

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



**“ELIMINANDO FRICCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA:
DIGITALIZANDO LAS AUTORIZACIONES DE PAGO”**

Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de Magíster en Derecho
Bancario y Financiero
que presenta:

Tania Mirella Casimiro Canales

Asesor:

María Del Rosario Soledad Moreno Sánchez

Lima, 2022

Informe de Similitud

Yo, MORENO SANCHEZ, MARIA DEL ROSARIO SOLEDAD, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado ELIMINANDO FRICCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA: DIGITALIZANDO LAS AUTORIZACIONES DE PAGO del/de la autor(a) CASIMIRO CANALES, TANIA MIRELLA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 23%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 13/10/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 13 de enero de 2023

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>MORENO SANCHEZ, MARIA DEL ROSARIO SOLEDAD</u>	
DNI: 40666330	Firma 
ORCID: 0000-0001-6041-6276	

RESUMEN EJECUTIVO

Existe consenso acerca de los grandes beneficios que genera la inclusión financiera en un país, como reducción de la pobreza, mejora en la calidad de vida social y económica de los ciudadanos. El Perú no es ajeno a ello y ha incluido esto como un fin perseguido a través de políticas de Estado. Sin embargo, hasta fines del 2020, en el Perú solo 4.9 de cada 10 ciudadanos contaba con una cuenta bancaria (INEI, 2021). A su vez, vivimos una era en la que la tecnología ha revolucionado la forma de vivir del ser humano, puesto que las herramientas digitales han impactado en la provisión de productos y servicios a los ciudadanos. Un caso especial es el de los servicios financieros, donde la tecnología ha permitido que estos puedan ser brindados a través de plataformas digitales, como banca web y apps, permitiendo llegar a lugares que se encontraban excluidos financieramente. Sin embargo, un servicio en el que la tecnología aún no ha sido implementado en nuestro país es la forma en que se autorizan los consumos realizados con tarjetas de crédito de manera presencial, ya que sigue realizándose a través de vouchers con firma manuscrita, a pesar de que existen medios totalmente electrónicos de hacerlo. En el presente trabajo de investigación analizamos a qué se debe tal fenómeno en el Perú, para lo cual analizamos principalmente la regulación vigente emitida por la SBS y la jurisprudencia existente creada por Indecopi a fin de determinar la fuente de tal restricción. Solo luego de conocer tal fuente, será posible realizar propuestas de mejora, a efectos de dejar de usar vouchers físicos firmados y reemplazarlos por autorizaciones de pago realizadas electrónicamente, que permitan aprovechar la tecnología para lograr un mayor nivel de seguridad, eficiencia y simplicidad, contribuyendo a la inclusión financiera.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. ESTADO DEL ARTE.....	11
2.1 ¿Qué se entiende por inclusión financiera?	11
2.2 Sobre la inclusión financiera en Latinoamérica.....	12
2.3 Cuenta corriente.....	22
2.4 Terminales electrónicos y chip	24
2.5 Revolución digital en el sistema financiero	25
2.6 Marco teórico:.....	28
III. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	32
3.1 Recordemos el problema:	32
3.2 Elección del enfoque metodológico.....	36
3.3 Aplicación del enfoque metodológico	37
3.3.1 Manifestación de voluntad en el Código Civil peruano.....	37
3.3.2 Autorizaciones de pago en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito	38
3.3.3 Analizando si la limitación proviene de la historia del origen de la tarjeta de crédito como producto financiero	41
3.3.4 Analizando si la limitación proviene de los propios contratos que diseñan las empresas del sistema financiero	46

3.3.5 Analizando si la limitación proviene de los criterios que Indecopi aplica en sus pronunciamientos por los que resuelve procedimientos administrativos sancionadores día a día.....	49
IV. DISCUSIÓN	62
4.1 Validación de hipótesis	63
4.1.1 Análisis del criterio de Indecopi: exigencia de vouchers firmados como autorización de pago.....	63
4.1.2 Crítica: Defectos del criterio aplicado por Indecopi en la resolución de denuncias sobre consumos presenciales no reconocidos efectuados con tarjetas de crédito	71
4.1.3 Resultado de la discusión.....	91
4.2 Propuesta de mejora o solución	94
4.2.1 Aceptación de autorizaciones de pago electrónicas.....	95
4.2.2 Correcta actuación de Indecopi.....	96
4.2.3 Autorización de pagos personalizadas -similar a los micropagos- para consumos de mayor valor	99
V. CONCLUSIONES	101
BIBLIOGRAFÍA	105

I. INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera se ha convertido en un punto esencial en la agenda de desarrollo de muchos países, principalmente los latinoamericanos, donde la brecha es amplia. Los grandes beneficios de la inclusión financiera han quedado demostrados en múltiples ocasiones: contribuye enormemente al desarrollo económico, reducción de la pobreza, formalización del empleo, reducción de vulnerabilidad y desigualdad económica, articulación entre inclusión social y económica, entre otros. Esto es una clara muestra de que la inclusión financiera no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr ansiados fines nacionales.

Generalmente, se entiende por inclusión financiera al acceso y uso de productos financieros de calidad. Sin embargo, el concepto es mucho más amplio. No basta que la población tenga acceso a estos servicios, es necesario que su uso sea eficiente, que los usuarios sepan utilizarlos y obtengan el mayor beneficio posible, que les brinde la seguridad de saber que podrán utilizarlos en situaciones adversas.

La crisis económica ocasionada por la pandemia del Covid-19 ha significado una excelente oportunidad para recordar la importancia de la inclusión financiera, no para que las empresas del sistema financiero se beneficien con más clientes, sino para que los ciudadanos de un Estado cuenten con las herramientas necesarias para afrontar cualquier crisis y los gobiernos puedan llegar a ellos con mayor facilidad. Todos hemos sido testigos de las grandes dificultades que las poblaciones más relegadas en el Perú tuvieron que afrontar para lograr tener acceso a los programas de beneficios que el Estado puso en marcha a su favor. La situación habría sido muy distinta si más peruanos tuvieran una cuenta de ahorros en una empresa del sistema financiero formal.

De acuerdo a los resultados del Global Findex 2017, antes de la pandemia, el 69% de los adultos del mundo tenían una cuenta bancaria, siendo que el 56% de todos los adultos no bancarizados son mujeres (citado por Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, Ansar y Hess, 2018, p. 2). Queda claro que

los países con niveles más altos de inclusión financiera son Europa y Norteamérica, mientras que una de las regiones con menores índices es Latinoamérica. Como se observa, existe coincidencia entre países desarrollados y el alto nivel de inclusión financiera. Si nos enfocamos en el Perú, el nivel de inclusión financiera es del 40%, es decir, solo 4 de cada 10 adultos tiene una cuenta bancaria, nivel muy inferior al del promedio mundial.

Respecto de Latinoamérica, el nivel de inclusión financiera es bajo. Sin embargo, se han registrado notables avances en el contexto de la pandemia. Si observamos a los países vecinos, como Brasil y Colombia, la entrega de subsidios del gobierno a la población más vulnerable ha generado iniciativas de solución novedosas, sobretodo relacionadas a aprovechar las herramientas digitales que el entorno actual nos ofrece. Tal como señaló Kiki Del Valle, vicepresidente senior de Alianzas Digitales de Mastercard, Latinoamérica y Caribe en el foro digital del COA, la población no bancarizada en América Latina se ha reducido en un 25% debido al contexto creado por la pandemia (Iupana. Más allá de una cuenta bancaria: Los retos de la inclusión financiera en Latinoamérica. 2020).

Estamos viviendo una era nunca antes vista, muchos se atreven a afirmar que estamos ante una verdadera revolución digital. La tecnología es una herramienta muy potente en relación a la gran necesidad de que las soluciones financieras lleguen a las poblaciones más alejadas, muchas de ellas de niveles de pobreza extrema que incluso en tal situación cuentan con acceso a un teléfono celular y saben utilizarlo. La banca es una de las industrias con mayor potencial en desarrollo de productos digitales, la tecnología permite la creación de soluciones financieras nunca antes vistas, en las que el papel y la distancia dejan de ser una barrera para la creación de cuentas, contratación de financiamientos y soluciones que se ajusten a las necesidades de sectores con necesidades especiales.

Ahora bien, si es ampliamente aceptado que la tecnología constituye una gran herramienta a favor de la inclusión financiera, cabe preguntarnos qué otros factores determinan su desarrollo y de qué manera. Solo de esta forma es posible diseñar políticas necesarias para promover las condiciones que la promuevan y eliminar las barreras que la retrasan. Existen muchos estudios que han analizado este tema y concluyen que los aspectos son múltiples, como el nivel de desarrollo

del sistema financiero, calidad de servicios bancarios, los costos, cercanía a las oficinas bancarias, cantidad de documentos requeridos, nivel de educación, regulación, entre otros.

