.L.L. N° 8957.

Trujillo, 16 de setiembre de 2022.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.09.2022 17:20:51 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 21 de Septiembre del 2022

RESOLUCION Nº 001663-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº : 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL Acumulado con 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL
DENUNCIANTE : ELDSEL ADLER ALAYO REYNA
DENUNCIADOS : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.
MATERIA : AGREGA ESCRITO

VISTO: Los escritos del 02, 05 y 16 de septiembre de 2022 presentados por Banco Ripley Perú S.A., Tienda por Departamento Ripley S.A. y el señor Eldsel Adler Alayo Reyna; y, **CONSIDERANDO:**

Del escrito del 02.09.2022

1. El 02 de septiembre de 2022, Banco Ripley Perú S.A. presentó escrito de descargos al procedimiento en curso, fija como domicilio electrónico los correos: asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, por lo que, corresponde agregarlo al expediente y correr traslado a las partes del procedimiento.

2. Otorgar el plazo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente de notificada con la presente resolución a las partes contrarias, para que ejerzan su derecho de contradicción, si así lo consideran.

3. Informar a Banco Ripley Perú S.A. que su solicitud de allanamiento será materia de pronunciamiento oportuno.

Del escrito del 05.09.2022

4. El 05 de septiembre de 2022, Tiendas Por Departamento Ripley S.A. presentó escrito de descargos al procedimiento en curso, fija como domicilio electrónico los correos: asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com, por lo que, corresponde agregarlo al expediente y correr traslado a las partes del procedimiento.

5. Otorgar el plazo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente de notificada con la presente resolución a las partes contrarias, para que ejerzan su derecho de contradicción, si así lo consideran.

Del escrito del 05.09.2022

6. El 16 de septiembre de 2022, el señor Eldsel Adler Alayo Reyna presentó escrito al procedimiento en curso, por lo que, corresponde agregar al expediente y correr traslado a las partes.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Agregar al expediente administrativo el escrito presentado el 02 de septiembre de 2022 por Banco Ripley Perú S.A y correr traslado a las partes del procedimiento

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

SEGUNDO: Agregar al expediente administrativo el escrito presentado el 05 de septiembre de 2022 por Tiendas Por Departamento Ripley S.A y correr traslado a las partes del procedimiento

TERCERO: Fijar como domicilio electrónico de Tiendas Por Departamento Ripley S.A y Banco Ripley Perú S.A los correos: asuntoslitigiosos@bancoripley.com.pe y casillaripley@munizlaw.com.

CUARTO: Otorgar el plazo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente de notificada con la presente resolución a las partes, para que ejerzan su derecho a contradicción, si así lo consideran.

SERGIO MIGUEL OBREGON MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional de La Libertad

SOM/aml

Córdova Valdez Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

EXPEDIENTE : 203-2022/CPC -INDECOPI LAL
ESCRITO : CORRELATIVO
SUMILLA : ASUELVO DESCARGOS

SEÑOR JEFE DE LA COMISIÓN DE LA DE PROTECIÓN DE INDECOPI DE LA LIBERTAD.

JAVIER CORDOVA JIMENEZ, con reg. CALL 8957 abogado defensor de ELDSEL ALAYO REYNA identificado con DNI. Nro. 18174460, en los seguidos contra BANCO RIPLEY con RUC 20259702411 y TIENDAS RIPLEY con RUC 20337564373; a Ud., me presento y expongo:

Que, de fecha 26 de setiembre de 2022 se nos notificó la Resolución 001663-2022-CPC-LAL/INDECOPI anexando los descargos del denunciado y el supuesto allanamiento, que consiste en lo siguientes:

1. Respecto al allanamiento, si bien, Banco Ripley Perú S.A. indica en el punto 6 de sus descargos "**NOS ALLANAMOS AL CARGO IMPUTADO (DEBER DE IDONIEDAD) EN NUESTRA CONTRA y solicitamos que se nos imponga como sanción una AMONESTACIÓN**". Sin embargo, a pesar de reconocer la infracción, **no han indicado como es que se efectuará la devolución del dinero, únicamente mencionan y sustentan su allanamiento**, mas no la manera en cómo repararán dicha infracción. Vale decir dejar, sin efecto los S/ 15 322.30 soles por concepto de operaciones no reconocidas, vale decir que en el caso concreto debieron haber emitido la constancia donde se acredite tal situación.
2. Respecto al punto anterior, es absurdo pretender allanarse sin reconocer la infracción o el daño cometido ya que el daño tiene un monto de S/ 15 322.30 soles por operaciones no reconocidas. Sin embargo, el Banco Ripley pretender allanarse sin

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

haber presentado la constancia o el documento que acredite que han retirado el monto del consumo consignado en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante el señor Alayo Reyna.

3. Mediante la denuncia presentada el día 22 de junio de 2022, indicamos que los denunciados son Tiendas por Departamento Ripley y Banco Ripley, respecto al primer denunciado; éste no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras de los días 28 y 29 de mayo de 2022, que se dieron vía pagina web incurriendo en infracción al no verificar la identidad del denunciante y demás datos necesarios que se necesitan para procesar la operación. Vulnerando el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Debido. Asimismo, el Banco Ripley vulnera el Principio de Idoneidad previsto en el Articulo 19 de la Ley 29571 al haber permitido que personas al margen de ley realizan operaciones no reconocidas vía internet en las fechas indicadas con la tarjeta de crédito del denunciante; además de vulnerar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Debito (Resolución SBS N° 5570-2019) al no haber operado correctamente el sistema de Monitoreo y Seguridad .

4. Respecto a esta pretensión realizada por el denunciado en cuanto se refiere a su descargo; pues debo de aclarar que de conformidad a lo previsto en la Resolución SBS N° 6523, el art 2 inciso 5 establece que el proveedor debe observar el comportamiento habitual de consumo del usuario, hecho que en el caso concreto no ha ocurrido porque se ha excedido en el monto de las compras que fueron S/ 15 322.30 soles. De igual forma lo establece la Resolución que modifica a la mencionada dispositivo legal que viene a ser la Resolución de la SBS N° 5570-2019 donde taxativamente prescribe que las empresas cargaran en la cuenta de depósitos el importe de los bienes o servicios que este consuma y también deben de adoptar las medidas de protección, esto operando de manera eficiente el sistema de monitoreo y seguridad que tiene tanto el estabelecimiento comercial como el Banco. Que no

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

habitual del usuario. Algo que tanto como la tienda como el banco no lo identificaron en ningún momento.

5. Si bien, como señala Tiendas por departamento Ripley no ha suscrito el contrato de la tarjeta de crédito con el señor Alayo, el banco realiza un convenio con el centro comercial a fin de que se obtenga una ganancia; del banco porque utilizan su tarjeta y del centro comercial porque compran sus productos. Sin embargo, el centro comercial tiene la obligación de ver el consumo habitual.

En este contexto, solicito a usted secretario de la CPC inicie el procedimiento administrativo sancionador (IPAS) contra los denunciados,

POR LO EXPUESTO:

Sírvase proveer conforme a Ley y brindar la información solicitada.

[redacted]

Javier Córdova Jiménez
ABOGADO
C.A.L.L. N° 8957.

Trujillo, 3 de octubre de 2022.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.11.2022 13:54:39 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 02 de Noviembre del 2022

RESOLUCION N° 001958-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	:	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL acumulado con 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA**
DENUNCIADO	:	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.**
MATERIA	:	**REQUERIMIENTO DE INFORMACION**

VISTO: el estado del expediente; y **CONSIDERANDO** que:

Del requerimiento de información

1. El artículo 01 del Decreto Legislativo 807 dispone que las Comisiones del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia.

2. El artículo 112 inciso 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor prescribe:

   Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
   (…)
   Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (…)
   2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. (…)

3. El 02 de setiembre de 2022, el Banco presentó su escrito de allanamiento respecto a la infracción referida a "la falta de adopción de medidas de seguridad frente a dos operaciones por la suma total de S/15 322,30 realizadas con la tarjeta de crédito del señor Alayo".

4. En ese sentido —con la finalidad de contar con más información para emitir pronunciamiento sobre el fondo de este procedimiento— debe requerirse al Banco que informe si adoptó o no acciones para mitigar la conducta infractora sobre la cual formuló allanamiento.

5. Por tanto, corresponde requerir al Banco que, en el plazo de tres días hábiles, informe si adoptó o no acciones para concluir la conducta infractora, adjuntando los medios probatorios que correspondan.

SE HA RESUELTO:

Requerir a Banco Ripley Perú S.A. que en, el plazo de tres días hábiles, contados desde el día siguiente de notificado con esta resolución, informe si adoptó acciones para concluir la conducta infractora sobre la cual formuló allanamiento, adjuntando los medios probatorios correspondientes.

SERGIO MIGUEL OBREGON MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/mjv

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Expediente : 203-2022/CPC-INDECOPI-LAL

Sumilla : Absuelve requerimiento

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI DE LA LIBERTAD

BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (en adelante, Banco Ripley), identificada con Registro Único de Contribuyentes N° 20259702411, debidamente representada por Rodrigo Peláez Ypanaqué, identificado con DNI N° 43893694, en los seguidos por Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en nuestra contra, atentamente decimos:

Por Resolución N° 1958-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 2 de noviembre de 2022, la Comisión nos efectuó el siguiente requerimiento:

> *"Requerir a Banco Ripley Perú S.A. que en, el plazo de tres días hábiles, contados desde el día siguiente de notificado con esta resolución, informe si adoptó acciones para concluir la conducta infractora sobre la cual formuló allanamiento, adjuntando los medios probatorios correspondientes.".*

Sobre el particular, cumplimos con informar a vuestro despacho que Banco Ripley gestionó un extorno parcial de las operaciones materia de discusión, por un importe ascendente a S/ 1 999,00, conforme se aprecia del estado de cuenta con fecha de vencimiento al 5 de agosto de 2022, cuyo extracto insertamos a continuación:

Imagen N° 1

De otro lado, aprovechamos la oportunidad para solicitar a la Comisión que valore la responsabilidad de la empresa América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, Claro) con respecto a los hechos materia del presente procedimiento, siendo que la realización de las operaciones no reconocidas se habría debido a una presunta vulneración en sus protocolos de seguridad, conforme explicaremos a continuación.

De conformidad con lo narrado por el señor Alayo en su escrito de denuncia, se advierte que habría sido víctima de una suplantación de identidad bajo la modalidad de SIM

swapping[1].

En efecto, el señor Alayo manifestó que el 25 de mayo de 2022 fue víctima de una suplantación de identidad, por la cual terceros accedieron a su información confidencial mediante el bloqueo del chip de su teléfono móvil, atribuyéndole responsabilidad sobre estos hechos a Claro por sus deficientes filtros de seguridad.

Sobre el particular, vuestro despacho debe tomar en cuenta que las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil se encuentran obligadas a implementar protocolos de seguridad para el bloqueo y posterior solicitud de duplicado de tarjetas SIM.

No obstante, de lo expuesto por el señor Alayo advertimos que en el presente caso Claro no habría cumplido con lo anterior, lo cual constituyó la causa última y determinante para la realización de las operaciones que son materia de discusión en este procedimiento.

En tal sentido, vuestro despacho, en virtud del principio de encauzamiento e impulso de oficio, debe incorporar al presente procedimiento al proveedor antes señalado a fin de que responda por el cuestionamiento del señor Alayo, siendo que la presunta falta de implementación de medidas de seguridad en su procedimiento de solicitud de duplicado de tarjetas SIM habría ocasionado que terceros accedan a la información confidencial de la tarjeta de crédito del denunciante y con ella se realicen las operaciones que no reconoce.

A este punto, no debe olvidarse que la autoridad de consumo persigue en todo momento la verdad de los hechos (principio de verdad material), debiendo llevar a cabo todas las actuaciones que sean necesarias para esclarecer las causales finales que configuraron la presunta conducta infractora denunciada por el consumidor, así como el hecho generador del perjuicio económico sufrido.

Lo anterior se condice con el principio de causalidad, garantía de los administrados sujetos a un procedimiento sancionador recogida en el artículo 248° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) – Ley 27444[2].

Como es de conocimiento de la autoridad, de acuerdo con dicho principio, la responsabilidad debe corresponder a quien incurrió en la conducta prohibida por la ley. En ese sentido, para que se atribuya responsabilidad administrativa sobre un sujeto, es necesario que éste sea causante de la acción u omisión que supone la conducta ilícita a título de autor[3].

---

1 Ver: https://elcomercio.pe/lima/sucesos/suplantacion-de-chip-conoce-mas-sobre-el-sim-swapping-y-como-podemos-hacer-frente-a-esta-nueva-forma-de-fraude-informatico-nndc-noticia/

2 **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.
(…)

3 En palabras del Doctor Juan Carlos Morón Urbina, "Conforme a este principio resultará condición indispensable para la aplicación de cualquier sanción a un administrado que su conducta satisfaga una relación de causa adecuada al efecto, esto es, la configuración del hecho previsto en el tipo como sancionable". MORÓN URBINA, Juan Carlos. Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la administración pública en la ley peruana. En: Advocatus. Segunda época. Número 13,2005. P. 247.

Bajo esa línea de razonamiento, de verificarse una falta de implementación de protocolos de seguridad en el procedimiento de solicitud de duplicado de tarjetas SIM por parte de Claro, –causa última y determinante para la realización de las operaciones cuestionadas– la autoridad de consumo debe asignarle la responsabilidad del caso, dictándose una medida correctiva a su cargo que repare el perjuicio ocasionado al consumidor.

En ese contexto, siendo que Banco Ripley efectuó un procesamiento debido de las operaciones cuestionadas y que la responsabilidad por el uso no autorizado de la tarjeta de crédito del señor Alayo se debió a causas no impubles a mi representada, en el presente caso se habría configurado un supuesto de ruptura de nexo causal.

Para estos casos, el artículo 104° del Código de Consumo, prevé que los proveedores serán exonerados de toda responsabilidad administrativa cuando logren acreditar una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal.

Finalmente, y a manera de cierre, es preciso señalar respecto a la figura procesal del allanamiento que esta importa la aceptación de la pretensión (en este caso, imputación) dirigida en contra del denunciado, mas no una declaración de veracidad de los hechos expuestos en la denuncia y los fundamentos jurídicos de esta, efectos propios de otra figura procesal denominada como reconocimiento.

El allanamiento en la normativa procesal se presenta como un incentivo para las partes dentro del procedimiento en la medida que adhiriéndose a la pretensión (imputación) efectuada en su contra el consumidor obtendrá un pronunciamiento célere, sin recargar a la autoridad administrativa de actividades de actuación probatorio, otorgando en recompensa al denunciado el beneficio de ser sancionado con una amonestación y la exoneración de los costos del procedimiento.

No obstante, bajo ningún supuesto debe confudirse el allanamiento que pueda efectuar un proveedor con un reconocimiento de los hechos expuestos en el escrito de denuncia interpuesto por el consumidor.

De lo anterior resulta posible un escenario en el que el proveedor denunciado considerando los beneficios señalados previamente, y en atención a su autonomía procesal, decida adherirse a la imputación efectuada en su contra, en aras de no perjudicar en tiempo y dinero a la Administración y sobretodo al consumidor que acude a ella, incluso en supuestos en los que se verifique que no ha cometido infracción alguna.

En efecto, las actividades propias del desarrollo comercial actual, requiere que los proveedores prioricen el poco tiempo con el que cuentan, a fin de establecer las estrategias que les sean más favorables en los múltiples procedimientos en los que se encuentran inmersos.

En tal sentido, un allanamiento no constituye un reconocimiento de los hechos, sino una forma de concluir el procedimiento atendiendo el requerimiento del consumidor, pese a no haber incurrido en infracción.

Ello, representa un ahorro a las partes y también a la autoridad, que puede concluir el procedimiento de manera célere, satisfaciendo lo pretendido por el consumidor. Así, dicha figura resulta beneficiosa a los proveedores y consumidores, siempre que no

importen la imposición de sanciones mayores a las que la autoridad de consumo ha impuesto en casos similares; es decir, será beneficioso mientras se imponga una amonestación.

