

Jurisprudencia INDECOPI

15-3-2018

Esta publicación recopila las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección del Consumidor con relación al reconocimiento de millas por las diversas entidades bancarias que emiten estos beneficios a sus usuarios.

Para facilitar la lectura, hemos incluido un enlace al texto completo, para acceder a éste, solo es necesario hacer clic en el ícono del pdf en cada referencia.



Foto: Referencia Creative Commons / Gerard Van Buuren

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Calle de la Prosa 104 San Borja

2247800 – Anexo 5063

ldiaz@indecopi.gob.pe

**SALA ESPECIALIZADA DE PROTECCION DEL
CONSUMIDOR****2016-01-20****222-2016/SPC****000953-2014/CCI ROLLY JUAN BARTON GONZALES
SCOTIBANK PERÚ S.A.A.**

Se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Rolly Juan Barton Gonzales contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción del artículo 14.2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria cumplió con informar al denunciante la condición para acceder a la promoción “Multiplicamos tus millas AAdvantage hasta x 5”. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Rolly Juan Barton Gonzales contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no correspondía otorgar al denunciante el total de 30 000 millas bajo promoción “Multiplicamos tus millas AAdvantage hasta x 5” en tanto no cumplió con inscribirse a la referida compañía.

**2005-09-02****958-2005/TDC****VÍCTOR HUGO SALAZAR CALDERÓN - CONTINENTAL
AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ
IDONEIDAD DEL SERVICIO**

Se resuelve: primero: revocar la Resolución N° 239-2005/CPC del 23 de febrero de 2005 en el extremo que ordeno como medida correctiva a cargo de Continental Airlines Inc.



2013-05-29

1373-2013/SC2

**LUIS FELIPE ALFARO GARRATH - AMERICAN AIRLINES INC.
SUCURSAL DEL PERÚ CITIBANK DEL PERÚ S.A.**

DE PARTE

Se confirma el pronunciamiento venido en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Citibank del Perú S.A. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse verificado que el referido proveedor no estaba encargado de asignar los códigos de viajero ni de administrar las millas acumuladas en el marco del servicio materia de denuncia. Se confirma la resolución mencionada, en el extremo que denegó la medida correctiva solicitada por el señor Luis Felipe Alfaro Garrath, consistente en que se le reintegre en su estado de cuenta las millas que le fueron descontadas.

Se declara improcedente la apelación planteada por el señor Luis Felipe Alfaro Garrath contra el pronunciamiento venido en grado, en el extremo referido a la sanción impuesta a American Airlines Inc. Sucursal del Perú.



2012-11-19

3368-2012/SC2

**RICARDO ABELARDO MEJÍA PERALTA - BANCO DE CRÉDITO
DEL PERÚ S.A.**

DE PARTE

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A., al haberse acreditado que retiró indebidamente las 58 094 millas acumuladas por el denunciante.



**COMISIÓN DE PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR****2015-10-12****538-2015/CPC-INDECOPI-AQP**

I36-2015/CPC-INDECOPI-AQP

HUGO LUIS ROSAND SILVA DENUNCIADOS: TRANS AMERICAN AIRLINES S.A.

En el procedimiento iniciado por el señor Hugo Luis Rosand Silva en contra de Trans American Airlines S.A., por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente: (i) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Hugo Luis Rosand Silva en contra de Trans American Airlines S.A. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ha quedado acreditado que el denunciado realizó una labor idónea al haber declarado por expiradas las millas del servicio Life Miles, pese a que se habrían registrado las millas correspondientes a su última actividad antes de su fecha de vencimiento. (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Hugo Luis Rosand Silva en contra de Trans American Airlines S.A. por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado no cumplió con dar respuesta completa al reclamo interpuesto por el denunciante, en el libro de reclamaciones el 12 de mayo de 2015, dentro del plazo legal. (iii) Ordenar, como medida correctiva reparadora que Trans American Airlines S.A. cumpla, con: - Dar respuesta al reclamo presentado, por el denunciante, el 12 de mayo de 2015, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores, de notificado con la presente resolución. (iv) Ordenar a Trans American Airlines S.A. el pago de costas y costos incurridos por el señor Hugo Luis Rosand Silva.

**2009-02-25****568-2009/CPC****FERNANDO GRADOS PAREDES EN CONTRA DE BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ POR PRESUNTA.**

Idoneidad medidas correctivas graduación de la sanción multa costas y costos/en el procedimiento iniciado.



2007-06-20

1197-2007/CPC

SEÑORA SILVIA ABIGAIL MERCEDES MORALES CORRALES DE TORRES EN CONTRA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

En el procedimiento iniciado por el señor Fernando Grados Paredes en contra de Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto lo siguiente: (i) Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Grados en contra del Banco por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la presunta falta de entrega del contrato por el cual adquirió la tarjeta de crédito del denunciado. De acuerdo con la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, la acción del señor Grados ha prescrito, dado que han transcurrido más de dos años desde que se suscitaron las mencionadas presuntas infracciones. (ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la cancelación de la tarjeta de crédito del denunciante. Ello, debido a que ha quedado acreditado que el señor Grados mantenía impaga una deuda con el Banco. (iii) Declarar infundada la denuncia presentada por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la falta de entrega de los estados de cuenta. (iv) Declarar infundada la denuncia presentada por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al impedimento del uso de millas que habría obtenido el denunciante. Ha quedado acreditado que el señor Grados mantenía una deuda impaga, que originó el bloqueo de su tarjeta de crédito y por tanto la suspensión de todo beneficio. (v) Denegar la medida correctiva solicitada por el denunciante. (vi) Denegar la solicitud de costas y costos formulada por el denunciante