Qué duda cabe, la regulación que existe en un Estado sobre el sistema financiero influye de gran manera en el nivel de inclusión financiera, puesto que determina el marco normativo dentro del cual las empresas proveedoras podrán desenvolverse en la creación de productos y prestación de servicios. La regulación debe crear un entorno que permita a los partícipes de la inclusión financiera (usuarios, entidades financieras y reguladores) interactuar de manera armónica y equilibrada, y a las empresas poder crear soluciones que se ajusten a las necesidades y exigencias actuales. Si la regulación es estricta y no se ajusta a las innovaciones tecnológicas actuales, impedirá que herramientas tan valiosas se aprovechen a su mayor potencial. La regulación debe tener un enfoque integral y establecer principios amplios, que permitan adecuarse a los rápidos avances tecnológicos mundiales e incluso anticiparse a los mismos, no para frenar su desarrollo, sino para promoverlo, buscando siempre equilibrio entre estándares de calidad y respeto por los derechos de los usuarios, permitiendo la creación de soluciones financieras de las entidades del mercado.

La carga regulatoria excesiva y desproporcionada, frena totalmente la innovación financiera, representa un atraso en el desarrollo de nuevos productos que se ajusten a las necesidades del usuario actual y que contribuyan a la inclusión financiera.

Cuando analizamos el marco regulatorio peruano sobre sistema financiero, sobretodo con un enfoque en los productos *retail*, nos encontramos con un escenario propicio en general, que ha permitido un avance en inclusión financiera lento pero sostenido por varios años. Sin embargo, considero que existen ciertas normas que, en lugar de contribuir al avance de la inclusión financiera en el Perú, generan obstáculos que la retrasan.

Una de ellas y muy trascendente es el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013, principalmente el artículo 9°, que establece que las empresas del sistema financiero (en adelante ESF) solo pueden realizar cargos a una tarjeta de crédito si se cuenta con la orden de pago autorizada por el tarjetahabiente. En la práctica, esto ha significado

que las ESF deben contar con los vouchers físicos firmados por los usuarios cuando se trate de consumos presenciales para poder realizar un cargo a la línea de la tarjeta de crédito de manera válida. Diariamente Indecopi sanciona a muchas empresas del sistema financiero cuando realizan cargos por consumos cuestionados por los usuarios sin contar con el respectivo voucher firmado. Esto representa una carga operativa para las ESF cuasi imposible de cumplir, sobretodo considerando que en muchos países las procesadoras de pagos ya no exigen la firma de estos documentos a los comercios en los que se realizan los consumos. Esta forma de validar consumos no utiliza la tecnología actual de los microchips que incorporan todas las tarjetas hoy en día en nuestro país. Esto viene generando grandes desincentivos y cargas desproporcionadas en las ESF, que finalmente se traducen en tarjetas de crédito con tasas de interés más altas, lo cual es un factor que influye de manera perniciosa en la inclusión financiera.

La inclusión financiera implica necesariamente que existan en el mercado productos simples y útiles para los usuarios. Esto los hace eficaces, ya que productos complejos no serán utilizados por los usuarios de manera frecuente y por tanto no soluciona sus necesidades. Asimismo, los productos financieros deben ser accesibles a los usuarios en cuanto a costos. Vivimos en tiempos en los que la tecnología se ha convertido en una herramienta que permite realizar millones de transacciones financieras electrónicas al día sin necesidad de acudir a una agencia bancaria ni utilizar elementos físicos, haciendo que el servicio financiero al usuario sea rápido, eficiente y barato. Para hacer ello posible, se han implementado medidas de seguridad que permiten tener un alto grado de certeza sobre la identidad del usuario y su voluntad de realizar la operación. Sin embargo, aún existe un área de este mundo de transacciones a la que la tecnología no se ha implementado: Los consumos presenciales con tarjeta de crédito.

En los consumos presenciales con tarjeta de crédito en Perú aún no se han implementado las soluciones tecnológicas que ya se usan en el mundo de operaciones virtuales. A la fecha las tarjetas de crédito ya tienen incorporado un chip que es leído por los terminales de pago POS introduciéndolo en el lector e incluso sin contacto, pero se sigue exigiendo la impresión de un voucher y firma. En estos consumos presenciales aún se exige a los usuarios firmar un voucher por cada consumo realizado. Si en los consumos virtuales, la tecnología permite realizar miles o millones de operaciones bancarias con al día sin necesidad contacto físico entre las personas que

interactúan -lo cual es esencial en tiempos de pandemia-, en el mundo presencial no sucede lo mismo, sino que nos encontramos ante una situación totalmente desfasada: por cada consumo es necesario imprimir un voucher en papel físico, el usuario debe contar con un bolígrafo y colocar su firma en él. La pregunta principal salta a la luz:

¿Por qué en los consumos presenciales con tarjeta de crédito en el Perú los consumos se autorizan mediante vouchers firmados por el tarjetahabiente?

Sea cual sea el motivo, ¿Es irremplazable por el uso de tecnologías que no impliquen la impresión de papel y uso de un bolígrafo para estampar en él una firma? Y si no es así, ¿por qué no se ha hecho a la fecha? Son algunas de las preguntas que busco responder mediante el presente trabajo de investigación. Esta respuesta tiene gran repercusión puesto que, si estas autorizaciones de pago no debieran ser a través de vouchers firmados, las empresas del sistema financiero podrían implementar en su lugar autorizaciones de pago electrónicas, haciendo a la tarjeta de crédito un producto mucho más atractivo, más rápido y eficiente, de menores costos y por tanto más accesible hacia los usuarios. Esto convertiría al producto en uno de mayor acceso y uso, contribuyendo de esa manera a la inclusión financiera en el país.

La hipótesis de la que parto es que esta situación surge debido a que el regulador (ya sea uno o varios de ellos) o las entidades que aplican la regulación, exigen la existencia de vouchers firmados en el caso de consumos presenciales con tarjetas de crédito por considerar que es la forma más segura – o incluso la única- para los usuarios de realizar las autorizaciones de pago con tarjeta de crédito. Es decir, se asume que la firma del usuario en el voucher permite tener la certeza de que (i) la operación fue realizada efectivamente por el titular de la tarjeta y no por otra persona o por el comercio sin autorización del mismo; (ii) manifestó de manera indubitable su voluntad de autorizar el pago con tarjeta de crédito.

Ahora bien, si esto es así, considero que el regulador peruano incurre en un grave error al seguir aplicando un método de validación de identidad y voluntad del usuario que no se encuentra a la vanguardia de la revolución digital que vivimos actualmente, únicamente por considerar que el

nivel de seguridad que brinda la firma es irremplazable por otras herramientas tecnológicas eficientes. La tecnología nos brinda múltiples opciones para tales fines con niveles de seguridad de igual o mayor eficiencia, por lo que sería perfectamente posible reemplazar los vouchers firmados por otros medios de validación electrónicos.

Mi propuesta preliminar es modificar la regulación o criterios interpretativos que exigen que las autorizaciones de pago se realicen necesariamente mediante firmas autógrafas. Es necesario que la forma de autorización de pago a aplicar converse con el desarrollo tecnológico que se vive hoy mundialmente, eliminando la exigencia a las ESF de contar con un voucher físico firmado por el tarjetahabiente para poder realizar el cargo correspondiente a la línea de tarjeta de crédito, sin riesgo de sanciones por considerar que la autorización de pago no es adecuada si el voucher no es exhibido.

Propongo reemplazar la actual forma la autorización de pagos -a través de vouchers firmados- por otro medio completamente electrónico. Lo que planteo es una solución al problema detectado aprovechando la tecnología que se encuentra a nuestro servicio actualmente, a fin de eliminar el factor pernicioso y reemplazarlo por nueva regulación o criterio interpretativo que no genere retraso en la inclusión financiera sino, por el contrario, la promueva. La situación que se vive actualmente ha generado carga desproporcionada en las ESF que ocasiona mayores costos, que finalmente se trasladan a los usuarios a través de créditos más caros, generando exclusión financiera.