Asumir una posición en contrario sería desconocer los avances impulsados en los últimos años para reducir la carga procesal de los órganos resolutivos y tener procedimientos más céleres, incentivando figuras como el allanamiento.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi de La Libertad se sirva tener presente lo expuesto y proveer conforme a Ley.

OTROSÍ DECIMOS:

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 187-2021-PCM y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, el presente escrito presentado a través de la mesa de partes virtual no requiere de presentación física.

Lima, 7 de noviembre de 2022

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ NAMOC Claudia Maria FAU 20133840533 hard
Motivo: Por encargo
Fecha: 18.11.2022 08:43:06 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 18 de Noviembre del 2022

INFORME N° 000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI

A	:	**Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
CC	:	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA** **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.**
De	:	**Claudia María Rodríguez Namoc** **Secretaria Técnica (e)** **Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
Asunto	:	**INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN**
Expediente	:	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL acumulado con 219-2022/CPC-INDECOPI-LAL**

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia

1. El 22 de junio de 2022, el señor Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo), presentó su denuncia a través de mesa de partes presencial contra Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Esta denuncia generó el procedimiento signado con el Expediente N°0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

2. El 01 de julio de 2022, el señor Alayo presentó otro escrito de denuncia (sin firma) a través de mesa de partes virtual contra el Banco, por los mismos hechos. Esta denuncia generó el Expediente N°0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

3. Por Resolución N°001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 08 de julio de 2022, se dispuso la acumulación del Expediente N°0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL a este procedimiento; y, se requirió al denunciante que precise algunos hechos que no estaban claros.

4. El 14 de julio de 2022, el señor Alayo atienda la información requerida, indicando que su denuncia también la dirige contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. (Tiendas Ripley).

5. De la revisión del escrito de denuncia y su subsanación se observa que el señor Alayo alega lo siguiente:

- El 28 y 29 de marzo de 2022, fue víctima de robo sistemático de compras por internet con su tarjeta de crédito MasterCard N°5254-****-****-0581 emitida por el Banco, generándose operaciones que no reconoce con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERO	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
T.C. MASTERCARD [redacted]	28/05/2022	S/12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/15 322,30
	29/05/2022	S/3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- El 30 de mayo de 2022, realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito.
- Tiendas Ripley no implementó medidas de seguridad para monitorear las operaciones que se realizan en su plataforma virtual.

6. El señor Alayo solicitó como medida correctiva que se anulen las operaciones no reconocidas que ascienden a un total de S/15 322,30.

I.2 De la admisión a trámite

7. Por Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), decidió:

PRIMERO: *Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:*

(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERO	NUMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
T.C. MASTERCARD [redacted]	1	28/05/2022	S/12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/1 5322,30
	2	29/05/2022	S/3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la

persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N°[redacted]

I.3 Descargos y otros actuados

8. El 02 de setiembre de 2022, el Banco se apersonó al procedimiento alegando lo siguiente:

   - Formulan allanamiento a la imputación de cargos formulada en su contra.
   - Sustentan su pedido en el artículo 112 del Código.
   - La conducta infractora no afecta intereses de terceros, por lo que solicitan se imponga como sanción amonestación.

9. El 05 de setiembre de 2022, Tiendas Ripley presentó descargos manifestando:

   - La Secretaría Técnica requirió al denunciante que precise si denunciaba el hecho referido a verificar los documentos de la persona a quien se le iba a entregar los productos comprados, requerimiento frente al cual, el señor Alayo manifestó que se desiste de dicha pretensión.
   - Sin embargo, la Secretaría Técnica imputó como presunta infracción este hecho, a pesar de no ser denunciado.
   - El señor Alayo cuestiona que Tiendas Ripley no cumplió con su deber de monitorear de manera correcta las operaciones que se realizan en su plataforma virtual, al respecto conviene precisar que no han suscrito un contrato de tarjeta de crédito con el denunciante.
   - La administración resolverá sobre el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
   - Si bien los consumos materia de denuncia se efectuaron a través de la plataforma virtual de Tiendas Ripley la responsabilidad por la verificación de los datos ingresados y la validación de las medidas de seguridad corresponden a Banco Ripley.
   - La responsabilidad de los establecimientos se limita a la verificación de la identidad del tarjetahabiente en consumos presenciales, sin que se haya incluido responsabilidad alguna en la validación de las operaciones o de los datos de la tarjeta de crédito en operaciones por internet.

10. El 03 de octubre de 2022, el señor Alayo absolvió los descargos de los denunciados alegando lo siguiente:

    - El Banco no ha indicado la forma en que se devolverá los S/15 322,30 correspondiente a los consumos no reconocidos.
    - Tiendas Ripley no cumplió con adoptar medidas de seguridad no verificó la identidad de la persona que realizó los dos consumos por internet y el Banco permitió que se realicen las transacciones indebidas con su tarjeta.
    - El Banco debió verificar su patrón de consumo y bloquear la tarjeta de crédito de manera inmediata.
    - Si bien Tiendas Ripley no ha suscrito el contrato de tarjeta de crédito; el Banco realiza un convenio con el centro comercial a fin de que se obtenga una ganancia.

11. Por Resolución N°001958-2022-CPC-LAL/INDECOPO del 02 de noviembre de 2022, se requirió al Banco que informe si adoptó acciones para corregir la conducta infractora.

12. El 08 de noviembre de 2022, el Banco manifestó lo siguiente:

- El 15 de junio de 2022, devolvió al denunciante parte de los consumos no reconocidos materia de denuncia.
- Debió incluirse a la empresa América Móvil S.A.C. pues debido a la suplantación de CHIP se realizaron las operaciones no reconocidas.
- El allanamiento no implica un reconocimiento de la infracción y se presenta como un incentivo para la obtención de un pronunciamiento mas célere.

II. CUESTIÓN(ES) EN DISCUSIÓN

13. Determinar si:

(i) El Banco infringe al artículo 19 del Código.
(ii) Tiendas Ripley infringe al artículo 19 del Código.
(iii) Determinar si corresponde graduar sanción.

III. ANÁLISIS

III.1 Sobre la precisión de la imputación denunciada

14. El artículo 248 del TUO de la LPAG establece que uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa es la tipicidad, por la cual las conductas deben estar debidamente expresas en norma con rango de ley"[1].

15. El artículo 156° del TUO de la LPAG preceptúa que la autoridad competente debe, promover toda actuación que fuese necesaria para la tramitación del procedimiento, superando cualquier obstáculo que se oponga a su regular tramitación[2].

16. La Secretaría Técnica decidió iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Tiendas Ripley por lo siguiente:

> *(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la*

---

1 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.ADMINISTRATIVO**
248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía.

2 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**
Artículo 156.- Impulso del procedimiento
La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.
(Texto según el artículo 145 de la Ley N° 27444)

persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° 5254-xxxx-xxxx-0581.

17. Sin embargo, frente al requerimiento de información efectuado por Resolución N°001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el señor Alayo manifestó que su denuncia contra Tiendas Ripley está referida a la adopción de medidas de seguridad para realizar compras en su plataforma virtual, precisando lo siguiente:

> **(ix).** Precise a que se refiere cuando señala: "verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos".
>
> RESPUESTA:
>
> Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo.

18. En ese sentido, se evidencia que el señor Alayo no está denunciando el hecho referido a la verificación de la identidad de la persona que recibió las compras realizadas.

19. Por tanto, se recomienda dejar sin efecto esta imputación de cargos contra Tiendas Ripley.

III.2 <u>Sobre la solicitud de incorporar a América Móvil S.A.C.</u>

20. El Banco alegó que debe incorporarse como denunciado a América Móvil S.A.C. pues fue con el uso del CHIP de celular con el que se realizaron las operaciones cuestionadas.

21. Sin embargo, el señor Alayo no formuló su denuncia contra esta empresa, pues solo informó lo referido al CHIP del celular a manera de relato; por tanto, dicho alegato del Banco debe quedar desestimado.

III.3 <u>Marco legal del Informe Final de Instrucción</u>

22. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[3].

---

[3]**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**

Artículo 255.- Procedimiento sancionador.

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

23. El artículo 18.5° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, "*De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles*".

24. En ese sentido, al contarse con todos los medios probatorios aportados por las partes, corresponde que se emita el citado informe final de instrucción el cual determinará:

- Las conductas constitutivas de infracción o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
- La norma que prevé la imposición de la sanción.
- La sanción propuesta.

III.4 <u>Del allanamiento</u>

25. Por Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI —notificada el 03 de agosto de 2022— la Secretaría Técnica imputó al Banco presunta infracción al Código, al no haber cumplido con la adopción de medidas de seguridad respecto a dos operaciones no reconocidas.

26. El 02 de setiembre de 2022, el Banco presentó sus descargos formulando allanamiento a la imputación en aplicación de lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicitando se les sancione con una amonestación y la exoneración del pago de los costos, puesto que están presentando el allanamiento dentro del plazo para presentar descargos, conforme lo regulado en el numeral 3 de dicho artículo.

27. El artículo 330 del Código Procesal Civil[4] establece que la parte demandada puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. Bajo el primer supuesto, acepta la pretensión dirigida en su contra, y en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda, así como los fundamentos jurídicos de esta.

28. En concordancia con lo expuesto precedentemente, el artículo 112 del Código modificado por el Decreto Legislativo N° 1390[5], establece que si el proveedor se

[4]**CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 330. – Allanamiento y Reconocimiento
El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de esta.
El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.
[5]**DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, QUE MODIFICA LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112. – Criterios de graduación de las sanciones administrativas
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales las siguientes:
(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento que verse sobre la misma, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento se realizó con la presentación de los descargos.

29. En esa misma línea, el artículo 29 de la Directiva Nº 001-2021/CODINDECOPI "Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", prevé que en todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, imponiendo la sanción, de ser el caso, dictando la medida correctiva u ordenando el reembolso de costas y costos, según corresponda.

30. Asimismo, en la mencionada Directiva en el inciso e) del artículo 29 precisa lo siguiente *"Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante."*

31. En el presente caso, la Resolución de imputación de cargos contra el Banco, fue notificada el 03 de agosto de 2022, habiéndosele concedido un plazo de veinte (20) días hábiles para que presente sus descargos, plazo que venció el 02 de setiembre de 2022.

32. El 02 de setiembre 2022, es decir, dentro del plazo concedido para la presentación de descargos, el proveedor denunciado formuló su allanamiento respecto a la imputación formulada en su contra, por lo que el allanamiento se encuentra dentro de los supuestos establecidos en la directiva y el artículo 112 del código.

33. En ese sentido, considerando que el denunciado ha cumplido con presentar dentro del plazo legal el allanamiento y que la finalidad de la norma es beneficiar a los consumidores con la culminación más rápida de los procedimientos, corresponde determinar la responsabilidad del Banco frente a la infracción imputada; y se recomienda declarar fundada la denuncia.

III.5 <u>De la responsabilidad de Tiendas Ripley</u>

34. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.

35. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

36. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil5, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento.

37. Siendo así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona contra la cual, conforme a la ley, deban dirigirse las pretensiones denunciadas.

38. En el presente caso, se imputó a Tiendas Ripley la falta de adopción de medidas de seguridad de operaciones realizadas en sus respectivas páginas web.

39. Sin embargo, en los procesos de autorización de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito a través de un establecimiento electrónico, (en distintos canales como plataformas por Internet, *portales web* o aplicaciones móviles), la verificación se realiza de manera electrónica, siendo que este proceso no está a cargo del *portal web* donde se realizan los consumos, sino a cargo de la entidad financiera —directamente o a través de la empresa procesadora de las operaciones— quien se encarga de autorizar las operaciones, una vez que se verifique el ingreso de la información confidencial de la tarjeta y las claves adicionales; es decir, el procedimiento de validación del pago vía Internet recae en la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de sus clientes.

40. En ese sentido, en la medida que los sujetos intervinientes en la autorización de un consumo con tarjeta de crédito vía internet son la titular de la tarjeta y la entidad financiera emisora encargada de validar las operaciones, sólo ellos cuentan con legitimidad para intervenir en el procedimiento en el que se cuestione la autorización de operaciones por este canal.

41. En efecto, la responsabilidad de los establecimientos virtuales no comprende validar los datos de la tarjeta y las claves del titular de la tarjeta.

42. Bajo tal premisa, de la revisión de los actuados, se advierte que para la realización de las operaciones cuestionadas —realizadas vía internet—, era necesario el ingreso correcto de datos tales como número de la tarjeta de crédito, su fecha de vencimiento y la clave de seguridad obrantes en el reverso de la tarjeta, siendo que, una vez cumplidos tales requisitos, las transacciones fueron aceptadas por parte de la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de su cliente.

43. En ese sentido, si bien las transacciones controvertidas se efectuaron a través de los portales web de Tiendas Ripley, este proveedor carecía de legitimad para obrar pasiva respecto del producto cuestionado (validez de operaciones realizadas con cargo a la línea de la tarjeta de crédito de titularidad de la denunciante), pues era el Banco la entidad responsable de acreditar que las operaciones realizadas vía internet se llevaron a cabo válidamente, esto es, de acuerdo a los parámetros de seguridad que la norma sectorial disponía para ello.

44. Por lo expuesto, se recomienda declarar improcedente la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley por presunta infracción al artículo 19 del Código.

III.6 <u>De la graduación de la sanción</u>

45. El artículo 112[6] del Código establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto

[6] LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

46. En efecto, se debe considerar que allanarse a la denuncia o reconocer las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra.

47. El Banco se allanó en la imputación formulada en su contra; además alegó que devolvió en parte los consumos no reconocidos; en ese sentido, frente al allanamiento presentado; se recomienda sancionar con amonestación.

III. CONCLUSIONES

Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:

1. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumido; en el extremo de la falta de adopción de

---

Artículo 112.-
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Siempre con el pueblo

medidas de seguridad frente a dos consumos no reconocidos; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionar con amonestación.

2. Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. no habría incurrido en infracción al al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de las operaciones no reconocidas; por lo que se recomienda declarar improcedente la denuncia.

Firmado digitalmente por:
CLAUDIA MARIA RODRÍGUEZ NAMOC
Secretaria Técnica (e)

CRN/mjv

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ NAMOC Claudia Maria FAU 20130840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.11.2022 08:43:24 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 18 de Noviembre del 2022

RESOLUCION Nº 002071-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	:	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL acumulado con 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA**
DENUNCIADO	:	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.**
MATERIA	:	**CORRE TRASLADO INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN**

VISTO: El Informe N°000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 18 de noviembre de 2022; y, **CONSIDERANDO:**

1. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

2. El artículo 18.5° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, *"De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles".*

3. Se informa que, vencido el plazo para la presentación de descargos al Informe N°000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el expediente pasará a despacho de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

SE HA RESUELTO:

PRIMERO: Agregar al expediente el Informe N°000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de noviembre de 2022.

SEGUNDO: Poner en conocimiento del señor Edesel Adler Alayo Reyna, Banco Ripley y Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. el Informe N°000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 18 de noviembre de 2022 y conceder el plazo de **cinco (5) días hábiles**, para que formule sus descargos a dicho informe a través de Mesa de Partes Virtual del Indecopi.

TERCERO: Informar a las partes que, vencido el plazo para la presentación de descargos al Informe N° 000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el expediente pasará a despacho de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad.

Firmado digitalmente por:
CLAUDIA MARIA RODRIGUEZ NAMOC
Secretaria Técnica (e)
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/mjv

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

EXPEDIENTE : 203-2022/CPC -INDECOPI LAL
ESCRITO : CORRELATIVO
SUMILLA : ABSUELVO INFORME N°226-2022-CPC

SEÑOR JEFE DE LA COMISIÓN DE LA DE PROTECIÓN DE INDECOPI DE LA LIBERTAD.

JAVIER CORDOVA JIMENEZ, con reg. CALL 8957 abogado defensor de ELDSEL ALAYO REYNA identificado con DNI. Nro. 18174460, en los seguidos contra BANCO RIPLEY con RUC 20259702411 y TIENDAS RIPLEY con RUC 20337564373; a Ud., me presento y expongo:

Que, de fecha 18 de noviembre de 2022 se nos notificó el Informe Técnico N° 226-2022 00226-2022-CPC-LAL/INDECOPI en donde concluyen que:

1. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo de la falta de adopción de medidas de seguridad frente a dos consumos no reconocidos; por lo que se recomienda declara fundada la denuncia y sancionar con amonestación.
2. Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. no habría incurrido en infracción al articulo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de las operaciones no reconocidas; por lo que se recomienda declarar improcedente la denuncia.

