

## **El Indecopi sanciona a entidades financieras que emitieron tarjetas de crédito que no fueron solicitadas por los consumidores**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) ha sancionado a diversas entidades financieras que entregaron tarjetas de crédito sin contar con la debida documentación que sustentara su emisión. Así, generaron perjuicio económico a los consumidores y desconfianza en el sistema financiero.

Mediante Resoluciones N° 1447-2015/CC1, N° 495-2016/CC1, N° 895-2016/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 sancionó al BBVA Banco Continental S.A., Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, y Scotiabank Perú S.A.A., con un total de 11 UIT. Además, para revertir la conducta infractora, ordenó como medida correctiva la anulación de las tarjetas emitidas por estas entidades, así como toda deuda generada a consecuencia de dicha emisión indebida.

El Indecopi precisó que las entidades financieras tienen la obligación de mantener los documentos suscritos por el cliente que acrediten la contratación de las tarjetas de crédito, tales como la solicitud, el contrato, así como el documento que certifique la entrega del ‘plástico’ al consumidor.

Cuando la contratación se realice vía telefónica, las entidades financieras deberán contar con el audio correspondiente en el que se identifique al consumidor contratante y se demuestre que acepta las condiciones del contrato. También, deben contar con el documento que certifique la entrega de la tarjeta y la suscripción del contrato escrito al momento de recibir la tarjeta.

La institución, en el marco de protección de los derechos de los consumidores de los servicios financieros y bancarios, pone en conocimiento de la ciudadanía que aquellos consumidores que se hayan visto afectados por conductas similares y cuyos reclamos no hayan sido atendidos por las entidades financieras, pueden acercarse a las oficinas de la institución a interponer la denuncia administrativa correspondiente.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que “(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales”.

Para acceder a las resoluciones pueden ingresar a los siguientes enlaces:

### **Resolución 495-2016/CC1**

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/12c3f5d5-1a40-4b0c-98f9-1fe63cc911b7>

#### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:

[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Siganos en     
Indecopi Oficial

**Resolución 895-2016/CC1**

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/0acb9fc5-ca18-4ac6-8159-bbf671b86520>

**Resolución 1447-2015/CC1**

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/9eede1b3-70bd-4185-8360-833a2999797f>

**Lima, 26 de agosto de 2016**

**Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Siganos en     
Indecopi Oficial