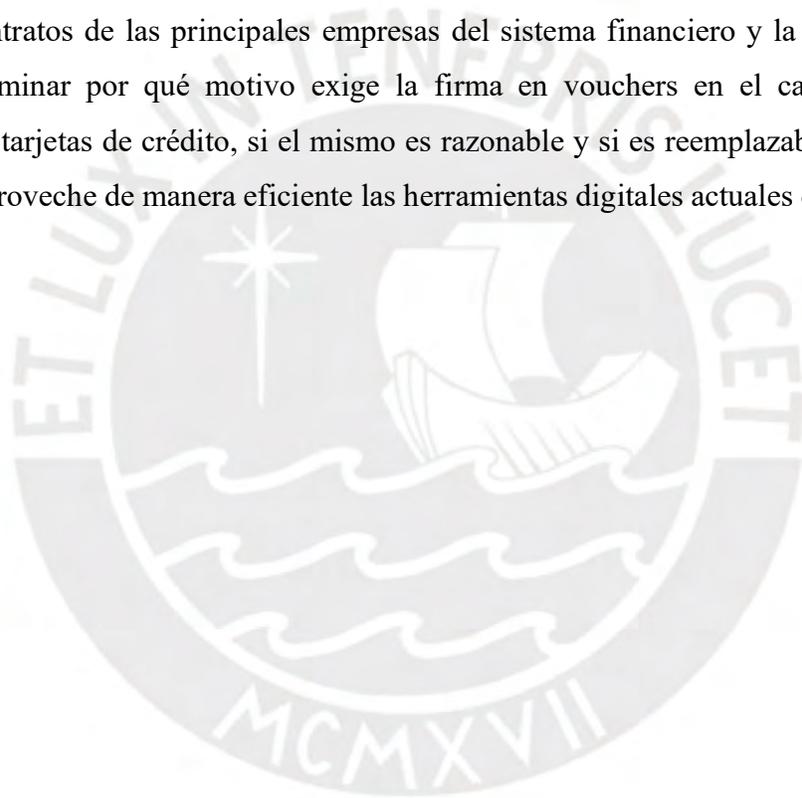
Teniendo claro cuál es el problema detectado y la hipótesis de la que parto, es importante mencionar que el objetivo principal del presente trabajo de investigación es:

- Determinar por qué razón en el Perú se exige la firma de vouchers como medio de autorización de pago en los consumos presenciales con tarjetas de crédito, a pesar de que actualmente esto podría realizarse por medios electrónicos.

Solo cuando determinemos cuál es la razón será posible proponer una alternativa de solución que presente el mismo grado de seguridad para el usuario, las ESF y los reguladores, sin necesidad

de usar firma autógrafa tan desfasada para la época que vivimos actualmente. Las modificaciones propuestas contribuirán a que el producto tarjeta de crédito ofrezca un servicio más simple y de fácil uso por parte de los usuarios, lo cual sin duda contribuye al avance de la inclusión financiera en nuestro país, objetivo tan anhelado por los grandes beneficios que genera en la economía y calidad de vida en un país.

Para hallar la respuesta al problema planteado, utilizaré el método de calidad e impacto regulatorio. Para esto, analizaré la regulación vinculada, entre ellos el Código Civil, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, la historia, precedentes y fundamentos, pasando por su aplicación mediante los contratos de las principales empresas del sistema financiero y la jurisprudencia, a efectos de determinar por qué motivo exige la firma en vouchers en el caso de consumos presenciales con tarjetas de crédito, si el mismo es razonable y si es reemplazable por una mejor propuesta que aproveche de manera eficiente las herramientas digitales actuales de manera eficaz.



II. ESTADO DEL ARTE

2.1 ¿Qué se entiende por inclusión financiera?

Existen muchos estudios sobre inclusión financiera a nivel mundial a cerca de sus efectos, su relación con el progreso económico de una nación, las barreras que normalmente retrasan su avance, estadística y análisis sobre el nivel de inclusión en distintos países, entre otros. Sin embargo, la definición es muy precisa y no existe discusión, todos coinciden en que se trata del acceso a servicios financieros de calidad por parte de la población.

La inclusión financiera puede ser entendida como el acceso de la población a servicios financieros adecuados y su uso (Arbulú, 2019, p. 2). Cámara y tuesta definen la inclusión financiera como un proceso a través de cual se incrementa el acceso y uso de servicios financieros ofrecidos en el mercado de manera formal (Citado en Tuesta, Sorensen, Harin & Cámara, 2015, p. 3). La Superintendencia de Banca seguros y AFP del Perú define la inclusión como un medio para optimizar en nivel de bienestar de la población de un país gracias al uso de productos y servicios financieros que las empresas del sistema financiero ponen a su disposición en el mercado, directamente relacionado al progreso económico, desarrollo estable del sistema financiero con mayor participación de la población y reducción de la informalidad (SBS, 2021).

Por otro lado, es necesario tener presente que la inclusión financiera cuenta con tres dimensiones, tal como se ha establecido en la Política Nacional de Inclusión Financiera del Perú. Estas son el acceso, uso y calidad. Respecto del acceso, está relacionada al aspecto territorial, ya que lo que se busca es que los servicios financieros se pongan puntos de acceso al alcance de poblaciones que se encuentran en zonas alejadas de las ciudades. El objetivo es incrementar la cobertura geográfica hasta llegar a poblaciones que actualmente se encuentran desatendidas. Por otro lado, el uso se relaciona a la forma de manera continua y frecuente en que las personas utilizan los servicios financieros a los que tienen acceso. Esto se logra generando confianza en los usuarios y ampliando la variedad de servicios a disposición de los mismos. Finalmente, la calidad está referida a que los servicios financieros que se ponen a disposición de los usuarios sean adecuados a sus necesidades, se ofrezcan con transparencia y respecto por sus derechos. Asimismo, para que

un servicio financiero era considerado de calidad, debe cumplir con atributos como conveniencia, asequibilidad y seguridad (Política Nacional de Inclusión Financiera, 2019). Es importante resaltar estos tres aspectos de la inclusión financiera pues en el desarrollo de la presente investigación, será importante determinar a cuál de estos afecta la situación problemática que analizamos: exigencia de firma manuscrita en los consumos presenciales con tarjeta de crédito.

2.2 Sobre la inclusión financiera en Latinoamérica

Existe multiplicidad de investigaciones sobre la inclusión financiera en el mundo, muchos de ellos basados en los resultados estadísticos que emite el Banco Mundial a través de Findex, siendo la última versión la del 2017. Éstos analizan la situación de distintas regiones, evalúan su desarrollo económico y social en vista de su nivel de inclusión financiera, tratando muchas veces de identificar los factores que podrían influir en el mismo. En el presente capítulo, realizaré un recuento de las principales y últimas investigaciones sobre la materia.

Era Dabla-Norris, Yixi Deng, Anna Ivanova, Izabela Karpowicz, Filiz Unsal, Eva VanLeemput y Joyce Wong, autoras del working paper del Fondo Monetario Internacional WP/15/206, han realizado una investigación titulada “Inclusión Financiera: Un Enfoque Centrado en Latinoamérica”, en la que se analiza la situación de la inclusión financiera tanto de manera general como individualizada sobre algunos países. Las autoras reconocen los beneficios de la inclusión financiera, como fomentar el crecimiento del país, reducir la pobreza y desigualdad, movilizar ahorros, facilitar el acceso a financiamiento para consumo e inversión, seguridad contra choques, formalización del trabajo y actividad empresarial, entre otros (Dabla-Norris et al, 2015).

La investigación presenta los índices de inclusión financiera en la región de Latinoamérica, identifica las brechas y posibles causas, explora la informalidad como punto en común en muchos países latinoamericanos y su relación con la falta de inclusión financiera, identifica los problemas en el sector financiero que la impiden, y finalmente presenta estudios de la situación en Guatemala, El Salvador y Perú.

Asimismo, las autoras resaltan que han existido notables mejoras en los índices sobre inclusión financiera en los países latinoamericanos entre el 2011 y el 2014, lo cual se debería en gran medida

al fortalecimiento de los marcos regulatorios y el acceso a instituciones financieras por infraestructura física; sin embargo reconoce que siguen presentando un retraso notable respecto de otras regiones.

De acuerdo al estudio realizado por las autoras, las brechas existentes en inclusión financiera se deben a factores como nivel de ingreso per cápita, educación, estado de derecho sólido y el grado de informalidad. Asimismo, considera que las mayores brechas se asocian al comportamiento de los bancos, como su apetito por el riesgo y su grado de eficacia. Finalmente, un factor determinante es el entorno regulatorio más estricto.

Las autoras realizaron un estudio sobre las barreras a la inclusión financiera de las empresas en países latinoamericanos. Considera que una de las causas del bajo nivel de inclusión financiera es que los bancos establecen restricciones financieras a través de costos de participación, restricciones de endeudamiento y altos costos de intermediación, refiriéndose a situaciones como la exigencia de requisitos para abrir cuentas, altos costos de mantenimiento y cierre de cuentas, requerimiento de garantías, altos intereses a los prestatarios más pequeños debido a la información asimétrica de los bancos sobre sus prestatarios, entre otros.