Por lo antes expuesto, expresamos no estar de acuerdo en base al Informe Técnico N° 226- 2022-CPC-LAL/INDECOPI, rechazando rotundamente las operaciones no reconocidas por ELDSEL ALAYO REYNA como también el cobro de compras indebidas, pues se SUPLANTÓ su identidad sistemáticamente.

Córdova Valdez Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

Así mismo, se hace mención a las infracciones cometidas por el Banco Ripley, en vulneración del principio de idoneidad dispuesto en el art. 19 de la Ley N° 29571, puesto que permitieron hacer comprar vía online no reconocidas con su tarjeta de crédito del Banco Ripley, que en, concordancia con los hechos denunciados, se filtró el documento de identidad falso del denunciante, también se infringió lo dispuesto en la **RESOLUCIÓN SBS Nro. 5570-2019, que modifica** el reglamento de Tarjetas de Crédito débito, en respaldo de la resolución, al no haberse vulnerado el articulo 23 inciso 8, RESPONSABILIDAD POR OPERACIONES NBO RECONOCIDAS:

Artículo 23.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas. La empresa es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos:

8. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular conforme a lo dispuesto en los artículos **7 y 13** del presente Reglamento.

Artículo 7.- Servicios adicionales asociados a las tarjetas de crédito

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

3. **Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.**
4. **Artículo 13.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito**

   Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

   1. **Operaciones** realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.

Artículo 19.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

Córdova Valdez Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° 431 of. 118 – Trujillo. Telf. 044302763 - 980043160
cordovavaldezabogados@gmail.com

(...) El cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo no exime de responsabilidad a la empresa por las pérdidas generadas en las operaciones no reconocidas que se hayan realizado bajo alguno de los supuestos establecidos en el segundo párrafo del artículo 23 del Reglamento.

De lo expuesto en los preceptos normativos, esta más que probado que tanto BANCO RIPLEY como tiendas ripley son responsables de infracción al presente reglamento.

Y respecto a lo descrito en el punto 18, que el denunciante haya desistido de la denuncia contra tiendas ripley es totalmente falso y es un invento de la señora CLUDIA MARIA RODRIGUEZ NAMOC.

Consecuentemente, solicito también el DNI y su dirección de la señora CLUDIA MARIA RODRIGUEZ NAMOC, a fin de denunciarla penalmente por el delito contra los deberes de función, omisión de funciones previsto en el artículo 376 y 377 del código penal, asi como también denunciarla anta la PCM y el presidente del consejo directivo de INDECOPI LIMA.

POR LO EXPUESTO:

Sírvase proveer conforme a Ley y sancionar con multa de 450 UIT a los denunciados.

Javier Córdova Jiménez
ABOGADO
C.A.L.L. N° 8957.

Trujillo, 25 de noviembre de 2022.

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

EXPEDIENTE : 203-2022/CPC-INDECOPI-LAL

ESCRITO : 01

SUMILLA : ALEGATOS ADICIONALES

SEÑOR presidente DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN DE INDECOPI DE LA LIBERTAD

ELDSEL ALAYO REYNA, identificado con DNI. Nro. 18174460, con domicilio procesal en [redacted] celular Nro. [redacted] E.MAIL: [redacted] ante usted me presento y expongo:

II. FUNDAMENTOS FÁCTICOS:

1. Que, recurro a su despacho con la finalidad de interpones mis alegatos adicionales de defensa de conformidad con lo previsto en el articulo 172 de la Ley 27444 contra la Resolución N° 002071-2022/CPC-INDECOPI-LAL de fecha 18 de noviembre de 2022 adjuntando a la misma el Informe N° 000226-2022/CPC-INDECOPI-LAL. El mismo que se encuentra con vicios de nulidad, esto debido a que no cumple con los requisitos del debido procedimiento y además de no estar debidamente motivado, en el sentido de haber favorecido a los denunciados BANCO RIPLEY, con *RUC*: 20259702411 Y TIENDAS RIPLEY, con RUC No. 20337564373, quienes habiendo incurrido en infracciones graves previstos en el artículo 19 de la Ley 29571 y además de haber vulnerado lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución

1

Córdova Valdez Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363

cordovavaldezabogados@gmail.com.

de la SBS 6523-2013 modificado por la Resolución SBS 5570-2019) quienes taxativamente en el artículo 23 se encuentra tipificado la responsabilidad por operaciones no reconocidas por la empresas (Banco Ripley y Tiendas Ripley).

Sin embargo, la denunciada **CLAUDIA MARIA RODRÍGUEZ NAMOC,** no tuvo el menor reparo en emitir de forma abusiva, arbitraria y sin ningún sustento jurídico el Informe N° 000226-2022/CPC-INDECOPI-LAL, cuyas conclusiones prescriben:

1.1. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo de la falta de adopción de medidas de seguridad frente a dos consumos no reconocidos; por lo que se recomienda declara fundada la denuncia y **sancionar con amonestación**.

1.2. Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. no habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de las operaciones no reconocidas; por lo que se recomienda **declarar improcedente la denuncia.**

2. Por lo antes expuesto, expresamos no estar de acuerdo con el pronunciamiento recaído en el Informe N° 226- 2022-CPC-LAL/INDECOPI, rechazando rotundamente las operaciones no reconocidas por ELDSEL ALAYO REYNA como también el cobro de operaciones no reconocidas, pues se SUPLANTÓ su identidad sistemáticamente, esto al haber realizado compras por internet con la tarjeta de crédito MasterCard [redacted] por el monto de S/ 15,322.30 soles, a través de la página web de Tiendas Ripley y no haber verificado su identidad y demás datos necesarios para procesar las operaciones de compras.

3. Señor Presidente de la CPC-LAL, como es de verse es manifiestamente notorio que la denunciada CLAUDIA MARIA RODRÍGUEZ NAMOC, se ha extralimitado en el ejercicio de sus funciones, ello debido a que por imperio de la ley tuvo la obligación

2

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

de haber emitido el Informe N° 000226-2022/CPC-LAL-INDECOPI, ceñido bajo los parámetros de ley y especialmente considerando lo dispuesto en el **Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito de la SBS (Resolución SBS 5570-2019**) que conforme a lo dispuesto en el artículo 23 prescribe :

Artículo 23: Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas. La empresa es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos:

Inciso 8. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular conforme a lo dispuesto en los artículos **7 y 13** del presente Reglamento.

Artículo 7.- Servicios adicionales asociados a las tarjetas de crédito

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

1. **Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.**
2. **Artículo 13.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito**

   Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

   1. **Operaciones** realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.

Artículo 19.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

3

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

(...) El cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo no exime de responsabilidad a la empresa por las pérdidas generadas en las operaciones no reconocidas que se hayan realizado bajo alguno de los supuestos establecidos en el segundo párrafo del artículo 23 del Reglamento.

De lo expuesto en los preceptos normativos, está más que probado que tanto BANCO RIPLEY como TIENDAS RIPLEY son responsables de infracción al presente reglamento y por ende la vulneración del artículo 19 de la Ley Nro. 29571 CPDC.

4. Señor Presidente de la CPC-LAL, es imprescindible enfatizar que tantas absurdas incoherencias, tenemos otras de mayor relevancia expuesta en el **Informe N° 000226-2022/CPC-LAL-INDECOPI**, de las cuales voy absolver, contradiciendo el contenido del referido Informe, por encontrarse con manifiesta, causales de nulidad y estos son los siguientes puntos:

PUNTO 17: Sin embargo, frente al requerimiento efectuado por Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL-INDECOPI, el señor ALAYO manifestó que su denuncia contra Tiendas RIPLEY esta referida a la adopción de medidas de seguridad para realizar compras en su plataforma virtual precisando lo siguiente:

(ix) *Precise a que se refiere cuando señala: verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos*:

RESPUESTA: Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo

PUNTO 18: En ese sentido se evidencia que el señor ALAYO no está denunciado el hecho referido a la verificación de la identidad de la persona que recibió las compras realizadas.

PUNTO 19: Por tanto, se recomienda dejar sin efecto esta imputación de cargo contra Tienda Ripley.

4

Córdova Valdez Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363

cordovavaldezabogados@gmail.com.

Como podrá ver señor Presidente de la CPC-LAL intencionalmente y de forma parcializada la señora CLAUDIA MARIA RODRIGUEZ NAMOC, está dejando sin efecto la denuncia interpuesta contra TIENDAS RIPLEY, alegando maliciosamente que el denunciante desiste de la denuncia contra dicho centro comercial, ello porque con el ánimo de ayudar a esta empresa, realiza una interpretación errónea y fuera de contexto jurídico, sustentando su demente Informe, que según esta mal funcionaria aduce que cuando el denunciante realiza presenta sus descargos de fecha 14 de julio del 2022, en cumplimiento a la Resolución Nro. 1103-2022/CPC-LAL-INDECOPI (Requerimiento de información), en el punto ***(ix)*** *Precise a que se refiere cuando señala: verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos*:

Pues la respuesta del denunciante es que; Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo. Esta respuesta de desistir de la esta pretensión está referida a **que los documentos que presentaron los delincuentes** que suplieron la identidad del denunciante, ante el trabador (a) de Tiendas Ripley que entregó los celulares el día 28/05/2022, valorizado en S/. 12 013.40 soles y el día 29/05/2022 valorizado en S/. 3,308. 90 soles, está a cargo de DIVINCRI DE LA PNP TRUJILLO; pues claro esta que esta conducta antijuridica más hay de ser una infracción a la ley 29571, también configura la comisión de un hecho punible previsto en el **artículo 189 HURTO AGRAVADO**, del Código Penal, delito contra el patrimonio, delito contra la fe pública previsto en el TITULO XIX CAPITULO I del Código Penal.

En ese contexto, cuando el denunciante manifiesta en su descargo que desiste de esta pretensión, se está refiriendo a que los documentos que presentaron los delincuentes son falsos es de competencia de la PNP y por ende del Ministerio Publico y es más también se ha interpuesto la denuncia correspondiente ante la

5

Córdova Valdez Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363

cordovavaldezabogados@gmail.com.

PNP; *pero esto no implica que el denunciante se esté desistiendo de esta pretensión que viene hacer una de las más importantes*.

5. **Informe N° 000226-2022/CPC-LAL-INDECOPI, (SUPUESTO ALLANAMIENTO)** de las cuales voy absolver, contradiciendo el contenido del referido Informe, por encontrarse con manifiesta, causales de nulidad y estos son los siguientes puntos:

   5.1. PUNTO 32: la señora CLAUDIA MARIA RODRIGUEZ NAMOC, a desterminado dar por allanado al denunciado BANCO RIPLEY, solo por haber presentado su escrito de allanamiento; pero en ninguna parte de este Informe se ha mencionado de que forma se allanado el BANCO RIPLEY. No entiendo como esta mala funcionaria o mal secretario pretende tener como allanado a alguien que no ha reconocido la totalidad de las pretensiones, ya que el allanamiento opera únicamente cuando el denunciado se allana en todas las pretensiones y no en parte de ellas esto de conformidad en la ley de la materia:

LEY Nro. 29571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular. Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(*) Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo Nº 1390, publicado el 05 septiembre 2018, cuyo texto es el siguiente:

6

Córdova Valdez Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

Inciso 6, literal 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas."

DIRECTIVA Nro. 01-2021-COD-INDECOPI:

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código. b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento. c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de

7

Córdova Valdez Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363

cordovavaldezabogados@gmail.com.

denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código. d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI. e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante. f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

5.2. Esta más que claro señor Presidente de la CPC-LAL, aquí en este **PUNTO 32: del Informe N° 000226-2022/CPC-LAL-INDECOPI,** denota a viva luz, que la única intención de esta mal funcionaria es parcializarse y favorecer a BANCO RIPLEY, puesto que este proveedor según lo expuesto precedentemente, tanto en la Ley 29571 y la DIRECTIVA Nro. 01-2021, tubo la obligación de allanarse en todas las pretensiones y de no ser así entonces debe ser obligatoriamente sancionado, hecho que en el caso concreto no ha sucedido **y lo han AMONESTADO.**

5.3. El Banco se llano en la imputación formulada en su contra; además alegó que devolvió en parte los consumos no reconocidos; en ese sentido, frente al

8

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

allanamiento presentado, se recomienda sancionar con amonestación a BANCO RIPLEY:

Como se puede apreciar está más claro que el agua, como dice el dicho **" el que no la debe no la teme"** , no entiendo como es que BANCO RIPLEY ha presentado un escrito ante LA COMISIÓN DE INDECOPI TRUJILLO, de fecha 7 de noviembre del 2022, donde pone en conocimiento que BANCO RIPLEY ha gestionado un extorno parcial de las operaciones materia de denuncia por el importe de S/. de 1,999.00 soles, vale decir pues ahora según BANCO RIPLEY ha aceptado categóricamente que es responsable directo de las operaciones no reconocidas realizadas a través de internet en el centro comercia TIENDAS RIPLEY. Siendo así, porque es que se toma la molestia de extornar un dinero que según al banco no tiene ninguna responsabilidad; pues la respuesta es clara ellos han demostrado que son responsables directos por las operaciones y consumos vía internet, ya que demás esta mencionarlos que conforme a ley BANCO ripley tuvo la obligación de observar minuciosamente el sistema de monitoreo y seguridad que todos los bancos tienen y esto es verificar el patrón de consumo, costumbre, habitualidad, e insuavidad del comportamiento habitual del tarjetahabiente, y esto se aplica antes de aceptar la compra del producto.

6. Hasta un niño se puede dar cuenta que el consumo realizado por las compras de los 2 celulares no corresponde al patrón de consumo del denunciante; por las siguientes consideraciones:

6.1. El tarjetahabiente (ELDSEL ALAYO REYNA) no sabe ni manejar bien la computadora con las justa sabe escribir en Word y con ayuda de sus hijos, siendo así como es que va a realizar una compra de celulares por internet, IMPOSIBLE.

6.2. El denunciante **es de Trujillo y las compras e hicieron en LIMA.**

9

Córdova Valdez Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363

cordovavaldezabogados@gmail.com.

6.3. El denunciante se compra celulares baratos, por la peligrosidad de que lo asaltan.

Sin embargo, esta señora y su secretario no pensaron, y emiten este vergonzoso informe que menoscaba mas aun la imagen de INDECOPI (QUE VERGÜENZA).

7. Además con este vergonzoso informe, esta señora ha contradicho y dejado sin efecto lo dispuesto por La secretaria técnica, a cargo del secretario técnico SERGIO MIGUEL OBREGON MATOS mediante Resolución N° 001266-20227CPC-INDECOPI-LAL del 27 de julio de 2022, en la parte expositiva (hechos) se ha determinado que el denunciante ELDSEL ALAYO REYNA, el 28 y 29 de mayo de 2022 fue víctima de robo sistemática a través de compras por internet en su tarjeta de crédito MasterCard [redacted] emitida por el banco Ripley; generando operaciones que no reconocen con el siguiente detalle:

Producto financiero	Número de operación	Fecha de operación	Importe	Descripción	Total
Tarjeta de Crédito MasterCard [redacted]	1	28/05/2022	S/ 12 013.40 soles	Tienda Virtual Ripley	S/ 15 322, 3
	2	29/05/2022	S/ 3 308. 90 soles	Tienda Virtual Ripley	

Precisa que su chip de Claro fue bloqueado por terceras personas y aprovechado para realizar compras que no reconoce.

10

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

En 30 de mayo de 2022 realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito, con código número 0010956910.

Refiere que Tiendas Ripley, no implementó medidas de seguridad para identificar quien realizó las operaciones a través de su plataforma virtual, ni a que persona se le entregó los productos en forma fraudulenta.

La secretaria Técnica en el ejercicio de sus facultades considera que debe admitir a trámite la denuncia e imputar a título de cargo que:

1. El Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo respecto a las dos operaciones no reconocidas por la suma total de S7 15322.30 soles efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito MasterCard [redacted] del señor Alayo.