Concluyen que las distintas estrategias de inclusión financiera tienen efectos diversos y que estos varían incluso por país. Considera que los mayores beneficios se lograrían relajando los requerimientos de garantías por parte de los bancos, sin embargo, esto podría generar mayor desigualdad. Asimismo, afirma que la reducción de costos de participación beneficia a los nuevos emprendedores, lo cual reduce la desigualdad.

Por otro lado, las autoras emiten algunas opiniones sobre lo que sucede en el Perú. Consideran que la relajación de restricciones al endeudamiento y garantías fomentaría la inclusión financiera, pero incrementaría las moras. Después de analizar las estadísticas sobre inclusión financiera en el Perú, afirman que nuestro país se ubica como el mejor país del mundo en cuanto a su entorno de apoyo para la inclusión financiera; sin embargo, señala que los resultados negativos podrían estar referidos a un bajo nivel de educación y preferencia de los usuarios de mantenerse lejos de los bancos. Consideran que los obstáculos para el ingreso al mercado de usuarios pequeños se deben a las altas comisiones, los diferenciales y requerimiento de garantías, las mismas que se encuentran

altamente reguladas. Resaltan también el alto grado de concentración (cuatro bancos poseen el 80% de activos del sistema financiero) cuyas prácticas de préstamo son conservadoras, señalando la débil regulación sobre control de fusiones y adquisiciones.

Finalmente, señalan que las políticas de inclusión social en el Perú deben ser multidimensionales, pues debe atender múltiples factores, como los bajos niveles de acceso al crédito y profundidad financiera, falta de eficiencia del sistema financiero, expandir la banca móvil y el dinero electrónico (tema ya atendido por Modelo Perú), educación financiera, un sistema de garantías flexible y de vanguardia, reformas para fomentar la competencia en el sector bancario y con ello buscar la reducción de comisiones y costos, reforzar los marcos regulatorios y de supervisión a fin de proteger al consumidor.

Otra interesante investigación es la elaborada por los autores Orazi, Martinez & Vigier publicado en la revista Ensayos de Economía titulado “La Inclusión Financiera en América Latina y Europa”. El objetivo de este trabajo de investigación es analizar la evolución de los avances en inclusión financiera de países de Europa y América Latina durante los años 2011, 2014 y 2017, de acuerdo a la información disponible a partir de Global Findex. Al igual que las otras investigaciones, en este caso los autores concluyen que la inclusión financiera genera crecimiento económico, puesto que crea herramientas financieras que mejoran la administración de riesgos en los hogares, facilita el ahorro, mejora el acceso al crédito, entre otros (Orazi, Martinez & Vigier, 2019).

Determinan que existen bloques de países con alta inclusión financiera, los cuales se encuentran en Europa principalmente (Austria, Bélgica, Finlandia, Alemania, Irlanda, Países Bajos, España y Francia), uno de inclusión media (Grecia, Italia y Portugal) y otro de baja inclusión financiera, donde se encuentran los países latinoamericanos; aunque Brasil, Chile y Uruguay que presentan un nivel más alto en indicadores de sistema financiero formal que los distingue como un cuarto grupo que transita entre baja y media.

Un punto que llama la atención en la investigación es que en el caso de Uruguay, un factor clave en el avance de la inclusión financiera fue la Ley N° 19.210/14, que promovió el uso de servicios

financieros formales a través de un descuento del impuesto al valor agregado en compras con tarjetas, establecer la obligación a los empleadores de realizar los pagos de sueldos a través de cuentas de ahorro y a los bancos de conceder cajas de ahorros gratis. Por el lado de Brasil, su éxito se debe a su gran expansión de cajeros y oficinas de atención financieras en el territorio, además de poseer un Acuerdo Nacional para la Inclusión Financiera desde el año 2012. Si hablamos de Chile, cuenta con una Comisión para la inclusión Financiera que monitorea los factores que impiden la inclusión a fin de darles solución.

Cuando se refieren al último grupo, de baja inclusión financiera, señalan que aquí se encuentran Argentina, Colombia, México y Perú, que si bien han presentado avances, aún persisten límites relacionados a educación financiera, problemas de infraestructura, acceso a internet en poblaciones pobres y geográficamente alejadas.

Finalmente, el estudio concluye que los avances que se han visto en el transcurso de los años se debe principalmente a la puesta en marcha de políticas que promueven la inclusión financiera a través de la constitución de comités especializados, planes nacionales de acción o emisión de leyes. Asimismo, considera que existe una relación con los factores macroeconómicos, como educación e infraestructura.

2.3 Inclusión financiera en el Perú

Otra investigación importante es la realizada por Noelia Cámara, Ximena Peña y David Tuesta para BBVA Research, titulado “Determinantes de la Inclusión Financiera en el Perú”. Este estudio es realizado usando resultados de microdatos de encuestas, analiza las características socioeconómicas que afectan el nivel de inclusión financiera en el país y el nivel de sensibilidad a barreras. Los autores resaltan la importancia del sector financiero para el desarrollo de la economía de un país, reconoce la relación directa que existe entre el desarrollo financiero y el económico, entre el nivel del uso de servicios financieros y el nivel de pobreza. En ese sentido, la inclusión financiera resulta un tema clave e incluso una meta fundamental para los gobiernos y organismos internacionales. En la mayoría de economías, de mercado, el servicio financiero es brindado por empresas privadas, cuyos servicios muchas veces no llegan a toda la población. Dado que esto se

debe principalmente a fallas de mercado, como asimetría de la información, falta de competencia e infraestructura, es labor el Estado diseñar el marco normativo necesario para que estos no onstituyan una barrera al acceso al sistema financiero formal por parte de poblaciones vulnerables (Cámara, Peña & Tuesta, 2013).

En esta investigación, los autores buscan identificar cuáles son los factores que determinan o tienen gran impacto en el nivel de inclusión financiera en un país, concretamente en el Perú, desde un punto de vista microeconómico. Para esto, realizan un análisis de la estadística sobre inclusión financiera en el Perú y concluyen que, a pesar del gran crecimiento económico del país, el nivel es bajo en comparación de países desarrollados e incluso de otros países latinoamericanos, como Colombia y Chile, tanto en nivel de ahorros como de préstamos.

Una característica importante de Perú, según resaltan, es que en los últimos años las empresas del sistema financiero han diseñado formas de atención remota aprovechando las herramientas digitales y agentes corresponsales, permitiendo a sus usuarios realizar operaciones simples con mayor seguridad, sin límites de horarios y, lo más importante, llegando a zonas alejadas no urbanas, derribando de alguna manera los límites geográficos.

Asimismo, los autores utilizan la información recabada por ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares de Perú) elaborada por INEI en el año 2011 para identificar los factores microeconómicos que influyen en el nivel de inclusión financiera en el Perú. Del análisis de esta información, los autores consideran que los factores con mayor influencia para el caso de hogares son el vivir en un entorno rural, alfabetización, el ingreso, si el hogar el propio o arrendado, factores espaciales. En el caso de empresas, los factores con mayor influencia son el nivel de ingreso, la alfabetización, la educación y la formalidad. Sobre este último factor, las empresas bancarizadas presentan una mayor predisposición a ser formales que las no bancarizadas, 3% para ser exactos. Las empresas formales manejan con facilidad y frecuencia los servicios y productos bancarios, lo cual las hace más transparentes ante las empresas del sistema financiero, contribuyendo a una mejor calificación de riesgo, y por tanto brindándoles mayores facilidades de acceso al crédito. En el caso de las empresas informales, se evidencia que incluso en caso de necesidad de servicios financieros, no los demandan de entidades financieras formales, justamente por evitar el control de las autoridades.

Los autores analizan las barreras existentes en el país sobre la inclusión financiera. Un punto importante que resaltan es la diferencia que existe entre las personas que no utilizan servicios financieros porque no lo demandan y las que sí lo hacen pero se ven impedidos de acceder a ellos por barreras. El objetivo de la inclusión financiera es eliminar esas barreras y las personas no se vean afectadas por las fallas de mercado. Pues bien, las características que las personas perciben como barreras u obstáculos son la distancia, costes, documentos requeridos, desconfianza y falta de dinero, y son percibidas de distinta manera por personas de distinta edad, sexo, educación e ingresos.

Finalmente, como conclusión señalan que la exclusión financiera es una forma de exclusión social y como tal requiere de intervención del gobierno para eliminarlas. Una de las formas de hacerlo es a través de la regulación, flexibilizándola, implementando requerimientos documentarios accesibles, diseño de productos simples y de menos costos, mejorar canales de acceso rápidos y sencillos, como los digitales, educación financiera, entre otros.

Una investigación más reciente es la elaborada por el Dr. Jorge Vargas Flores, de enero 2022, titulada “Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes Principales”. En este estudio, el autor utiliza estadística recabada de la encuesta más reciente elaborada por INEI en enero del 2021, según la cual, a finales del año 2020 el 49% de ciudadanos contaba con una cuenta bancaria. Si bien es cierto, esto significa un crecimiento importante respecto del año 2019, en el que la inclusión financiera alcanzaba el 43.4% de la población, aún se observa una gran brecha, pues más de la mitad del país no cuenta con una cuenta bancaria. El estudio busca identificar los principales factores que contribuyen a ampliar o reducir el nivel de inclusión financiera digital en el país. Asimismo, repasa en el aspecto digital de los servicios financieros, luego de que en el contexto de la pandemia mundial por el Covid-19, realizar operaciones presenciales con dinero en efectivo incrementaba exponencialmente el riesgo de contagio (Vargas, 2022).

2.4 Plan Estratégico de Inclusión Financiera

El 5 de agosto del 2019, se publicó en El Peruano, el Decreto Supremo N° 255-2019-EF, que aprueba la Política Nacional de Inclusión Financiera en el Perú que se encuentra vigente actualmente. Este es un documento emitido por la Presidencia de la República del Perú. El Plan es de cumplimiento obligatorio por todas las entidades del Estado peruano, en todos los niveles de gobierno. Se trata de un plan general que busca trazar los lineamientos generales que toda entidad debe seguir a fin de lograr avances en los niveles de inclusión financiera en el Perú al que se realiza un seguimiento periódico, buscando que los servicios financieros sean ofrecidos de manera eficiente, generen confianza, de manera innovadora y que sean accesibles por parte de la población, a fin de contribuir al desarrollo económico del país, reducir la pobreza y desigualdad (Plan Estratégico de Inclusión Financiera, 2019).

El Plan establece como objetivos prioritarios el generar mayor confianza de la población del país en los servicios financieros, contar con suficientes y adecuados servicios financieros a disposición de la población peruana, eliminar o reducir las fricciones en el funcionamiento del mercado, mejorar la infraestructura en telecomunicaciones y herramientas digitales que permitan que los servicios financieros lleguen a más personas y finalmente mejorar los mecanismos de articulación entre las instituciones que realizan esfuerzos por la inclusión financiera.

En cuanto al tercer objetivo, es decir, el relacionando a mitigar fricciones en el funcionamiento del estado, es importante rescatar que “requiere promover la reducción de los costos de información, fortaleciendo las centrales de riesgo y fomentando el uso de fuentes y servicios alternativos de análisis de información; fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros; fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero; y promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia” (Plan Estratégico de Inclusión Financiera, 2019, p. 7).

El Plan nace tomando en consideración el estado actual de la inclusión financiera en el país, caracterizada por la limitada o reducida demanda de servicios financieros por diversos motivos, principalmente por el bajo nivel de educación; insuficiente promoción sobre acceso y uso de los

servicios financieros; en cuanto a la oferta de los servicios, se le considera limitada e inadecuada, con insuficientes canales de servicios; servicios financieros complejos e inadecuados que no corresponden a las necesidades reales de la población; existencia de brechas de género; limitada transparencia en el mercado y falta de adecuación a las normas de conducta de mercado; un marco normativo o regulatorio que no se encuentra actualizado o no se adecúa al entorno cambiante; restricciones a la competencia; insuficiencia de infraestructura en telecomunicaciones y digital; entre otros.

Finalmente, el Plan establece objetivos y lineamientos de política hasta el año 2030 a fin de lograr la promoción y facilitamiento del proceso de inclusión financiera a través de diversas acciones coordinadas entre las entidades del sector público, privado y sociedad civil.

Respecto de este tema, se ha elaborado un documento de trabajo titulado ¿Cerrando Brechas?: Las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera en América Latina y El Caribe, en el que resalta que estos planes o estrategias elaboradas por los Estados como parte de los planes de gobierno se ha convertido en un fin fundamental en tanto tiene una relación directa con el crecimiento económico, reducción de pobreza y desigualdad. Sin embargo, las autoras considera que no es sencillo identificar cuáles son los cambios regulatorios que se necesitan para lograr el incremento en la inclusión financiera que se busca. Destaca que no existe una fórmula única para lograr el objetivo, sino que ello dependerá de la realidad y características de cada país (Trivelli & Caballero, 2018).

No obstante se reconocen las bondades de estos planes estratégicos y que en general han tenido resultados positivos, sobre todo al posicionar el tema de la inclusión financiera como un importante efecto de las políticas públicas de un país, las autoras destacan que un gran problema es que no aterrizan en políticas destinadas o enfocadas en sectores singulares en los que es necesario cerrar brechas, por ejemplo acciones orientadas a mujeres o segmentos por género o nivel de ingresos.

Un elemento muy importante que destacan y que será de suma importancia para el presente trabajo de investigación, es que existen cuatro grupos de poblaciones que se encuentran excluidas financieramente, y uno de ellos es aquel en el que las personas con capacidad e interés por usar

servicios financieros pero se encuentran limitados a hacerlo. Infieren que la mayoría de las personas se interesarían más en servicios financieros disponibles si se simplificaran los procesos, si fueran más cercanos y si los costos se redujeran. Esto está relacionado al acceso y uso de los servicios financieros.

Respecto del acceso, las autoras destacan que la tecnología actual brinda una gran oportunidad de ampliar el acceso al sistema financiero, no solo porque los acerca a las poblaciones más alejadas, sino también porque abarata costos de transacción. En cuanto al uso, explican que se relaciona a aquellos usuarios que teniendo acceso a servicios financieros, deciden voluntariamente no usarlos. Esto se debe muchas veces a que existen barreras, costos, puntos de atención lejanos, que resultan poco atractivos. En el caso de los pagos, la digitalización resulta esencial para mejorar la eficiencia en el proceso del traslado de fondos. Sin embargo, se reconoce que existen desafíos estructurales que impiden que las herramientas digitales puedan ser usadas en su máxima expresión. Este punto es muy importante para el desarrollo del presente trabajo de investigación en tanto justamente analizaremos por qué las herramientas digitales no se están usando para las autorizaciones de pago en los consumos presenciales con tarjeta de crédito.

2.5 Tarjeta de crédito

El profesor Sandoval señaló en 1991 una definición de tarjeta de crédito que sigue vigente a la fecha, salvo pequeños cambios, y que coincide con la mayoría, pues van en el mismo sentido . Según indicaba, podemos definir a la tarjeta de crédito como una operación por la que una empresa del sistema financiero otorga un crédito revolvente a favor de una persona, natural o jurídica, por determinado monto, habiendo antes celebrado un contrato de apertura de crédito, a fin de que el tarjetahabiente use el crédito para la adquisición de bienes o servicios a través de establecimientos comerciales que acepten este instrumento como medio de pago (Sandoval, 1991, p. 17). Hace un particular énfasis en los contratos previos que deben existir entre el comercio y la empresa del sistema financiero por detrás que haga viable el funcionamiento del sistema de pagos a través de una tarjeta de crédito.

En una definición más reciente, el Dr. Rodríguez señala que la tarjeta de crédito es un contrato por el que una empresa del sistema financiero otorga un crédito rotativo por determinado monto a su cliente a fin de utilizar una tarjeta plástica en la adquisición de bienes o servicios en establecimientos comerciales, siendo que los montos de deuda generados por los mismos pueden ser pagados en determinado plazo de acuerdo a lo acordado con el emisor (Rodríguez, 1994).

En nuestro país, la tarjeta de crédito es definida por el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS). Hasta el año pasado, 2020, la Resolución SBS N° 6523-2013 definía a la tarjeta de crédito de la siguiente forma en su artículo 3°:

“Artículo 3°.- Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolving, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.”

(Resolución SBS N° 6523-2013, 2013).

Sin embargo, esta definición cambió en noviembre del año 2019, cuando fue emitida la Resolución SBS N° 5570-2019, que la definió de la siguiente forma:

“Artículo 3.- Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito,

el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento.”

(Resolución SBS N° 5570-2019, 2019).

Como podemos apreciar, la primera definición estaba alineada a la definición del profesor Sandoval que mencionamos inicialmente. Sin embargo, la última incorpora cambios acordes con la actualidad y cambios tecnológicos, introduciendo el elemento del soporte digital. Además, se deja de mencionar que la línea es rotativa, dejando abierta la posibilidad de que existan tarjetas de crédito con línea de crédito no revolvente.