Producto financiero	Número de operación	Fecha de operación	Importe	Descripción	Total
Tarjeta de Crédito MasterCard	1	28/05/2022	S/ 12 013.40 soles	Tienda Virtual Ripley	S/ 15 322, 3
[redacted]	2	29/05/2022	S/ 3 308. 90 soles	Tienda Virtual Ripley	

2. Por lo que corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción ala artículo 19.
   2.1. Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras de los días 28 y 29 de mayo de 2022

11

Córdova Valdez Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N°. 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363

cordovavaldezabogados@gmail.com.

realizadas a través de su página web con la tarjeta de crédito MasterCard [redacted] del señor ALAYO REYNA, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar las operaciones de compras por lo que corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19 del Código.

2.2. Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para identificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo los días 28 y 29 de mayo de 2022, con su tarjeta de crédito MasterCard [redacted] por lo que corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19.

8. Debo informar, a usted señor Presidente de la CPC-LAL, que la denunciante con el ánimo de no verse afectado en los reportes de las entidades financieras, SBS, INFOCORP y otros es que, injustamente viene cumpliendo con el pago de las cuotas fijadas por el monto de S/ 13 323.30 soles, esto referente a la compra de tres celulares de alta gama que fueron comprados por los delincuentes cibernéticos en la página web de Tiendas Ripley. Siendo que el celular marca Iphone 13 de 128 GB valorizado en S/ 12 013.40 soles, el celular Xiaomi 11 t Gris de 256 GB por el monto de 1999.00 y el celular Xiaomi lite de 6.3 con 128 GB por el monto S/ 1299.00 con, siendo el costo total con envío de estos últimos dos celulares S/ 3308.90 soles. Como es de verse, señor Presidente de la CPC-LAL estos celulares de alta gama, creo que no podría comprarlos el Presidente de los Estado Unidos. Sin embargo, mi persona que es de una condición humilde y con una economía limitada según esta señora RODRÍGUEZ NAMOC, se ha pronunciado en su nefasto informe que mi persona es responsable de y no Banco Ripley y Tiendas Ripley, los mismos que no adoptándolas medidas de seguridad observando rigurosamente el

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

sistema de monitoreo y seguridad que no es otra cosa que verificar el patrón de consumo, la habitualidad, la costumbre del titular de la tarjeta de crédito.

9. Es menester hacerle de su conocimiento que el denunciante ELSDER ALAYO REYNA viene pagando desde el mes de julio de 2022 hasta el mes de diciembre de 2022 la suma de S/ 1288.70 soles, a Banco Ripley, esto con el ánimo de no verse perjudicado en su sistema crediticio y evitar ser reportado por las entidades financieras SBS, Infocorp y otros. Lo cual lo considero un acto arbitrario, abusivo, que vulnera mis derechos fundamentales escomo consumidor. Para tal efecto adjunto al presente descargo copia del Boucher con número de operación 2207116921 que corresponde a la cuota 5 de diciembre de 2022, siendo que, el monto total de esta deuda que injustamente vengo pagando es de S/ 14 033.60 soles. Vale decir, a día de la fecha me faltaría cancelar de forma obligatoria el monto de S/ 6 301.4 soles.

III. FUNDAMENTACIÓN JURIDICA

1. **LEY Nro. 29571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
   "Artículo 126.- REGLAS PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
   El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:
   a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia.....
2. **LEY Nro. 27444. LPAG- RESPONSABILIDAD DE LAS AUTORIDADES Y PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**
   Artículo 261.- Faltas administrativas.
   261.1 Las autoridades y personal al servicio de las entidades, independientemente de su régimen laboral o contractual, incurren en falta administrativa en el trámite de los

13

Córdova Valdez Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

procedimientos administrativos a su cargo y, por ende, son susceptibles de ser sancionados administrativamente suspensión, **CESE O DESTITUCIÓN** atendiendo a la gravedad de la falta, la reincidencia, el daño causado y la intencionalidad con que hayan actuado, en caso de:

4. Resolver sin motivación algún asunto sometido a su competencia

11. No resolver dentro del plazo establecido para cada procedimiento administrativo de manera negligente o injustificada.

Artículo 265.- Denuncia por delito de omisión o retardo de función.

El Ministerio Público, a efectos de decidir el ejercicio de la acción penal en los casos referidos a delitos de omisión o retardo de función, deberá determinar la presencia de las siguientes situaciones:

a) Si el plazo previsto por ley para que el funcionario actúe o se pronuncie de manera **expresa no ha sido excedido. (EN EL PRESENTE CASO EL PLAZO SE HA EXCEDIDO DESCARADAMENTE).**

b) Si el administrado ha consentido de manera expresa en lo resuelto por el funcionario público. (NO SE HA CONSENTIDO DE NINGUNA FORMA, YA QUE NO HAY PRONUNCIAMIENTO MUY POR EL CONTRARIO SE PRESENTÓ UN ESCRITO IMPULSANDO EL PROCEDIMIENTO).

3. CÓDIGO PENAL:

DELITOS COMETIDOS POR FUNCIONARIOS PÚBLICO.

ABUSO DE AUTORIDAD.

Artículo 377. OMISIÓN, REHUSAMIENTO O DEMORA DE ACTOS FUNCIONALES.

14

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.

El funcionario público que, ilegalmente, omite, rehúsa o retarda algún acto de su cargo será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años y con treinta a sesenta

Consecuentemente se ha configurado el **delito de omisión o retardo de función conforme lo establece** el **Artículo 265 de la LPAG, concordante con el Art. 377 del Código Penal.**

Al haber resuelto el Informe N° 000226-2022/CPC-INDECOPI-LAL sin ser debidamente motivado, causando un perjuicio al denunciante y favoreciendo a los denunciados Banco Ripley y Tiendas Ripley.

IV. MEDIOS PROBATORIOS:

1. Ofrezco como medio de prueba el Expediente Administrativo Nro. 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL que se encuentra en Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, con domicilio laboral en Calle santo Toribio de Mogrovejo Nro. 518, Urb. San Andrés, II Etapa, Trujillo, el mismo que su despacho deberá ordenar que el órgano competente los solicite.

IV. ANEXOS:

a. Copia de DNI del denunciante
b. Resolución de admisión a trámite de la denuncia Resolución 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI
c. Informe N° 000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI
d. Boleta venta N° BTV1-5414613 por el monto S/ 12 013.40 por el celular Iphone
e. Boleta venta N° BVTV1-5416986 por el monto S/ 3, 308.90 por los celulares xiaomy

15

Córdova Valdez Estudio Jurídico

"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"

Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363

cordovavaldezabogados@gmail.com.

f. Copia de Boucher con número de operación 2207116921 que corresponde a la cuota del 5 de diciembre de 2022.

PRIMER OTROSI DIGO: REPRESENTACIÓN PROCESAL:

Que, de conformidad a lo previsto en el Art. 80° del Código Procesal Civil, otorgo las Facultades Generales de Representación dispuestas en el Artículo 74 de la presente norma al letrado JAVIER CORDOVA JIMENEZ, con Reg. CALL. N°. 8957. Declaro estar instruido de tal representación y de sus alcances, fijando para tal efecto como domicilio procesal el indicado en el exordio.

SEGUNDO OTROSI DIGO: DE LAS NOTIFICACIONES:

Que, para efectos de ser debidamente notificado, solicito que su despacho notifique todas las resoluciones que se emitan en la presente investigación al EMAIL: [redacted] y de ser el caso también a mi domicilio procesal en el [redacted]

POR LO EXPUESTO:

Sírvase, usted Señor Presidente de la CPC-LAL, valorar el presente descargo presentado ante su despacho y dejar sin efecto el N° 000226-2022/CPC-INDECOPI-LAL por esta viciado con causales de nulidad.

Trujillo, 29 de diciembre del año 2022.

[redacted]

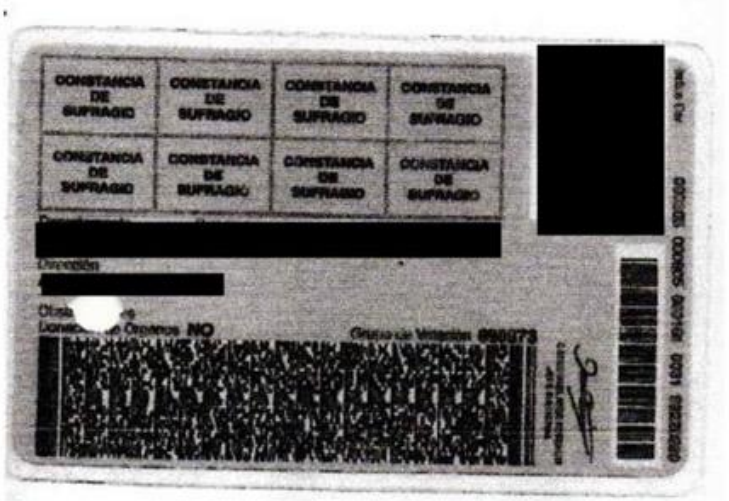
Javier Córdova Jimenez
ABOGADO
CALL. N° 8957

[redacted]

Eldsel Adlu Alayo Reyna
DNI: 18[illegible]

16

Córdova Valdez
Estudio Jurídico
"ESTUDIO JURÍDICO CORDOVA VALDEZ"
Jr. Independencia N° . 431 of. 118 – frente a plaza de armas de Trujillo. Cel. 952299282 - Telf. 044302763 - 044366363
cordovavaldezabogados@gmail.com.



17

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por OBREGON MATOS Sergio Miguel FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.07.2022 16:22:29 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 27 de Julio del 2022

RESOLUCION Nº 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI

EXPEDIENTE Nº	:	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL *Acumulado con* 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL**
DENUNCIANTE	:	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA**
DENUNCIADOS	:	**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.[1]** **TIENDA POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.**
MATERIA	:	**ADMISIÓN A TRÁMITE** **IMPUTACIÓN DE CARGOS** **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

I. ANTECEDENTES

1. El 22 de junio de 2022, el señor Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, señor Alayo) presentó un escrito de denuncia a través de Mesa de Partes Presencial contra Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Esta denuncia generó el procedimiento signado con Expediente N° 0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

2. El 01 de julio de 2022 el señor Alayo presentó otro escrito de denuncia (sin firma) a través de la Mesa de Partes Virtual contra el Banco, por presuntas infracciones al Código. Esta denuncia generó el procedimiento signado con Expediente N° 0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

3. Por Resolución N° 001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 8 de julio de 2022, se dispuso la acumulación del Expediente N° 0219-2022/CPC-INDECOPIL-LAL a este procedimiento y se requirió al denunciante que subsane su escrito de denuncia, pues los denunciados y presuntos hechos denunciados no era claros.

4. El 14 de julio de 2022, el señor Alayo presenta un escrito atendiendo lo solicitado por Resolución N° 001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI precisando que su denuncia la dirige contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. (en adelante, Tiendas Ripley) y el Banco.

II. HECHOS

5. De la denuncia y el escrito de subsanación de denuncia presentados por el señor Alayo, relatan diversos hechos y presuntas infracciones denunciadas; sin embargo, considerando que la precisión expresa de los hechos denunciados se realiza con escrito del 14 de julio de 2022, los hechos se tomarán de tal documento:

   - El 28 y 29 de mayo de 2022, fue víctima de robo sistemático a través de compras por internet en su Tarjeta de Crédito Mastercard N° 5254-xxxx-xxxx-0581 emitida por el Banco; generándose operaciones que no reconoce con el siguiente detalle:

[1] RUC N° 20259702411.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]	1	28/05/2022	S/ 12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 15 322,3
	2	29/05/2022	S/ 3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- Precisa que su chip de claro fue bloqueado por terceras personas, que aprovecharon para realizar compras que no reconoce.
- El 30 de mayo de 2022, realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito con Código N° 0010956910.
- Refiere que Tiendas Ripley no implementó medidas de seguridad para identificar quien realizó las operaciones a través de su plataforma virtual ni a que persona se le entregó los productos adquiridos en forma fraudulenta.

6. El señor Alayo solicitó como medida correctiva reparadora que se anulen las operaciones que no reconoce por la suma de S/ 15 322,30.

III. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA E IMPUTACIÓN DE CARGOS

7. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades[2], considera que debe admitir a trámite la denuncia e imputar a título de cargo que:

(i) El Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° 5254-xxxx-xxxx-0581 del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Tarjeta de Crédito	1	28/05/2022	S/ 12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

2 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.- Autoridad competente.
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.
Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.
(La Comisión de Protección al Consumidor ha delegado su competencia a la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, mediante Resolución N° 102-2005-INDECOPI/DIR, publicada el 29 de octubre de 2005, otorgándole las funciones de conocer y resolver denuncias en materia de protección al consumidor en el ámbito de su competencia).
DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad. (...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Mastercard N° [redacted]	2	29/05/2022	S/ 3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 15 322,3

Por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código[3].

(ii) Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar; por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código[4].

(iii) Tiendas Ripley no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] por lo que, corresponde calificar el hecho denunciado como presunta infracción al artículo 19° del Código[5].

IV. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

8. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere[6], conviene en requerir al:

Al Banco cumpla con:

---

3 **LEY N° 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.

4 **LEY N° 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.

5 **LEY N° 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.

6 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 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.
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.
(...)
DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 24º.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.
- Presentar copia del manual donde se explique el adecuado procedimiento y/o mecanismos que se emplean cuando se realizan operaciones no reconocidas.
- Presentar la siguiente información respecto a las operaciones no reconocidas virtuales: a) Reporte de las operaciones por internet y b) Solicitud y/o constancia de afiliación a la banca por internet y/o banca móvil.
- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.
- Presentar copia de la solicitud de habilitación para compras por internet de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo.

A Tiendas Ripley cumpla con:

- Presentar copia de los documentos de recepción o entrega de la compra realizada con Boleta Electrónica N° BTV1-5414613 el 28 de mayo de 2022.
- Presentar copia de los documentos de recepción de la compra realizada con Boleta Electrónica N° a BTV1-5416986 el 29 de mayo de 2022.
- Presentar copia del manual o procedimiento de entrega o despacho a domicilio que deben seguir para comprobar la identidad de quien recibe los productos adquiridos en su establecimiento.

5. El requerimiento efectuado deberá ser presentado en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[7].

V. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN - DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM

6. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM[8] se aprobó la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

7. En ese sentido, de conformidad con el artículo 2° del Decreto Legislativo Nº 807 que establece las facultades de cada Comisión del Indecopi para solicitar información que considere pertinente durante la tramitación del procedimiento[9], la

[7] **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

[8] Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021 y entró en vigencia a partir del 14 de junio de 2021.

[9] **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**
Artículo 1.- 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

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

autoridad administrativa está en la posibilidad de solicitar a las partes la documentación que considere necesaria en el procedimiento y, por consiguiente, los administrados están en la obligación de remitir la información requerida en los términos ordenados.

8. Cabe resaltar que, este requerimiento se realiza con la finalidad de contar con los elementos necesarios para que, de ser el caso, se pueda efectuar una graduación de la sanción, sin que esto implique un adelanto de opinión.

9. Por lo que, corresponde requerir al Banco que, en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, la siguiente información:

   - **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
   - **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

10. El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807[10], en caso de incumplimiento.

VI. DE LA MEDIACIÓN

15. El inciso 6 del artículo VI del Código establece como una política pública el garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre ellos la mediación, tal como se transcribe a continuación:

> "***Artículo VI. - Políticas públicas***
> *(…)*
> *6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos*".

---

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.
Artículo 2.- 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. (...)
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)
Por Acuerdo de Comisión N° 0539 del 08 de enero de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad ratificó la delegación de facultades a la Secretaría Técnica para admitir y tramitar los procedimientos en materia de protección al consumidor.

10 **DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

16. El artículo 30 del Decreto Legislativo N° 807[8], establece que, en cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a la mediación.

17. En esa línea el artículo 107-A[11] del Código determina que el procedimiento concluye cuando las partes lleguen a una mediación que soluciones la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

18. El inciso b) del artículo 44[12] del Decreto Legislativo N° 1033 prescribe que el Secretario Técnico tiene facultades para instruir los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones.

VII. DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO

19. El numeral 3 del artículo 112 del Código, prescribe como circunstancia atenuante especial en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente[13]. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria[14].