2.3 Cuenta corriente

Por otro lado, es importante para la presente investigación tener presente la definición del producto financiero cuenta corriente, ya que la tarjeta de crédito, materia de investigación del presente trabajo, está íntimamente vinculada a ella. Operativamente, las tarjetas de crédito son tarjetas plásticas que representan la línea de crédito habilitada en una cuenta corriente.

En efecto, ya desde la Resolución N° 355-93-SBS se establecía lo siguiente:

“Artículo 3° Las empresas bancarias y financieras, sólo celebrarán contratos de Tarjetas de Crédito con sus cuenta-correntistas que lo soliciten por escrito, siempre que como resultado de la correspondiente evaluación crediticia, calificación de su capacidad de pago, solvencia moral y económica, la empresa bancaria o financiera, previamente a la emisión de la Tarjeta de Crédito, apruebe la correspondiente solicitud.

(...)”

(Resolución 355-93-SBS, 1993, art. 3°)

“Art. 4° Las empresas bancarias debitarán en la cuenta corriente respectiva, el importe de los bienes y servicios que el usuario o titular de la tarjeta consuma utilizando la misma, conforme a

las “Órdenes de Pago” que suscriba, así como los intereses y las demás obligaciones acordadas en el contrato de Tarjeta de Crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

(...)”

(Resolución 355-93-SBS, 1993, art. 4º)

Como se aprecia de estos extractos de la referida norma, desde sus orígenes, la emisión de una tarjeta de crédito estaba íntimamente ligada a la existencia de una cuenta corriente para su operatividad. Actualmente esto sigue funcionando de la misma manera, ya que operativamente la línea de crédito que se aprueba a favor del usuario se habilita en una cuenta corriente. Es por ello que resulta importante tener en consideración el concepto y funcionamiento de una cuenta corriente para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Tal como lo señala el profesor Figueroa, la cuenta corriente bancaria es una cuenta en la que los bancos registran los resultados de las operaciones de debe-haber como consecuencia de movimientos realizados por los titulares de las mismas. Se relaciona a una línea de crédito que el banco tiene la obligación de mantener a disposición del titular de la cuenta, permitiendo la realización de determinadas operaciones bancarias y la variación de la línea de crédito disponible mediante abonos y retiros sucesivos. Un elemento importante es que la cuenta permite la interacción no únicamente con el titular de la misma mediante abonos o retiros propios, sino que también es posible la participación de terceros que adquieren el derecho al cobro debido a que el titular de la cuenta mantiene una obligación de pago con ellos producto de la entrega de un producto o servicio. Así, esta cuenta permite el pago a terceros por orden del titular de la cuenta con cargo a la línea de crédito otorgada. (Figueroa, 2009, p. 254).

Ahora bien, es muy importante conocer la forma en que funcionaban los créditos en cuenta corriente, sobre todo en los inicios del producto, ya que actualmente aún se conserva mucho. Tal como explica el profesor Ambrosini en su libro *Introducción a la Banca*, del año 1997, la cuenta corriente está relacionada a las operaciones pasivas, ya que se puede utilizar para el pago de cheques u otros tipos de órdenes de pago. En el caso de la cuenta corriente “al descubierto”, la empresa del sistema financiero que opera la cuenta, realiza el pago de las órdenes incluso si los fondos existentes en la cuenta no son suficientes, puesto que existe un previo acuerdo de apertura

de crédito. La principal forma de uso del crédito se daba a través del giro de cheques con cargo a la cuenta corriente (Ambrosini, 1997).

2.4 Terminales electrónicos y chip

En el presente trabajo de investigación analizaremos si la firma manuscrita puede ser sustituida por órdenes de pago electrónicas con el mismo o mayor nivel de seguridad y eficacia. Para ello, es importante considerar que la tarjeta de crédito es un producto financiero que tiene la capacidad de incorporar medios tecnológicos para su funcionamiento. Una de las características de las tarjetas de crédito que ha impulsado su popularidad es que las operaciones de pago se realizan al instante, en cuestión de segundos. Para ello, las tarjetas de crédito usan ciertas herramientas que es importante considerar en este apartado puesto que servirán posteriormente para el análisis de fondo.

Una de las herramientas tecnológicas que utilizan las tarjetas de crédito para su funcionamiento son los POS (Point of Sale System o Punto de Pagos). El Dr. Rodríguez nos habla de este tema en su libro titulado Contratos Bancarios, señalando que estos permiten a los tarjetahabientes autorizar disponer de su crédito en la empresa del sistema financiero para el pago de bienes o servicios. Estos POS se encuentran en multiplicidad de establecimientos comerciales, permitiendo que las tarjetas de crédito tengan un gran alcance de utilización, descentralización y el acercamiento efectivo al usuario. La gran ventaja de estos dispositivos es que el cargo a la cuenta del tarjetahabiente y el abono al comercio se realizan de manera simultánea. Asimismo, estos dispositivos cuentan con determinadas funcionalidades tecnológicas que favorecen al establecimiento comercial que los utiliza, como interconexión con sus sistemas contables (Rodríguez, 2009).

Otra herramienta importante que permite que las tarjetas de crédito puedan funcionar de manera segura y dinámica son los chip que actualmente llevan insertos todas las tarjetas en el Perú. El Dr. Rodríguez, dentro de los microprocesadores se puede almacenar mucha información de manera segura sobre los datos del tarjetahabiente y del banco. Se conoce como tarjetas inteligentes a aquellas que tienen un procesador o dispositivo capaz de integrar aplicaciones bancarias y no

bancarias en una plataforma, leer información al instante cuando se realiza una operación y por ello brindar seguridad en la autenticación que definitivamente reduce riesgos de manejo (Rodríguez, 2009).

2.5 Revolución digital en el sistema financiero

Un artículo muy útil es el elaborado por el profesor Vladimir Rodriguez Cairo, publicado en Quipukamayoc, revista de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulado, “Dinero Electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la Inclusión Financiera?”. El autor señala que gran parte de la población peruana no tiene acceso a servicios financieros, e identifica que las principales razones son: Por el lado de la oferta, concentración en zonas urbanas infraestructura, servicios complejos que no se adecúan a las necesidades de la población, servicios costosos, falta de transparencia. Respecto de la demanda, educación financiera y desconfianza en el sistema financiero. La población con mayor pobreza tiene acceso limitado a los servicios financieros (Rodríguez, 2014).

El Dr. Rodriguez hace un recuento de las políticas que el gobierno peruano ha emitido a efectos de promover la inclusión financiera como herramienta para contribuir al crecimiento económico del país, como la creación de la Comisión Multisectorial de Inclusión financiera en el 2014, la emisión de la Estrategia Nacional de inclusión Financiera, el Plan Sectorial Multianual 2012-2016, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del 2013, entre otros.

Asimismo, señala que en el año 2013, se emitió la Ley N° 29985, Ley del Dinero Electrónico. De acuerdo al ordenamiento normativo peruano (Resolución SBS N° 6283-2013), el dinero electrónico es el valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor con determinadas características, siendo las principales que se encuentre almacenado en un soporte electrónico, se use como medio de pago, que no constituye depósito ni genera intereses. Algunos ejemplos de soporte son los celulares y tarjetas prepago. Esto debe estar asociado a una cuenta de dinero electrónico, la misma que se genera después de una debida validación de identidad. El usuario genera su cuenta, abona dinero, este se registra como electrónico por el mismo valor nominal, y finalmente es utilizado a través del dispositivo móvil como celular o una tarjeta plástica.

Respecto de los emisores de dinero electrónico, resalta que solo pueden serlo empresas supervisadas por la SBS y deben constituir fideicomisos por el valor del dinero electrónico emitido. No obstante, la Ley N° 29985 incorporó a las empresas emisores de dinero electrónico (EED) como facultadas a realizar esta labor.

El Dr. Rodríguez considera que el dinero electrónico contribuye de manera evidente a la inclusión financiera en un país, ya que, al desmaterializar el dinero, derriva la barrera de la distancia, permitiendo realizar operaciones entre persona que se encuentran en distintas ubicaciones, de manera segura. Por otro lado, destaca la gran capacidad del dinero electrónico de contribuir a la inclusión financiera puesto que se cuenta con el entorno propicio para esto, si se toma en cuenta que basta contar con un celular para poder utilizarlo, y en el Perú incluso las poblaciones más rurales cuentan con estos equipos; además de que las telecomunicaciones se encuentran altamente desarrolladas en nuestro país. Según señala, la teledensidad en el Perú es del 104%, es decir, hay más líneas activa que población. Asimismo, destaca que las operaciones realizadas por banca móvil se ha incrementado en más del 100% en el 2012, sin embargo seguía representando un porcentaje mínimo respecto de la totalidad de operaciones.