---

11 **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
(...)
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

12 **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.**
Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. –
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:
b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;

13 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

14 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**
Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento
Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.
c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

20. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

21. Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En este caso, se podrá imponer una amonestación, se dictarán las medidas correctivas, de corresponder, y se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. Por último, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi[15].

VIII. DEL PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

22. El inciso 3 del artículo 255 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) dispone que el plazo para que el administrado presente descargos no podrá ser menor a cinco (5) días hábiles.

23. El artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, contempla que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado para que presente su descargo, otorgándole el plazo de cinco (5) días contados desde la notificación.

24. El artículo 41 del mismo cuerpo normativo, determina que el plazo para presentar descargos puede ser prorrogado excepcionalmente hasta por tres veces del plazo original, sea a solicitud de parte o de oficio, siempre que la complejidad del caso lo amerite.

25. De la revisión de la denuncia, se evidencia que la(s) imputación(es) materia de este procedimiento son complejas, situación que ocasiona que el denunciado a efectos de ejercer su defensa, requiera gestionar y presentar diversos documentos.

26. En ese sentido, en virtud del principio de celeridad y el derecho de defensa del denunciado; corresponde, ampliar de oficio el plazo para la presentación de descargos y conceder el plazo máximo legal, de conformidad con el citado artículo 41 del Decreto Legislativo 807, el cual, bajo ningún supuesto, podrá ser prorrogado.

IX. DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

23. De conformidad con los artículos 30° y 31°[16] del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la

---

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

15 Según la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI.

16 **DECRETO SUPREMO N° 004-2021-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico
30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, **el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos**, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.
(...)
30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos,

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

LPAG) los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos, cuyos actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.

24. En virtud de los citados artículos, los procedimientos administrativos pueden ser tramitados en forma total o parcial a través de medios electrónicos.

25. Dado el estado de emergencia nacional por la Covid-19 y el plan de Gobierno digital, es necesario que los procedimientos que se tramiten ante este órgano administrativo sean electrónicos.

26. Considerando que la denuncia ha ingresado por mesa de partes física, se dispone la digitalización de los actuados y continuar con el trámite del expediente en forma electrónica. Asimismo, en caso se generen actos físicos, se establece que estos sean incorporados al expediente en forma digitalizada.

X. DE LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

27. Por Decreto Supremo N° 008-2020-SA[17] y sus normas ampliatorias, se declaró la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por noventa (90) días calendarios, estableciendo diversas medidas de prevención y control sanitario que las entidades públicas y privadas deben adoptar para evitar la propagación del COVID-19.

28. La citada norma prescribe que **la ciudadanía en general debe coadyuvar en la implementación de las tales medidas**[18].

29. El artículo 7.1 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, establece que el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo con las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

    a. El distanciamiento físico o corporal no menor de un (1) metro.
    b. El lavado frecuente de manos.
    c. El uso de mascarilla.
    d. El uso de espacios abiertos y ventilados.
    e. Evitar aglomeraciones.

---

siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos". (énfasis agregado)

Artículo 31.- Expediente Electrónico

31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.

31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda.

31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso.

17 Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020.

18 **Decreto Supremo N° 008-2020-SA**

2.1.5 Centros laborales

En todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19.

2.2 Las instituciones públicas y privadas, el Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan.

2.3 Los Gobiernos Regionales y Locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones correspondientes emitidas por el Poder Ejecutivo.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

f. La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo.
g. La promoción de la salud mental.
h. La continuidad del tamizaje de la población.
i. La continuidad del fortalecimiento de los servicios de salud.
j. El uso de las tecnologías de la información para seguimiento de pacientes COVID-19.
k. El uso de datos abiertos y registro de información.
l. La lucha contra la desinformación y la corrupción.
m. La gestión adecuada de residuos sólidos.
n. La difusión responsable de la información sobre el manejo de la COVID-19; así como, de las medidas adoptadas.

30. El artículo 18[19] del TUO de la LPAG dispone la obligación de notificar los actos administrativos.

31. Asimismo, el artículo 20 del citado TUO[20] que regula las modalidades de notificación y determina un orden de prelación entre ellas, posibilita la notificación mediante correo certificado, telegrama, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente: (i) acuse de recibo y (ii) identificar quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el

---

19 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 18.- Obligación de notificar
18.1 La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.
18.2 La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

20 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados
20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.
El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica.(*)
(*) Párrafo incorporado por el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1497.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

administrado, en cuyo caso no aplica el citado orden de prelación y será efectuado vía correo electrónico.

32. La Sexta Disposición Complementaria Final[21] del Decreto Legislativo N° 1511 preceptúa que el Indecopi durante la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional notificará vía correo electrónico u otro medio digital los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

33. El artículo 4 de la Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi describe las características de la notificación efectuada a través de correo electrónico[22].

34. De las citadas normas se determina que el Indecopi en ejercicio de sus funciones, durante la situación de emergencia nacional, deberá notificar por correo electrónico sus actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco de los procedimientos administrativos a su cargo.

35. En atención a lo expuesto, en el referido formulado, se solicita se consigne un correo electrónico y se advierte:

> *"(*) NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA*
> *Recibirás las notificaciones electrónicas a esta dirección electrónica (correo), siendo tu responsabilidad asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511. Al registrar tu dirección electrónica (correo) otorgas tu autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al artículo 20.4 de la Ley N° 27444." (Énfasis agregado).*

36. En este orden de ideas, a partir de octubre de 2020, si el administrado consigna el correo electrónico en el formulario de la mesa de partes de Indecopi, brinda la autorización expresa para continuar con la notificación electrónica, incluso

---

21 **Decreto Legislativo N° 1511, Crea el Procedimiento acelerado de Refinanciación Concursal (PARC) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del Covid-19**
Sexta. Disposiciones especiales para la notificación
Durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, así como el Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM y sus prórrogas, las notificaciones de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el INDECOPI en el marco de los procedimientos administrativos que se inicien y los que se encuentran en curso, se realizan vía correo electrónico u otro medio digital.
Para efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, los administrados remiten una comunicación al INDECOPI, en la que consignen una dirección electrónica y números telefónicos de contacto con el número de expediente en trámite o indicarlos al inicio del procedimiento administrativo. En su defecto, el INDECOPI puede solicitar estos datos directamente por cualquier otro medio. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando el INDECOPI remita la comunicación, surtiendo efectos al día siguiente de la remisión del correo electrónico.
Es de cargo del administrado asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica, en caso contrario, el INDECOPI puede realizar la notificación por cualquier otro medio disponible, para lo cual emite la directiva correspondiente.

22 **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI, Directiva sobre Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi**
4. Notificación a través de medios que permitan comprobar el acuse de recibo y el receptor de la misma
4.1 Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo podrán ser notificados a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado. El empleo de correo electrónico se regirá por su propia regulación.
4.2 Los órganos resolutivos del INDECOPI podrán denegar la solicitud del administrado, cuando a través del medio elegido por este no se pueda comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe. En este supuesto se procederá a efectuar la notificación a través de notificación personal, y de esta resultar infructuosa, vía publicación, de acuerdo con lo establecido en la presente Directiva.
4.3 Esta modalidad de notificación se realizará bajo responsabilidad exclusiva del administrado. 4.4 Sin perjuicio de la solicitud efectuada por los administrados con el fi n de que se les notifique mediante esta modalidad, estos siempre deberán proporcionar a los órganos resolutivos un domicilio para una eventual notificación a través de la modalidad de notificación personal establecida en el numeral 3 de la presente Directiva.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

finalizada la emergencia sanitaria y emergencia nacional, conforme a la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1511 y el artículo 20.4 del TUO de la LPAG, salvo que expresamente señale otro correo electrónico de notificaciones.

De la notificación a la denunciante:

37. Por escrito del 14 de julio de 2022, el señor Alayo autorizó que todas las notificaciones emitidas en el presente procedimiento sean remitidas al correo electrónico cordovavaldezabogados@gmail.com, asimismo, precisó como número telefónico el 952299282; por lo que, corresponde tenerlos como fijados.

XI. DE LA NOTIFICACIÓN POR CASILLA ELECTRÓNICA

38. De acuerdo con lo estipulado por el artículo 20 del TUO de la LPAG, y lo prescrito en el artículo 22 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital, respecto al domicilio digital, el Indecopi implementó el servicio de notificaciones electrónicas a través de casillas electrónicas.

39. Que, de la revisión del Sistema Integrado Resolutivo (SIR) se verifica que el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. aceptaron los términos y condiciones para el uso de casilla electrónica para las notificaciones de los actos administrativos emitidos por los órganos resolutivos de Protección al Consumidor respecto de todos los procedimientos en los que este forma parte como denunciante, denunciado o administrado.

40. En ese sentido, se asignó al Banco Ripley Perú S.A. como número de casilla electrónica del Indecopi el N° 54285, la misma que fue activada el 4 de noviembre de 2021 y a Tiendas por Departamento Ripley S.A. la casilla electrónica del Indecopi el N° 1568.

41. Por tanto, corresponde tener por fijado como domicilio procesal del Banco Ripley Perú S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 y de Tiendas por Departamento Ripley S.A. la casilla electrónica del Indecopi el N° 1568.

XII. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

42. De conformidad con las normas sanitarias antes detalladas y teniendo en consideración el derecho de los administrados de tener acceso a la información sobre los procedimientos administrativos de los que son parte[23], se ha previsto mecanismos de consulta **con la finalidad de evitar la aglomeración de personas en las zonas de atención al cliente** —Servicio de Atención al Cliente—.

Los mecanismos de consulta son:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.

[23] **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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:
(...)
1.19. Principio de acceso permanente.- La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

43. La respuesta de consultas por correo electrónico será brindada en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta; si es el abogado o representante legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

44. Para citas virtuales, se deberá solicitar por el correo electrónico detallado en literal c), en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora de acceso a la sesión virtual de la cita.

XIII. DEL ACCESO AL EXPEDIENTE

45. El artículo 171 del TUO de la LPAG regula el acceso del expediente por parte de los administrados, abogados o sus representantes[24].

46. Debido al estado de emergencia dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y a las medidas de distanciamiento social y prevención de las aglomeraciones regulada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, corresponde disponer un mecanismo de acceso al expediente sin que el administrado deba apersonarse a las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de La Libertad.

47. Para ello, el interesado deberá solicitar la lectura del expediente por correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "*Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL*" y en el contenido el nombre completo del administrado. Si el que realiza la consulta es el abogado o *representante* legal del administrado, deberá adicionar sus datos completos (nombre, número de DNI y vínculo).

48. En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

[24] **DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Articulo 171.- Acceso al expediente
171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.
171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:

(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERIO	NÚMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]	1	28/05/2022	S/ 12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/ 15 322,3
	2	29/05/2022	S/ 3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]

SEGUNDO: Tener por ofrecidos los medios probatorios documentales obrantes en el expediente.

TERCERO: Correr traslado de la denuncia al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A., para que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 y 41 del Decreto Legislativo Nº 807, presenten sus descargos en un plazo máximo legal de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, vencido el cual, no se otorgará prórroga alguna conforme lo expuesto en la parte considerativa.

Debe precisarse que se declarará en rebeldía al denunciado que no presente descargos dentro del plazo otorgado; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 233.1º del Decreto Legislativo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado De La Ley N° 27444 – Ley Del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, podrán tenerse por aceptadas o merituadas como ciertas.

CUARTO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A.que en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución las partes procedimentales cumplan con:

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

Al Banco cumpla con:

- Presentar el contrato y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]
- Presentar los últimos doce estados de cuenta resumen de Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] anteriores a las operaciones no reconocidas.
- Presentar copia del manual donde se explique el adecuado procedimiento y/o mecanismos que se emplean cuando se realizan operaciones no reconocidas.
- Presentar la siguiente información respecto a las operaciones no reconocidas virtuales: a) Reporte de las operaciones por internet y b) Solicitud y/o constancia de afiliación a la banca por internet y/o banca móvil.
- Presentar una copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, donde se pueda observar el ingreso de las claves correspondientes (usuario, clave secreta y otros). Estos documentos deberán contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, las mismas que deberán estar autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.
- Presentar copia de la solicitud de habilitación para compras por internet de la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo.

A Tiendas Ripley cumpla con:

- Presentar copia de los documentos de recepción o entrega de la compra realizada con Boleta Electrónica N° BTV1-5414613 el 28 de mayo de 2022.
- Presentar copia de los documentos de recepción de la compra realizada con Boleta Electrónica N° a BTV1-5416986 el 29 de mayo de 2022.
- Presentar copia del manual o procedimiento de entrega o despacho a domicilio que deben seguir para comprobar la identidad de quien recibe los productos adquiridos en su establecimiento

El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, en caso de incumplimiento.

QUINTO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A., que, en un plazo no mayor a **veinte (20) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución cumplan con:

- **Presentar** copia del PDT de la renta anual u otro documento que acredite el monto total de sus ventas o ingresos brutos anuales relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al año 2021.
- **Precisar** el tamaño de su empresa, según el rango de facturación anual del año 2021 en concordancia con la Ley N° 30056.

El requerimiento deberá atenderse, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento administrativo sancionador por presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, en caso de incumplimiento.

SEXTO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. que al momento de apersonarse cumpla con:

(i) En caso corresponda, presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento; o declaración jurada donde conste esta información precisando el número de partida registral.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

(ii) Fijar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)[25];
(iii) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,
(iv) Señalar su domicilio procesal para el presente procedimiento[26], dentro de la circunscripción de la competencia territorial de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad, determinada mediante Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI[27], esto de conformidad con el numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI[28], concordante con el inciso 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil. En caso contrario, se tendrá por no presentado su escrito de descargo y en consecuencia será declarado en rebeldía. El domicilio procesal a señalar puede ser el domicilio real u otro, siempre que se encuentre dentro de la circunscripción territorial indicada.
(v) Presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a sus actividades económicas, realizadas en el establecimiento donde sucedieron los hechos materia de denuncia.
(vi) En caso califique como microempresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas. Ello, a fin de que la Comisión pueda valorar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[29].

SÉTIMO: Informar a las partes que, en las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión podrá imponer sanción de amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[30]. Esto, sin perjuicio de las medidas correctivas que

---

25 **DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**
Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.
La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.
La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

26 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 442.- Requisitos y contenido de la contestación a la demanda. –
Al contestar el demandado debe:
1. Observar los requisitos previstos para la demanda, en lo que corresponda; (…).

27 Aprobada por Resolución N° 0178-2010- INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 28 de noviembre de 2010. A dicha resolución se puede acceder visitando el sitio web del INDECOPI: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/15/jer/legislagob/Directiva005-2010.pdf

28 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**
Artículo 34.- Desconcentración de competencias
34.3. En los procedimientos que se tramiten ante las Comisiones de las Oficinas Regionales, las partes o los terceros interesados deberán señalar, al momento de su apersonamiento, domicilio procesal dentro de la respectiva circunscripción de competencia territorial de la Oficina Regional; competencia ésta que será determinada por el Consejo Directivo mediante directiva.

29 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110º.- Sanciones Administrativas
[...]
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(…)

30 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

puedan ordenarse, conforme a los artículos 114, 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del Consumidor[31].

---

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
(...)
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

31 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

OCTAVO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 807[32], los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

NOVENO: Requerir al Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. que en el plazo de **veinte (20) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificada esta resolución cumpla **con informar por escrito si cuenta con propuesta para dar solución a los hechos denunciados e imputados en este procedimiento**, detallando en qué consiste dicha propuesta y el plazo para su cumplimiento, de ser el caso.

Se precisa que el ofrecimiento conciliatorio realizado por las partes **no tiene la naturaleza de prueba ni implican una "confesión" de responsabilidad** a no ser que los ofrecimientos mencionados contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula[24].

DÉCIMO: Informar a las partes que hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la instancia, **tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.**

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.
Asimismo, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se podrá imponer una amonestación; y se dispondrá la exoneración de los costos del procedimiento, únicamente si el allanamiento o reconocimiento alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

DÉCIMO SEGUNDO: Fijar como dirección electrónica de Rosa Emperatriz Piedra Garcia el correo electrónico [redacted] y como número telefónico el [redacted]

---

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

32 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 39.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

DÉCIMO TERCERO: Agregar al expediente y correr traslado de los escritos del 01 y 14 de julio de 2022, presentados por la parte denunciante.