Finalmente, el profesor Rodríguez concluye que la inclusión financiera sostenible contribuye de gran manera al crecimiento económico y a la inclusión con desarrollo social, reduciendo la pobreza a través de inclusión económica mínima. Es por ello que destaca tanto la gran importancia de que el gobierno implemente políticas necesarias para impulsarla, sobretodo aprovechando las grandes bondades que ofrece el dinero electrónico hacia la consecución de este objetivo y el entorno favorable con el que cuenta el Perú actualmente.

Otra importante investigación, en mi opinión, es la realizada por Luis Bendezú, Luis Pacheco, Daniel Argandoña y Raúl Espinoza para OSIPTEL titulado Banca Móvil: Aspectos tecnológicos y retos regulatorios, puesto que brindan información muy útil sobre el funcionamiento de la banca móvil desde el punto tecnológico y brindan importantes comentarios sobre la regulación existente en Perú al respecto (Bendezú, Pacheco, Argandoña & Espinoza, 2012).

Los autores resaltan que a pesar del gran desarrollo económico alcanzado por muchas regiones, lamentablemente aún existen sectores sin acceso a servicios financieros, principalmente por falta de acceso físico o desconfianza en los bancos. En el Perú, el nivel de personas que tienen una cuenta bancaria es de 26.9%, porcentaje muy por debajo de países vecinos como Chile o Brasil, que superan el 50%.

Sin embargo, los autores destacan que gracias a la telefonía móvil, se ha creado una gran oportunidad de crear servicios financieros que lleguen a las poblaciones más alejadas, puesto que les permite realizar operaciones financieras sin tener que movilizarse. Ellos aseguran que el éxito del crecimiento de la banca móvil se debe a que es muy fácil acceder a ellos en tanto solo se requiere de un teléfono móvil, servicio de telefonía, una cuenta bancaria y la aplicación de banca móvil. Gracias a esto, la banca móvil presenta una gran capacidad de contribuir al crecimiento económico a través de la inclusión financiera. Sin embargo, señalan que existen varios modelos de banca móvil y que el más adecuado para cada país dependerá de varios factores, como el nivel de desarrollo de la industria bancaria, la regulación existente (si es flexible o rígida), la labor de las empresas del sistema financiero y el desarrollo de las telecomunicaciones.

Uno de los modelos de banca móvil es aquel basado en banca, en el que el proveedor del servicio es la empresa del sistema financiero y la empresa de telecomunicaciones es únicamente el soporte o canal para llegar hacia los usuarios. A diferencia de este, en el modelo de banca móvil no basado en banca, quien brinda el servicio es principalmente una empresa no financiera, siendo que el banco participa únicamente como soporte, sin tener relación directa con el usuario final. Este último se desarrolla normalmente en países en los que el sistema financiero no se encuentra muy desarrollado. Algunos ejemplos son M-Pesa en Kenya, Oi Paggo en Brasil y GCash en Filipinas.

Los autores hacen un recuento por las formas de tecnología disponibles para implementar la banca móvil, como USSD (Unstructured Supplementary Service Data), SMS (Short Message Service), aplicaciones especializadas y NFC (Near Field Communication). Asimismo, se analiza el nivel de seguridad en la banca móvil, puesto que al tratarse de un medio en el que la información viaja por medios inalámbricos, es posible que sea interceptada por terceros no autorizados. Se

analiza el nivel de seguridad en cada una de las modalidades de tecnología, siendo que el SMS es el considerado más seguro.

En cuanto a la regulación, los autores realizan comentarios sobre cada sector, principalmente en Telecomunicaciones y financiero. Sobre el primer punto, regulación en Telecomunicaciones, se destaca que esto dependerá de la tecnología que se utilice para la banca móvil, puesto que en algunos, como en el caso de SMS, las empresas de telecomunicaciones tienen una posición de dominio en cuanto a la terminación de mensajes en su propia red, por lo que podrían abusar de la misma. Dependerá de la regulación de cada país emitir normas que busquen evitar estas situaciones.

Finalmente, en cuanto a la regulación financiera, los autores señalan que “el regulador del sector finanzas también se enfrenta a varios retos sobre la reglamentación de servicios de banca móvil. Tradicionalmente este regulador tiene claras sus responsabilidades en temas financieros para entidades que poseen una licencia para estos servicios, bajo el esquema de los servicios de banca móvil no se ajustarían claramente a sus responsabilidades” (Bendezú, Pachecho, Argandoña & Espinoza, 2012, p. 35).

2.6 Marco teórico:

Habiendo hecho un recorrido por sobre la literatura actual existente sobre los principales temas relacionados al problema que analizaremos en el presente trabajo de investigación, a continuación presento las principales conclusiones acerca del estado actual de cada uno:

a) Inclusión financiera

Los principales autores coinciden en definir la inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros de calidad. En ese sentido, tres son las dimensiones de la inclusión financiera: acceso, uso y calidad. Asimismo, los estudios revelan que el nivel de inclusión financiera tiene relación directa con el nivel del desarrollo económico y progreso social del país.

La principal estadística que existe sobre el nivel de inclusión financiera en el mundo es la emitida por el Banco Mundial a través de Findex, cuyo último informe fue emitido en el año 2017. Las principales conclusiones son que el nivel de inclusión financiera en Latinoamérica es mucho menor al promedio del mundo, siendo que los principales factores que impiden su crecimiento son la informalidad, falta de educación financiera, altos costos de intermediación, entre otros.

Asimismo, en cuanto al nivel de inclusión financiera en el Perú, las principales investigaciones concluyen que a pesar del crecimiento económico, el nivel de inclusión financiera es menor en comparación con otros países de la región. De acuerdo a estadística de INEI, a fines del 2020, el 49% de la población peruana tuvo una cuenta bancaria en el sistema financiero (INEI,2021). Entre las principales barreras, se identifican la informalidad, el nivel de ingresos, la educación, la geografía en tanto muchos hogares se encuentran en espacios rurales, entre otros. No obstante, se resalta que en los últimos años las empresas del sistema financiero han desarrollado herramientas que han permitido la penetración de servicios financieros en zonas rurales.

b) Tarjeta de crédito

Los principales autores coinciden en que se podría definir a una tarjeta de crédito como aquel crédito normalmente revolvable que las empresas del sistema financiero ponen a disposición del usuario a través de una línea de crédito de determinado monto a ser utilizado principalmente como medio de pago en la adquisición de productos y servicios. La particularidad es que esta línea de crédito se encuentra representada por una tarjeta plástica -o electrónica-, la misma que incorpora medidas de seguridad a fin de ser utilizada como medio de pago de manera instantánea.

c) Cuenta corriente

Tal como se aprecia desde la resolución N° 355-93-SBS, la tarjeta de crédito tiene una estrecha relación con la cuenta corriente, ya que inicialmente las tarjetas de crédito solo se otorgaban a personas que contaran con cuentas corrientes. Esto debido a que la línea de crédito de la tarjeta era habilitada en la cuenta corriente del usuario. Los montos correspondientes a los pagos realizados con la tarjeta de crédito eran debitadas en la cuenta corriente. Actualmente, la relación entre las

cuentas corrientes y las tarjetas de crédito sigue siendo estrecha, ya que la línea de la tarjeta es habilitada en la cuenta corriente, se trata de una relación operativa necesaria.

La cuenta corriente es una cuenta bancaria en la que las empresas del sistema financiero registran los cargos y abonos realizados como consecuencia de los movimientos realizados por los titulares a través de diversas operaciones. Debido a esta funcionalidad, las cuentas corrientes son muy útiles para aperturas o habilitación de créditos.

d) Revolución digital en el sistema financiero

Una particularidad de las tarjetas de crédito -y débito- es que incorporan tecnología, llevan inserto un chip que cuenta con altos estándares de seguridad que impiden su fácil clonación, por lo que permiten vincular al usuario con las operaciones realizadas con el uso de las tarjetas. Esta tecnología incorporada en el chip cobra relevante importancia en tanto permite que las operaciones realizadas con su lectura se realicen de manera inmediata, instantánea, lo cual posibilita la realización fácil de miles o millones de operaciones por hora.

Asimismo, en el Perú se ha regulado el dinero electrónico, el cual constituye una herramienta importante para lograr incrementar la inclusión financiera en el país puesto que permite a los usuarios crear una billetera móvil y desmaterializar el dinero, derrivando las barreras geográficas. Asimismo, su creación es sencilla pues únicamente se necesita a un emisor de dinero electrónico y contar con un celular o tarjeta prepago, sin ser necesaria la existencia de alguna cuenta bancaria.