DÉCIMO CUARTO: Fijar como domicilio electrónico del Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. para la notificación de los actos administrativos del presente procedimiento, la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 y 1568, respectivamente.

DÉCIMO QUINTO: Incorporar al expediente los términos y condiciones y la constancia de aceptación de la casilla electrónica del Indecopi N° 54285 y 1568 del Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A.

DÉCIMO SEXTO: Informar a las partes que durante el Estado de Emergencia Sanitaria los únicos **mecanismos habilitados para la atención de consultas de expedientes** son los siguientes:

a. Servicio de Consultas de Expedientes en el Portal web del Indecopi. https://servicio.indecopi.gob.pe/portalSAE/.
b. Centro de Atención Telefónica del Indecopi, teléfonos 01-224-7800 y 0-800-44040.
c. Consulta al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe.
d. Celular de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
e. WhatsApp de Servicio de Atención al Cliente 945769777.
f. Citas virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams.

En el mecanismo c) la respuesta será brindada en un plazo máximo **de tres (3) días hábiles** desde recibida la comunicación y deberá consignar en el asunto el N° del expediente y en el contenido el nombre completo y N° de DNI del administrado que realiza la consulta. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el caso de las citas virtuales, se deberá solicitar al correo electrónico detallado en literal c) y en el plazo no mayor a **tres (3) días hábiles** se le enviará una invitación vía la plataforma *Microsoft Teams* en el que se indicará la fecha y hora

DÉCIMO SÉTIMO: Informar a las partes que podrán solicitar la lectura digital del expediente administrativo.

Para ello, deberá solicitar la lectura del expediente al correo electrónico consultasorilal@indecopi.gob.pe consignando en el asunto: "Lectura del expediente N° xx-2020-CPC-LAL" y en el contenido el nombre exacto del administrado. En caso el que realice la consulta sea el abogado o representante legal del administrado, deberá adicional sus datos completos (nombre, número de DNI y vinculo).

En el plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde recibida la solicitud, se remitirá al correo electrónico del solicitante una dirección de enlace ("link") con el expediente digitalizado, el cual estará disponible en modo lectura, por el plazo de un (1) día hábil desde recibido.

Firmado digitalmente por:
SERGIO MIGUEL OBREGÓN MATOS
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad

SOM/caa

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ NAMOC Claudia Maria FAU 20133840533 hard
Motivo: Por encargo
Fecha: 18.11.2022 08:43:06 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la Republica"

Trujillo, 18 de Noviembre del 2022

INFORME Nº 000226-2022-CPC-LAL/INDECOPI

A	:	**Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
CC	:	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA** **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.** **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.**
De	:	**Claudia María Rodríguez Namoc** **Secretaria Técnica (e)** **Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad**
Asunto	:	**INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN**
Expediente	:	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL acumulado con 219-2022/CPC-INDECOPI-LAL**

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia

1. El 22 de junio de 2022, el señor Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo), presentó su denuncia a través de mesa de partes presencial contra Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Esta denuncia generó el procedimiento signado con el Expediente N°0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

2. El 01 de julio de 2022, el señor Alayo presentó otro escrito de denuncia (sin firma) a través de mesa de partes virtual contra el Banco, por los mismos hechos. Esta denuncia generó el Expediente N°0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

3. Por Resolución N°001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 08 de julio de 2022, se dispuso la acumulación del Expediente N°0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL a este procedimiento; y, se requirió al denunciante que precise algunos hechos que no estaban claros.

4. El 14 de julio de 2022, el señor Alayo atienda la información requerida, indicando que su denuncia también la dirige contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. (Tiendas Ripley).

5. De la revisión del escrito de denuncia y su subsanación se observa que el señor Alayo alega lo siguiente:

- El 28 y 29 de marzo de 2022, fue víctima de robo sistemático de compras por internet con su tarjeta de crédito MasterCard N° [redacted] emitida por el Banco, generándose operaciones que no reconoce con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERO	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
T.C. MASTERCARD [redacted]	28/05/2022	S/12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/15 322,30
	29/05/2022	S/3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- El 30 de mayo de 2022, realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito.
- Tiendas Ripley no implementó medidas de seguridad para monitorear las operaciones que se realizan en su plataforma virtual.

6. El señor Alayo solicitó como medida correctiva que se anulen las operaciones no reconocidas que ascienden a un total de S/15 322,30.

I.2 De la admisión a trámite

7. Por Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), decidió:

PRIMERO: *Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:*

(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERO	NUMERO DE OPERACIÓN	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
T.C. MASTERCARD [redacted]	1	28/05/2022	S/12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/1 5322,30
	2	29/05/2022	S/3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la

persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]

I.3 Descargos y otros actuados

8. El 02 de setiembre de 2022, el Banco se apersonó al procedimiento alegando lo siguiente:

   - Formulan allanamiento a la imputación de cargos formulada en su contra.
   - Sustentan su pedido en el artículo 112 del Código.
   - La conducta infractora no afecta intereses de terceros, por lo que solicitan se imponga como sanción amonestación.

9. El 05 de setiembre de 2022, Tiendas Ripley presentó descargos manifestando:

   - La Secretaría Técnica requirió al denunciante que precise si denunciaba el hecho referido a verificar los documentos de la persona a quien se le iba a entregar los productos comprados, requerimiento frente al cual, el señor Alayo manifestó que se desiste de dicha pretensión.
   - Sin embargo, la Secretaría Técnica imputó como presunta infracción este hecho, a pesar de no ser denunciado.
   - El señor Alayo cuestiona que Tiendas Ripley no cumplió con su deber de monitorear de manera correcta las operaciones que se realizan en su plataforma virtual, al respecto conviene precisar que no han suscrito un contrato de tarjeta de crédito con el denunciante.
   - La administración resolverá sobre el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
   - Si bien los consumos materia de denuncia se efectuaron a través de la plataforma virtual de Tiendas Ripley la responsabilidad por la verificación de los datos ingresados y la validación de las medidas de seguridad corresponden a Banco Ripley.
   - La responsabilidad de los establecimientos se limita a la verificación de la identidad del tarjetahabiente en consumos presenciales, sin que se haya incluido responsabilidad alguna en la validación de las operaciones o de los datos de la tarjeta de crédito en operaciones por internet.

10. El 03 de octubre de 2022, el señor Alayo absolvió los descargos de los denunciados alegando lo siguiente:

    - El Banco no ha indicado la forma en que se devolverá los S/15 322,30 correspondiente a los consumos no reconocidos.
    - Tiendas Ripley no cumplió con adoptar medidas de seguridad no verificó la identidad de la persona que realizó los dos consumos por internet y el Banco permitió que se realicen las transacciones indebidas con su tarjeta.
    - El Banco debió verificar su patrón de consumo y bloquear la tarjeta de crédito de manera inmediata.
    - Si bien Tiendas Ripley no ha suscrito el contrato de tarjeta de crédito; el Banco realiza un convenio con el centro comercial a fin de que se obtenga una ganancia.

11. Por Resolución N°001958-2022-CPC-LAL/INDECOPO del 02 de noviembre de 2022, se requirió al Banco que informe si adoptó acciones para corregir la conducta infractora.

12. El 08 de noviembre de 2022, el Banco manifestó lo siguiente:

- El 15 de junio de 2022, devolvió al denunciante parte de los consumos no reconocidos materia de denuncia.
- Debió incluirse a la empresa América Móvil S.A.C. pues debido a la suplantación de CHIP se realizaron las operaciones no reconocidas.
- El allanamiento no implica un reconocimiento de la infracción y se presenta como un incentivo para la obtención de un pronunciamiento mas célere.

II. CUESTIÓN(ES) EN DISCUSIÓN

13. Determinar si:

(i) El Banco infringe al artículo 19 del Código.
(ii) Tiendas Ripley infringe al artículo 19 del Código.
(iii) Determinar si corresponde graduar sanción.

III. ANÁLISIS

III.1 Sobre la precisión de la imputación denunciada

14. El artículo 248 del TUO de la LPAG establece que uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa es la tipicidad, por la cual las conductas deben estar debidamente expresas en norma con rango de ley"[1].

15. El artículo 156° del TUO de la LPAG preceptúa que la autoridad competente debe, promover toda actuación que fuese necesaria para la tramitación del procedimiento, superando cualquier obstáculo que se oponga a su regular tramitación[2].

16. La Secretaría Técnica decidió iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Tiendas Ripley por lo siguiente:

> *(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la*

---

1 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.ADMINISTRATIVO**
248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía.

2 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**
Artículo 156.- Impulso del procedimiento
La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.
(Texto según el artículo 145 de la Ley Nº 27444)

persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted]

17. Sin embargo, frente al requerimiento de información efectuado por Resolución N°001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI, el señor Alayo manifestó que su denuncia contra Tiendas Ripley está referida a la adopción de medidas de seguridad para realizar compras en su plataforma virtual, precisando lo siguiente:

> **(ix).** Precise a que se refiere cuando señala: "verificaron que los documentos que presentó el delincuente para su entrega son falsos".
>
> RESPUESTA:
>
> Desisto de esta pretensión, la investigación está a cargo de la PNP Trujillo.

18. En ese sentido, se evidencia que el señor Alayo no está denunciando el hecho referido a la verificación de la identidad de la persona que recibió las compras realizadas.

19. Por tanto, se recomienda dejar sin efecto esta imputación de cargos contra Tiendas Ripley.

III.2 <u>Sobre la solicitud de incorporar a América Móvil S.A.C.</u>

20. El Banco alegó que debe incorporarse como denunciado a América Móvil S.A.C. pues fue con el uso del CHIP de celular con el que se realizaron las operaciones cuestionadas.

21. Sin embargo, el señor Alayo no formuló su denuncia contra esta empresa, pues solo informó lo referido al CHIP del celular a manera de relato; por tanto, dicho alegato del Banco debe quedar desestimado.

III.3 <u>Marco legal del Informe Final de Instrucción</u>

22. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[3].

[3] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

23. El artículo 18.5° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor prescribe que, "*De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles*".

24. En ese sentido, al contarse con todos los medios probatorios aportados por las partes, corresponde que se emita el citado informe final de instrucción el cual determinará:

- Las conductas constitutivas de infracción o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
- La norma que prevé la imposición de la sanción.
- La sanción propuesta.

III.4 <u>Del allanamiento</u>

25. Por Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI —notificada el 03 de agosto de 2022— la Secretaría Técnica imputó al Banco presunta infracción al Código, al no haber cumplido con la adopción de medidas de seguridad respecto a dos operaciones no reconocidas.

26. El 02 de setiembre de 2022, el Banco presentó sus descargos formulando allanamiento a la imputación en aplicación de lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicitando se les sancione con una amonestación y la exoneración del pago de los costos, puesto que están presentando el allanamiento dentro del plazo para presentar descargos, conforme lo regulado en el numeral 3 de dicho artículo.

27. El artículo 330 del Código Procesal Civil[4] establece que la parte demandada puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. Bajo el primer supuesto, acepta la pretensión dirigida en su contra, y en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda, así como los fundamentos jurídicos de esta.

28. En concordancia con lo expuesto precedentemente, el artículo 112 del Código modificado por el Decreto Legislativo N° 1390[5], establece que si el proveedor se

[4]**CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 330. – Allanamiento y Reconocimiento
El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de esta.
El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.
[5]**DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, QUE MODIFICA LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112. – Criterios de graduación de las sanciones administrativas
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales las siguientes:
(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento que verse sobre la misma, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento se realizó con la presentación de los descargos.

29. En esa misma línea, el artículo 29 de la Directiva Nº 001-2021/CODINDECOPI "Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", prevé que en todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, imponiendo la sanción, de ser el caso, dictando la medida correctiva u ordenando el reembolso de costas y costos, según corresponda.

30. Asimismo, en la mencionada Directiva en el inciso e) del artículo 29 precisa lo siguiente *"Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante."*

31. En el presente caso, la Resolución de imputación de cargos contra el Banco, fue notificada el 03 de agosto de 2022, habiéndosele concedido un plazo de veinte (20) días hábiles para que presente sus descargos, plazo que venció el 02 de setiembre de 2022.

32. El 02 de setiembre 2022, es decir, dentro del plazo concedido para la presentación de descargos, el proveedor denunciado formuló su allanamiento respecto a la imputación formulada en su contra, por lo que el allanamiento se encuentra dentro de los supuestos establecidos en la directiva y el artículo 112 del código.

33. En ese sentido, considerando que el denunciado ha cumplido con presentar dentro del plazo legal el allanamiento y que la finalidad de la norma es beneficiar a los consumidores con la culminación más rápida de los procedimientos, corresponde determinar la responsabilidad del Banco frente a la infracción imputada; y se recomienda declarar fundada la denuncia.

III.5 <u>De la responsabilidad de Tiendas Ripley</u>

34. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.

35. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

36. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil5, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Siempre con el pueblo

37. Siendo así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona contra la cual, conforme a la ley, deban dirigirse las pretensiones denunciadas.

38. En el presente caso, se imputó a Tiendas Ripley la falta de adopción de medidas de seguridad de operaciones realizadas en sus respectivas páginas web.

39. Sin embargo, en los procesos de autorización de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito a través de un establecimiento electrónico, (en distintos canales como plataformas por Internet, *portales web* o aplicaciones móviles), la verificación se realiza de manera electrónica, siendo que este proceso no está a cargo del *portal web* donde se realizan los consumos, sino a cargo de la entidad financiera —directamente o a través de la empresa procesadora de las operaciones— quien se encarga de autorizar las operaciones, una vez que se verifique el ingreso de la información confidencial de la tarjeta y las claves adicionales; es decir, el procedimiento de validación del pago vía Internet recae en la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de sus clientes.

40. En ese sentido, en la medida que los sujetos intervinientes en la autorización de un consumo con tarjeta de crédito vía internet son la titular de la tarjeta y la entidad financiera emisora encargada de validar las operaciones, sólo ellos cuentan con legitimidad para intervenir en el procedimiento en el que se cuestione la autorización de operaciones por este canal.

41. En efecto, la responsabilidad de los establecimientos virtuales no comprende validar los datos de la tarjeta y las claves del titular de la tarjeta.

42. Bajo tal premisa, de la revisión de los actuados, se advierte que para la realización de las operaciones cuestionadas —realizadas vía internet—, era necesario el ingreso correcto de datos tales como número de la tarjeta de crédito, su fecha de vencimiento y la clave de seguridad obrantes en el reverso de la tarjeta, siendo que, una vez cumplidos tales requisitos, las transacciones fueron aceptadas por parte de la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de su cliente.

43. En ese sentido, si bien las transacciones controvertidas se efectuaron a través de los portales web de Tiendas Ripley, este proveedor carecía de legitimad para obrar pasiva respecto del producto cuestionado (validez de operaciones realizadas con cargo a la línea de la tarjeta de crédito de titularidad de la denunciante), pues era el Banco la entidad responsable de acreditar que las operaciones realizadas vía internet se llevaron a cabo válidamente, esto es, de acuerdo a los parámetros de seguridad que la norma sectorial disponía para ello.

44. Por lo expuesto, se recomienda declarar improcedente la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley por presunta infracción al artículo 19 del Código.

III.6 <u>De la graduación de la sanción</u>

45. El artículo 112[6] del Código establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto

[6] LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

46. En efecto, se debe considerar que allanarse a la denuncia o reconocer las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra.

47. El Banco se allanó en la imputación formulada en su contra; además alegó que devolvió en parte los consumos no reconocidos; en ese sentido, frente al allanamiento presentado; se recomienda sancionar con amonestación.

III. CONCLUSIONES

Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:

1. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumido; en el extremo de la falta de adopción de

---

Artículo 112.-
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima.Perú/ Central:(511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe

Siempre con el pueblo

medidas de seguridad frente a dos consumos no reconocidos; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionar con amonestación.

2. Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. no habría incurrido en infracción al al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de las operaciones no reconocidas; por lo que se recomienda declarar improcedente la denuncia.

Firmado digitalmente por:
CLAUDIA MARIA RODRÍGUEZ NAMOC
Secretaria Técnica (e)

CRN/mjv

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
[redacted] CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
[redacted] RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5414613

FECHA DE EMISION: 28/05/2022 HORA: 10:58:02
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 770
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro-Lima

BOLETA NRO: 770
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 45602179
NOMBRE CLIENTE: hector escobar Mendoza guzman
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065287752910	IPHONE 13 6.1 128GB 12MP 12MP - 6000500012568146000001 3.00 x 3,999.00	11997.00
2095276104321	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 16.40	16.40

SUBTOTAL	S/	12,013.40
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 2		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op.. Gravada	S/	10,180.85
I.G.V.	S/	1,832.55
Total a Pagar	S/	12,013.40

SON: Doce mil trece y 40/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 12013.40
COD.AUTORIZACION : 339549
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 1001.12
CUOTAS : 12

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 45013074
FECHA: 28/05/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 9610 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

[redacted] CERNA
JEFE DE CUSTOMER FOCUS
RIPLEY TRUJILLO
30/05/22
2402205-1

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciones en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
[redacted] CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577
RUC 20337564373

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BTV1-5416986

FECHA DE EMISION: 29/05/2022 HORA: 10:52:10
TIENDA: ONLINE CAJA: 300 TRX: 648
SERIE: K3DF035915
VENDEDOR: Tienda Virtual 0 0
SUCURSAL: 60 - TIENDA VIRTUAL
DIRECCIÓN: CALLE LAS BEGONIAS 545 - 577 -San Isidro- Lima

BOLETA NRO: 648
CLUB RIPLEY: 0
DOC CLIENTE: DNI: 45602179
NOMBRE CLIENTE: hector escobar Mendoza guzman
EMAIL CLIENTE: [redacted]
TELEFONO: [redacted]
CLIENTE LOYALTY:

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO CANTIDAD x PRECIO UNITARIO	TOTAL
2065284950258	XIAOMI 11T GRIS 256GB 108MP 8MP 6000500012572689704 01 1.00 x 1,999.00	1999.00
2065269289588	XIAOMI MI11 LITE 6.43 128GB 6GB - 6000500012572710304 02 1.00 x 1,299.00	1299.00
2095169404439	COSTO DE ENVIO 0 1.00 x 10.90	10.90

SUBTOTAL	S/	3,308.90
DCTO. AL TOTAL	S/	0.00
NRO DE UNIDADES: 3		
Op. Exonerada	S/	0.00
Op. Inafecta	S/	0.00
Op. Gravada	S/	2,804.16
I.G.V.	S/	504.74
Total a Pagar	S/	3,308.90

SON: Tres mil trescientos ocho y 90/100 soles

MEDIO DE PAGO: TARJETA RIPLEY
N° TARJETA : [redacted]
MONTO : 3308.90
COD.AUTORIZACION : 426268
PRIMER VENCIMIENTO :
VALOR CUOTA S/ : 275.74
CUOTAS : 12

JOHN EDINSON MORE CERNA
JEFE DE CUSTOMER FOCUS
RIPLEY TRUJILLO
30/05/22
24 02189-1

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 45031141
FECHA: 29/05/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS
- POR CUENTA DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
UD. GANO 2647 PUNTOS RIPLEY
COMPRANDO CON SU TARJETA RIPLEY

Condiciones Cambio y Devolución
1. Producto nuevo y sin señales de uso.
2. Empaques completos y en buen estado.
3. Plazo de 7 días desde la entrega.
4. Presenta tu comprobante de compra y DNI.
Conoce otras condiciohes en www.ripley.com.pe

Autorizado mediante resolución N° 0180050001156/SUNAT
Representación impresa de la Boleta electrónica.
Para consultar el documento ingrese a: www.ripley.com.pe

4:05 46%

banco ripley

Constancia
Pago Tarjeta Ripley

Te informamos que se ha realizado un pago de la Tarjeta Ripley, a través de la aplicación Banco Ripley Perú con las siguientes características:

Titular de Tarjeta Ripley:	ELDSEL ADLER ALAYO
Nº Tarjeta Ripley:	[redacted]
Nº Tarjeta para el pago:	[redacted]
Comisión: *	S/ 0.00
Monto total:	S/ 1,288.70
Fecha:	05/12/2022
Hora:	04:03 p.m.
N° Operación:	2207116921

* Comisión por transacción realizada a través de otras instituciones

Importante:

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por VERGARA LAU Vania Lorena FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.02.2023 08:58:52 -05:00

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

RESOLUCIÓN FINAL N° 0129-2023/INDECOPI-LAL

EXPEDIENTE N°	:	**0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL** **0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL - *ACUMULADO***
DELEGACIÓN	:	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
DENUNCIANTE	:	**ELDSEL ADLER ALAYO REYNA**
DENUNCIADO	:	**BANCO RIPLEY PERU S.A.[1]** **TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.[2]**
MATERIA	:	**ALLANAMIENTO** **MEDIDA CORRECTIVA** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN** **COSTAS**
ACTIVIDAD	:	**OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**
SANCIONES	:	**AMONESTACIÓN** **6,89 UIT**

Trujillo, 01 de febrero de 2023

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia:

1. El 22 de junio de 2022, el señor Eldsel Adler Alayo Reyna (en adelante, el señor Alayo), presentó su denuncia a través de mesa de partes presencial contra Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Esta denuncia generó el procedimiento signado con el Expediente N°0203-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

2. El 01 de julio de 2022, el señor Alayo presentó otro escrito de denuncia (sin firma) a través de mesa de partes virtual contra el Banco, por los mismos hechos. Esta denuncia generó el Expediente N°0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL.

3. Por Resolución N°001103-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 08 de julio de 2022, se dispuso la acumulación del Expediente N°0219-2022/CPC-INDECOPI-LAL a este procedimiento; y, se requirió al denunciante que precise algunos hechos que no estaban claros.

4. El 14 de julio de 2022, el señor Alayo atendió la información requerida, indicando que su denuncia también la dirige contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. (Tiendas Ripley).

5. De la revisión del escrito de denuncia y su subsanación se observa que el señor Alayo alega lo siguiente:

   - El 28 y 29 de marzo de 2022, fue víctima de robo sistemático de compras por internet con su tarjeta de crédito MasterCard N° [redacted] emitida por el Banco, generándose operaciones que no reconoce con el siguiente detalle:

[1] RUC N° 20259702411
[2] RUC N° 20337564373

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

PRODUCTO FINANCIERO	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
T.C. MASTERCARD [redacted]	28/05/2022	S/12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/15 322,30
	29/05/2022	S/3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

- El 30 de mayo de 2022, realizó el bloqueo de su tarjeta de crédito.
- Tiendas Ripley no implementó medidas de seguridad para monitorear las operaciones que se realizan en su plataforma virtual.

6. El señor Alayo solicitó como medida correctiva que se anulen las operaciones no reconocidas que ascienden a un total de S/15 322,30.

I.2 De la admisión a trámite

7. Por Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), decidió:

"***PRIMERO:*** *Admitir a trámite la denuncia del 22 de junio de 2022, subsanada el 14 de julio de 2022, presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. y Tiendas por Departamento Ripley S.A. e imputar a título de cargos:*

(i) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad relacionadas a la activación del sistema de alerta y monitoreo, respecto a las dos (2) operaciones no reconocidas, por la suma total de S/ 15 322,30, efectuadas con cargo a la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, de acuerdo con el siguiente detalle:

PRODUCTO FINANCIERO	FECHA DE OPERACIÓN	IMPORTE	DESCRIPCIÓN	TOTAL
T.C. MASTERCARD [redacted]	28/05/2022	S/12 013,40	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	S/15 322,30
	29/05/2022	S/3 308,90	TIENDA VIRTUAL RIPLEY	

(ii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022, realizadas a través de su página web con la Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted] del señor Alayo, al no verificar su identidad y demás datos necesarios para procesar la operación de comprar.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Tiendas por Departamento Ripley S.A. no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

identidad de la persona que recibió las compras realizadas a nombre del señor Alayo el 28 y 29 de mayo de 2022, con su Tarjeta de Crédito Mastercard N° [redacted].

8. La Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI fue notificada al Banco y a Tiendas Ripley el 03 de agosto de 2022.

I.3 <u>Descargos</u>

9. El 02 de setiembre de 2022, el Banco se apersonó al procedimiento alegando lo siguiente:

   - Formulan allanamiento a la imputación de cargos formulada en su contra, conforme al artículo 112 del Código.
   - La conducta infractora no afecta intereses de terceros, por lo que solicitan se imponga como sanción amonestación.

10. El 05 de setiembre de 2022, Tiendas Ripley presentó descargos manifestando:

   - La Secretaría Técnica requirió al denunciante que precise si denunciaba el hecho referido a verificar los documentos de la persona a quien se le iba a entregar los productos comprados, requerimiento frente al cual, el señor Alayo manifestó que se desiste de dicha pretensión.
   - Sin embargo, la Secretaría Técnica imputó como presunta infracción este hecho, a pesar de no ser denunciado.
   - El señor Alayo cuestiona que Tiendas Ripley no cumplió con su deber de monitorear de manera correcta las operaciones que se realizan en su plataforma virtual, al respecto conviene precisar que no han suscrito un contrato de tarjeta de crédito con el denunciante.
   - La administración resolverá sobre el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
   - Si bien los consumos materia de denuncia se efectuaron a través de la plataforma virtual de Tiendas Ripley la responsabilidad por la verificación de los datos ingresados y la validación de las medidas de seguridad corresponden a Banco Ripley.
   - La responsabilidad de los establecimientos se limita a la verificación de la identidad del tarjetahabiente en consumos presenciales, sin que se haya incluido responsabilidad alguna en la validación de las operaciones o de los datos de la tarjeta de crédito en operaciones por internet.

11. Por Resolución N° 001663-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de septiembre de 2022 se corre traslado al señor Alayo los escritos de descargos de los denunciados.

12. El 03 de octubre de 2022, el señor Alayo absolvió los descargos de los denunciados alegando lo siguiente:

   - El Banco no ha indicado la forma en que se devolverá los S/15 322,30 correspondiente a los consumos no reconocidos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Tiendas Ripley no cumplió con adoptar medidas de seguridad y no verificó la identidad de la persona que realizó los dos consumos por internet y el Banco permitió que se realicen las transacciones indebidas con su tarjeta.
- El Banco debió verificar su patrón de consumo y bloquear la tarjeta de crédito de manera inmediata.
- Si bien Tiendas Ripley no ha suscrito el contrato de tarjeta de crédito, el Banco realiza un convenio con el centro comercial a fin de que se obtenga una ganancia.

13. Por Resolución N°001958-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 02 de noviembre de 2022, se requirió al Banco que informe si adoptó acciones para corregir la conducta infractora.

14. El 08 de noviembre de 2022, el Banco manifestó lo siguiente:

- El 15 de junio de 2022, devolvió al denunciante parte de los consumos no reconocidos materia de denuncia.
- Debió incluirse a la empresa América Móvil S.A.C. pues debido a la suplantación de CHIP se realizaron las operaciones no reconocidas.
- El allanamiento no implica un reconocimiento de la infracción y se presenta como un incentivo para la obtención de un pronunciamiento más célere.

15. Por Resolución N° 002016-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de noviembre de 2022 se corre traslado al señor Alayo el escrito del Banco.

I.4 <u>Del informe final de Instrucción y sus descargos</u>

16. El 18 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe N° 00226-2022-CPC-LAL/INDECOPI (en adelante, Informe), recomendando:

> *"**III. CONCLUSIONES***
>
> *Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:*
>
> *1. Banco Ripley Perú S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo de la falta de adopción de medidas de seguridad frente a dos consumos no reconocidos; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionar con amonestación.*
>
> *2. Tiendas por Departamento Ripley S.A.C. no habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de las operaciones no reconocidas; por lo que se recomienda declarar improcedente la denuncia."*

17. Dicho Informe fue puesto en conocimiento de las partes procesales a través de la Resolución N° 002071-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 18 de noviembre de 2022, otorgando el plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.

18. El 25 de noviembre de 2022, el señor Alayo absolvió el informe final de instrucción argumentando lo siguiente:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Se rechaza rotundamente el informe técnico de la Secretaría Técnica por cuanto el Banco vulneró el deber de idoneidad al permitir compras vía online e infringió con lo dispuesto en el reglamento de tarjeta de crédito y débito.
- Respecto al presunto desistimiento, es totalmente falso y un invento de la secretaría técnica.

19. El 29 de diciembre de 2022, el señor Alayo presentó algunos alegatos adicionales contra el informe final de instrucción afirmando lo siguiente:

- La Secretaría Técnica no ha evaluado los parámetros dispuestos en el Reglamento de la Tarjeta de Crédito y Débito.
- Asimismo, se dejó sin efectos la imputación contra Tiendas Ripley alegándose un presunto desistimiento, ello con el ánimo de ayudar a dicha empresa al realizar una interpretación errónea y fuera de contexto jurídico.
- La frase de "Desisto de esta pretensión" fue en respuesta a los documentos que presentaron los delincuentes que suplieron su identidad; lo cual constituiría un delito.
- No es posible tener por allanado si no se le ha reconocido la totalidad de las pretensiones, ya que únicamente dicha figura opera cuando es contra todas las pretensiones y no como en el caso en concreto.
- Al realizar el extorno de S/ 1999,00 el Banco estaría aceptando de forma categórica su responsabilidad.
- Hasta el momento, se viene realizando el pago de /S 13 323,30 con la finalidad que no sea enviado a la SBS o Infocorp; al igual que los pagos mensuales.
- De igual manera, se ha excedido de forma descarada la emisión de un pronunciamiento.

20. Por Resolución N° 00043-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de enero de 2023, se corren traslado a las partes del procedimiento los escritos del señor Alayo.

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1. Del informe final de instrucción

21. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda[3].

[3] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
Artículo 255.- Procedimiento sancionador.
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
(...)
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

22. La referida norma establece que el informe final de instrucción contiene la opinión y recomendaciones del órgano instructor sobre el procedimiento, por lo que, es preciso resaltar que no constituye un precedente obligatorio que debe seguir esta Comisión para emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, ello sin perjuicio de ser valorado.

23. Al respecto, el señor Alayo refutó rotundamente los argumentos de la Secretaría Técnica e incluso informó de presuntos hechos de omisión funcional; sin embargo, dicho documento solo es considerado como una recomendación y no significa la emisión de una decisión final.

II.2. De la solicitud de incorporar a América Móvil S.A.C.

24. El Banco alegó que debe incorporarse como denunciado a América Móvil S.A.C. pues fue con el uso del CHIP de celular con el que se realizaron las operaciones cuestionadas.

25. Sin embargo, el señor Alayo no formuló su denuncia contra esta empresa, pues solo informó lo referido al CHIP del celular a manera de relato; por tanto, dicho alegato del Banco debe quedar desestimado.

II.3. De la solicitud de nulidad de Tiendas Ripley

26. Tiendas Ripley, en su escrito de descargos, solicitó la nulidad de la solicitud de imputación de cargos ya que existe una incongruencia entre los hechosdenunciados con lo imputado por la Secretaría Técnica, por cuanto el mismo señor Alayo solicitó desistirse de un extremo de la denuncia respecto a la falta de adopción de medidas de seguridad.

27. Al respecto, la Secretaría Técnica en el informe final de instrucción, recomendó dejar sin efectos la imputación de cargos contra Tiendas Ripley; sin embargo, el denunciante informó que dicho órgano habría interpretado de forma errónea su pedido, ya que simplemente se desistía de la pretensión de la presentación de documentos que suplantaron su identidad ya que constituiría un delito.

28. De la revisión del expediente y de la expresión del señor Alayo, este órgano considera que dicho denunciante no presentó desistimiento de su pretensión en en el presente procedimiento contra el Banco, sino que fue un argumento que abundaría su denuncia.

29. En este orden de ideas, y al haberse precisado la solicitud del señor Alayo, corresponde desestimar el pedido de nulidad de Tiendas Ripley.

30. En consecuencia, se procederá a evaluar la responsabilidad de dicho proveedor.

III. ANÁLISIS

III.1. Del allanamiento

31. Por Resolución N° 001266-2022-CPC-LAL/INDECOPI —notificada el 03 de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorital@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

agosto de 2022— la Secretaría Técnica imputó al Banco presunta infracción al Código, por no haber cumplido con la adopción de medidas de seguridad respecto a dos operaciones no reconocidas.

32. El Banco formuló allanamiento sobre este extremo de la denuncia, en aplicación de lo establecido en el artículo 112° del Código.

33. El artículo 112 del Código preceptúa que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución de inicio, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor, además será considerado como circunstancia atenuante al momento de graduar la sanción.

34. El artículo 330° del Código Procesal Civil establece que el demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. En el primer caso, acepta la pretensión dirigida contra él, en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

35. En esa misma línea, el artículo 29 de la Directiva Nº 001-2021/CODINDECOPI "Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", prevé que en todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, imponiendo la sanción, de ser el caso, dictando la medida correctiva u ordenando el reembolso de costas y costos, según corresponda.

36. Asimismo, en la mencionada Directiva en el inciso e) del artículo 29 precisa lo siguiente "*Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante*".

37. El señor Alayo afirmó que no se debe de considerar su allanamiento del Banco, por cuanto, no se ha realizado en todas sus pretensiones; sin embargo, y de la revisión de la resolución de imputación se cargos, se ha verificado que abarca la única pretensión – por ende, la totalidad – denunciada contra dicho proveedor; por lo que, su alegato queda desvirtuado.

38. En el presente caso, la Resolución N° 01266-2022-CPC-LAL/INDECOPI fue notificada el 03 de agosto 2022 al Banco, y se le concedió un plazo de veinte (20) días hábiles para que presente sus descargos, el cual venció el 03 de septiembre de 2022.

39. El 02 de septiembre de 2022, es decir, dentro del plazo concedido por la presentación de sus descargos, el proveedor denunciado formuló allanamiento respecto a la única imputación en su contra.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

40. Conforme a lo expuesto, al haberse presentado allanamiento dentro del plazo de descargos, corresponde aceptarlo y determinar la responsabilidad del Banco declarando fundada la denuncia en todos sus extremos.

41. Es conveniente señalar, que si bien el señor Alayo argumentó una teoría sobre la responsabilidad del Banco respecto a la imputación en su contra; sin embargo, y conforme a la normatividad citada al aceptar el allanamiento corresponde declarar la responsabilidad del Banco sobre el hecho imputado.

III.2. Del deber de idoneidad en operaciones no reconocidas

42. El artículo 18° del Código[4] 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 transmitida, las condiciones acordadas, entre otros factores que dependen de las circunstancias del caso.

43. Asimismo, el artículo 19 del Código[5] prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

44. En aplicación de esta norma, 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.

45. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.

46. 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

---

[4] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 18º.- 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.

[5] **LEY N° 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia de propio consumidor afectado.[6]

47. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

48. El señor Alayo denunció a Tiendas Ripley por presuntas infracciones al deber de idoneidad, por lo que, se procederá a evaluar cada una de ellas.

Sobre los consumos por internet

49. El señor Alayo denunció a Tiendas Ripley por no haber cumplido con adoptar las medidas de seguridad necesarias al procesar las compras del 28 y 29 de mayo de 2022 a través de su página web.

50. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.

51. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

52. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento.

53. Siendo así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona contra la cual, conforme a la ley, deban dirigirse las pretensiones denunciadas.

54. En el presente caso, se imputó a Tiendas Ripley la falta de adopción de medidas de seguridad de operaciones realizadas en sus respectivas páginas web.

---

[6] **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.
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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

55. Sin embargo, en los procesos de autorización de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito a través de un establecimiento electrónico, (en distintos canales como plataformas por Internet, portales web o aplicaciones móviles), la verificación se realiza de manera electrónica, siendo que este proceso no está a cargo del portal web donde se realizan los consumos, sino a cargo de la entidad financiera —directamente o a través de la empresa procesadora de las operaciones— quien se encarga de autorizar las operaciones, una vez que se verifique el ingreso de la información confidencial de la tarjeta y las claves adicionales; es decir, el procedimiento de validación del pago vía Internet recae en la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de sus clientes.

56. En ese sentido, en la medida que los sujetos intervinientes en la autorización de un consumo con tarjeta de crédito vía internet son la titular de la tarjeta y la entidad financiera emisora encargada de validar las operaciones, sólo ellos cuentan con legitimidad para intervenir en el procedimiento en el que se cuestione la autorización de operaciones por este canal.

57. En efecto, la responsabilidad de los establecimientos virtuales no comprende validar los datos de la tarjeta y las claves del titular de la tarjeta.

58. Bajo tal premisa, de la revisión de los actuados, se advierte que para la realización de las operaciones cuestionadas —realizadas vía internet—, era necesario el ingreso correcto de datos tales como número de la tarjeta de crédito, su fecha de vencimiento y la clave de seguridad obrantes en el reverso de la tarjeta, siendo que, una vez cumplidos tales requisitos, las transacciones fueron aceptadas por parte de la entidad financiera que administra la información vinculada a la cuenta de su cliente.

59. En ese sentido, si bien las transacciones controvertidas se efectuaron a través del portal web de Tiendas Ripley, este proveedor carece de legitimad para obrar pasiva respecto del producto cuestionado (validez de operaciones realizadas con cargo a la línea de la tarjeta de crédito de titularidad de la denunciante), pues era el Banco la entidad responsable de acreditar que las operaciones realizadas vía internet se llevaron a cabo válidamente, esto es, de acuerdo a los parámetros de seguridad que la norma sectorial disponía para ello.

60. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente la denuncia en este extremo la interpuesta contra Tiendas Ripley por presunta infracción al artículo 19 del Código.

Sobre las medidas de seguridad

61. El señor Alayo denunció a Tiendas Ripley por no adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de la persona que recibió las compras realizadas el 28 y 29 de mayo de 2022.

62. De acuerdo con el deber de idoneidad, el proveedor es el responsable de otorgar un producto o servicio de acuerdo con lo que se ofrece en el mercado.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

63. Obran en el expediente administrativo algunas copias de los váuchers que presuntamente se había entregado los productos al señor Alayo y presuntamente se había dejado constancia de ello:

Consumo por S/ 12 013,90

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 45013074
FECHA: 28/05/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS

Consumo por S/ 3308,9

TIPO DOCUMENTO: Boleta
NÚMERO DE PEDIDO: 45031141
FECHA: 29/05/2022
ENTREGA INMEDIATA
RECIBI CONFORME MERCADERIA Y/O SERVICIOS

64. En este orden de ideas, queda evidenciado que Tiendas Ripley entregó los productos adquiridos presuntamente por el señor Alayo a la persona que se apersonó a recogerlo.

65. En cuanto a la identidad de dicha persona que recibió los productos, en las boletas de compra no se evidencia un nombre, firma o algún signo que permita la identificación.

66. De igual manera, Tiendas Ripley no presentó algún medio probatorio que acredite que ejecutó un protocolo de seguridad para la entrega de los bienes adquiridos; de igual manera no presentó ni comunicó la existencia de tal documento.

67. Del mismo modo, Tiendas Ripley no adjuntó alguna grabación fílmica, o audio en que acredite que el señor Alayo se haya apersonado a recoger los productos.

68. En consecuencia, está acreditado que Tiendas Ripley incumplió con adoptar medidas de seguridad para verificar la identidad de la persona que recibió los bienes adquiridos con las operaciones no reconocidas; por lo que, corresponde declarar fundada la denuncia en dicho extremo.

IV. MEDIDA CORRECTIVA

69. El artículo 114[7] del Código prescribe que se le podrá ordenar al proveedor que incurre en infracción a las normas de protección al consumidor, medidas correctivas reparadoras y complementarias, a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando, haya sido informada expresamente al proveedor al inicio del procedimiento.

70. De conformidad con el artículo 115 del Código[8] las medidas correctivas

---

[7] **LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

[8] **LEY Nº 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa. El órgano resolutivo al dictarlas debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

71. El señor Alayo solicitó como medida correctiva que se anulen las operaciones no reconocidas que ascienden a un total de S/15 322,30, pues actualmente viene pagando de forma puntual para no ser reportado a las centrales de riesgo.

72. Al respecto, el 8 de noviembre de 2022 el Banco acreditó haber extornado el monto de S/ 1999,00 por lo que, los consumos a devolver disminuirían a S/ 13 323,30.

73. Es conveniente precisa que, si bien Tiendas Ripley fue denunciado, se declaró improcedente el extremo respecto a las medidas de seguridad de los consumos no reconocidos, por lo que, no sería posible medida correctiva de forma solidaria.

74. Asimismo, pese a que se declaró fundada la denuncia contra Tiendas Ripley respecto a la entrega de los bienes adquiridos a una tercera persona; sin embargo, esta última solo generaría la entrega de dichos bienes y a la vez no fue solicitada por el señor Alayo.

75. Por tanto, corresponde ordenarle al Banco que en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, cumpla con anular, extornar y/o devolver al señor Alayo el monto de S/ 13 323,30 al igual que los intereses, comisiones, penalidades y otros gastos que se hayan generado.

76. Para acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas, el denunciado deberán informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir con la medida correctiva, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 117° del Código.

77. El artículo 40[9] de la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

---

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

9 **Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares
40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(en adelante, la Directiva), prescribe que, en caso de incumplimiento del mandato de medida correctiva, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa competente, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, especificando en que consiste el incumplimiento

V. DE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

78. El artículo 110° del Código[10] prescribe que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

79. El artículo 112° del mismo cuerpo normativo, dispone que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

80. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.

81. En tanto se declaró fundada la denuncia contra el Banco y Tiendas Ripley, corresponde realizar la graduación de la sanción de cada uno de los denunciados.

De la sanción del Banco

82. El Decreto N° 032-2021-PCM, tiene como objeto regular los criterios para la graduación, metodología y factores en la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia y atendiendo a los criterios adoptados por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad, se recomienda utilizar los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, que regulan los efectos del allanamiento, estableciendo que:

---

10 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

"***Artículo 12.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.***
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes
criterios:
(…)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(…)
3. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas".

83. El literal e) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

84. Teniendo en consideración lo antes expuesto y considerando que el Banco cumplió con allanarse dentro del plazo para presentar sus descargos respecto a esta imputación y la actitud de dar cumplimiento con la posible medida correctiva; corresponde que se lo sancione con amonestación.

De la sanción a Tiendas Ripley

85. El Cuadro N° 1 del Decreto Supremo preceptúa que, para la graduación de las sanciones, las áreas resolutivas en materia de protección al consumidor utilizarán el "Método basado en valores preestablecidos" o "el Método *Ad Hoc*".

86. El "método Basado en Valores Preestablecidos" se aplica cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos[11]: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el "Método Ad *Hoc*".

---

11 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
ii. "Método basado en valores preestablecidos" o el "Método Ad-hoc",
deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

87. De conformidad con el Decreto Supremo, para el cálculo de la sanción a imponerse por el método de valores preestablecido, se utilizará la siguiente fórmula[12]:

$$m = ki,j \times Dt$$

(m) es la multa base
(ki,j) Tipo de afectación y tamaño del infractor
(D_t) Duración en el tiempo

88. Para determinar los factores ki,j y D_t se tomará en consideración lo siguiente:

(i) Factor ($k_{i,j}$): Al ser el tipo infractor referido a la entrega de bienes por un valor de S/15 322,30, siendo calificada por el Decreto Supremo con un nivel "alta", pues encaja en:

Nivel de afectación	Tipo infractor
BAJA	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (03) UIT y menor a (04) UIT.

Respecto al tamaño del infractor califica como Gran Empresa, de acuerdo con la información obrante en los libros emitidos por la calculadora de multa.

(ii) Factor (D_t): El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor 1,0[13].

(iii) Agravante y atenuantes: al respecto, no se ha presentado alguna agravante o atenuante.

---

12 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**
Capítulo I: Pasos para la estimación de multas
Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (*M*) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (*m*) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes1 presentes en cada caso (*F*), conforme a la siguiente fórmula:
(I) $M = m \times F$
Finalmente, dicho monto (*M*) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (*M**).

13 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

Cuadro 23 FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

89. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa con un resultado de seis con ochenta y nueve (6,89) Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20337564373
Razón social del sancionado	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.C.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (03) UIT y menor a (04) UIT.
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	6.89
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	6.89
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) [1]	**6.89**

90. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Tiendas Ripley con multa de seis con ochenta y nueve (6,89) Unidades Impositivas Tributarias.

VI. DE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

VI.1. De las costas

91. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, prevé que en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI se puede ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI[14].

[14] **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

92. Habiéndose acreditado infracciones al Código, corresponde ordenarle al Banco y a Tiendas Ripley, que asuma las costas del procedimiento.

De la devolución de la tasa administrativa

93. Obra en el expediente el comprobante de pago de la tasa administrativa para iniciar el presente procedimiento de S/ 36,00 presentado por la parte denunciante; por lo que corresponde conceder a su favor este concepto.

94. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de los denunciantes por concepto de tasa administrativa, el Banco y Tiendas Ripley, de forma solidaria, deberán informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código.

95. De conformidad con numeral 41.1 de la Directiva[15], en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiario deberá comunicarlo a la autoridad administrativa. En caso se verifique el incumplimiento, el órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos impondrá multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.3 de dicha Directiva.

VI.2. De los costos

96. Al haberse acreditado la participación de abogado en la defensa de los denunciantes, corresponde ordenarle al Banco y Tiendas Ripley, de forma solidaria, asuman el pago de los costos del procedimiento.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra el Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor por haberse presentado allanamiento dentro del plazo legal.

Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

15 **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
4.9 De la condena al pago de costas del procedimiento
41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto no cuenta con legitimidad para obrar en el extremo que presuntamente el proveedor no ejecutó medidas de seguridad en operaciones realizada a través de una página web.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Eldsel Adler Alayo Reyna contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto no adoptó las medidas de seguridad pertinentes para verificar la identidad de la persona que recibió las compras cargadas en la tarjeta del denunciante.

CUARTO: Imponer al Banco Ripley Perú S.A. y a Tiendas por Departamento Ripley S.A. las siguientes sanciones:

IMPUTADO	HECHO	NORMA INFRINGIDA	SANCIÓN
Banco Ripley Perú S.A.	No adoptar medidas de seguridad para evitar que se ejecute transacciones por S/15 322,30	Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	Amonestación
Tiendas por Departamento Ripley S.A.	No adoptar medidas de seguridad al momento de entregar productos	Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	6,89 UIT

QUINTO: Ordenar al Banco Ripley Perú S.A. como medida correctiva reparadora que en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, cumpla con anular, extornar y/o devolver al señor Alayo el monto ascendente a S/ 13 323,30 al igual que los intereses, comisiones, penalidades y otros gastos que se hayan generado por los consumos no reconocidos.

El Banco Ripley Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, para cuyos efectos, deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde el vencimiento del plazo para cumplir con la medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva en caso de incumplimiento de mandato, de conformidad con el artículo 117 del Código Protección y Defensa del Consumidor.

Informar al señor Eldsel Adler Alayo Reyna que de conformidad con el numeral 40 de Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, si se produce el incumplimiento de mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión actuará de oficio e impondrá la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

SÉTIMO: Ordenar al Banco Ripley Perú S.A. y a Tiendas por Departamento Ripley S.A. que, de forma solidaria, pague a favor del señor Eldsel Adler Alayo Reyna, el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia.

Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de los denunciantes, por concepto de tasa administrativa, el Banco Ripley Perú S.A. y a Tiendas por Departamento Ripley S.A. en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente deberá

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutivo, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, de la parte denunciante deberá comunicarlo al órgano resolutivo competente, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.1 de dicha Directiva.

OCTAVO: Ordenar al Banco Ripley Perú S.A. y a Tiendas por Departamento Ripley S.A. que, de forma solidaria, asuma el pago de las costas y costos del procedimiento, a favor del señor Eldsel Adler Alayo Reyna.

OCTAVO: Disponer la inscripción del Banco Ripley Perú S.A. y de Tiendas por Departamento Ripley S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[16] de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Vania Lorena Vergara Lau, Sara Ysabel del Carmen Chávez Gutiérrez y Eduardo Alonso Pacheco Yépez.

Firmado digitalmente por
VANIA LORENA VERGARA LAU
Presidenta

[16] **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A