Finalmente, la banca móvil es un elemento importante en la prestación de servicios financieros actualmente, en tanto ha permitido llegar a zonas alejadas, en tanto solo es necesario contar con un celular y acceso a internet para poder hacer uso de los servicios que las empresas del sistema financiero ponen a disposición de los usuarios. Sin duda, esta es una herramienta que cada vez incrementa su uso por parte de la población, sobre todo en los tiempos de pandemia en los que las operaciones presenciales fueron reducidas considerablemente y las personas buscaban realizar operaciones de manera segura y a distancia.

En conclusión, de los cuatro temas estudiados, podemos señalar que la inclusión financiera es fundamental en un país para lograr el desarrollo económico y social de su población. Para ello, es necesario que las empresas del sistema financiero pongan a disposición de los usuarios productos eficientes, que sean accesibles y de fácil uso. Actualmente, el gran avance de la tecnología ha permitido la creación de productos novedosos y eficientes, sin embargo aún no ha sido posible llegar hasta todos los espacios de población deseados debido a diversos motivos, entre ellos el regulatorio. En la presente investigación analizaremos el caso específico de la tarjeta de crédito, que es una línea de crédito se habilita a favor del tarjetahabiente en una cuenta corriente de su titularidad. Esta tarjeta permite realizar consumos no presenciales y presenciales, siendo que analizaremos la forma de autorización de los consumos realizados en esta última modalidad y si contribuye u obstruye el avance hacia la inclusión financiera en el Perú.



III. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Recordemos el problema:

En medio de la revolución tecnológica que vivimos actualmente, las ESF han diseñado productos y servicios digitales que ponen al servicio de los usuarios peruanos soluciones que les permiten realizar operaciones al instante y sin necesidad de métodos de autenticación físicos. La inclusión financiera, tan promovida por los Estados actuales, propone la digitalización de pagos como una gran herramienta para que los productos financieros sean más simples, eficientes y baratos, contribuyendo de esta manera a que los usuarios se vean cada vez más atraídos a acceder a estos productos financieros y sobre todo a utilizarlos de manera frecuente en su vida cotidiana. Esto ha significado un gran avance en el nivel de inclusión financiera en nuestro país y sus beneficios han sido evidenciados sobretodo en tiempos de pandemia, en el que las personas no podían salir de casa por riesgo de contagio, pero debían seguir realizando pagos, compras y toda diversidad de transacciones bancarias necesarias para continuar realizando sus labores diarias, como alimentación, educación y trabajo. Las apps y banca móvil que las ESF pusieron a disposición de todos fueron esenciales para que los ciudadanos peruanos pudieran seguir, en la medida de lo posible, con su vida cotidiana.

Sin embargo, la pandemia también ha evidenciado un grave problema: aún tenemos mucho por avanzar, la mayoría de los peruanos no cuenta con acceso a servicios financieros de calidad que les permita solucionar temas tan sencillos como poder disponer de un bono del Estado sin tener que acudir a una oficina bancaria¹. Al no contar con cuentas bancarias, las personas beneficiarias debían apersonarse a las agencias bancarias, realizando largas esperas para cobrar el dinero en efectivo, incrementando el riesgo de contagio y poniendo en riesgo su propia vida.

Esto nos permite volver al escenario inicial y hacernos algunas preguntas: ¿porqué las personas deben seguir realizando operaciones de manera presencial o física cuando existen alternativas digitales a su alcance? ¿es que no existen soluciones tecnológicas que les permitan satisfacer esa necesidad sin tener que trasladarse físicamente ni usar documentos físicos? La respuesta es que sí,

¹ El Estado peruano proporcionó subsidios económicos a ciudadanos peruanos afectados por la crisis ocasionada por el COVID-19 en los años 2020 y 2021.

existen; sin embargo, no lo hacen por muchas razones, como evidencia Arbulú, principalmente por falta de educación financiera o desconfianza (Arbulú, 2019, p. 13); o peor aún, porque existen barreras regulatorias.

En efecto, nos encontramos ante dos escenarios: El primero, en el que existen soluciones financieras digitales que las empresas del sistema financiero han puesto a disposición de los usuarios en el mercado, pero no son utilizados debido a desconfianza o falta de educación financiera. Este es el caso de la banca digital y comercio electrónico, que a pesar de ofrecer múltiples e invaluable beneficios, existe aún una gran brecha por reducir. Por otro lado, nos encontramos con un segundo escenario, en el que el avance de la tecnología hace posible la existencia de soluciones digitales eficientes, pero que las empresas del sistema financiero se ven limitadas en implementar en el mercado a favor de los usuarios debido a diversas razones, desaprovechando la gran potencialidad de las herramientas digitales para mejorar los servicios financieros. En este segundo escenario, nos encontramos ante un problema que genera exclusión financiera que tanto perjudica al progreso del país.

Este es el caso de las tarjetas de crédito, específicamente el de los consumos presenciales, puesto que a pesar de que todas llevan un chip inserto y de que existen opciones que permiten validar de identidad de una persona de manera totalmente digital o electrónica, por algún motivo -que intentaremos identificar- actualmente las autorizaciones de pago siguen realizándose a través de vouchers físicos (impresos en papel) firmados por el tarjetahabiente. Se trata de un rezago anacrónico en la industria bancaria: firma en vouchers físicos, el sustento de la operación en un trozo de papel. Actualmente, los consumos realizados con tarjeta de crédito presente pasan por la lectura del chip inserto en la tarjeta plástica a través del terminal de pagos (POS), el cual presenta un alto grado de seguridad; sin embargo, ese constituye un solo factor de autenticación, por lo que se necesita adicionar un segundo factor para considerar el consumo debidamente autorizado, de acuerdo a la regulación vigente (Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 17). Ese segundo factor podría ser el ingreso de una clave secreta o PIN, lectura biométrica o cualquier otro medio cuyo sustento quede registrado de manera electrónica. A pesar de la gran variedad de posibilidades que existe para constituir tal segundo factor, el que se utiliza en la realidad peruana en pleno siglo XXI

y en medio de una revolución digital post-pandemia sin precedentes, es la firma manuscrita en vouchers de papel, con todas las limitantes que esto representa.

En este contexto, surge la gran pregunta que hemos planteado como problema: ¿Por qué en los consumos presenciales con tarjeta de crédito en el Perú los consumos se autorizan mediante vouchers firmados por el tarjetahabiente? Asimismo, surge otra pregunta secundaria: ¿por qué esto no ha sido reemplazado por otras soluciones electrónicas que ofrezcan el mismo nivel de seguridad aprovechando el avance tecnológico que vivimos actualmente? Pues bien, son las preguntas que trataremos de absolver en la presente investigación.

Es importante tener claro cuál es la magnitud de los graves inconvenientes que esta situación genera. Al hablar de la emisión y custodia de vouchers físicos firmados por cada consumo realizado presencialmente con una tarjeta de crédito, nos encontramos ante procedimiento masivo en todo el sentido de la palabra. Dimensionar la carga y riesgo operativo que esto genera es complejo. Cada día se realizan miles de consumos presenciales con este medio de pago. Se pretende que las ESF implementen un complejo proceso operativo manual para custodiar los vouchers físicos firmados por los usuarios de cada uno de tales consumos y almacenarlos, sin tener en cuenta la gran carga operativa y costos que eso conlleva, además de todos los problemas propios del papel como borrarse, mojarse, quemarse, en fin, perderse; además de la imposibilidad fáctica de tener acceso a un documento que no es generado en una oficina o terminal del banco o con su intervención, sino en un establecimiento comercial totalmente distinto e independiente, que fácilmente podría negarse a entregarlo, sin sufrir ningún perjuicio o consecuencia negativa por ello.

La pretendida custodia de vouchers físicos por parte de las ESF para acreditar la existencia de autorización de pago es inviable en términos prácticos. Ningún banco o empresa del sistema financiero en el Perú cuenta con un procedimiento que les permita recoger de los establecimientos comerciales todos los vouchers físicos de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito a fin de verificar personalmente si cuentan con la firma del tarjetahabiente – y solo después realizar el cargo respectivo- y posteriormente proceder a archivarlos en algún almacén por tiempo prolongado a fin de contar con el sustento del consumo. Lo que sucede en la realidad, cada día, es que las

validaciones de todos los consumos presenciales se realizan de manera electrónica e instantánea. Solo en caso de desconocimiento de algún consumo por parte del tarjetahabiente, se procede a recabar el voucher físico, a fin de utilizarlo como prueba; sin la cual, Indecopi impone sanciones por considerar indebido el registro del consumo.

Por otro lado, la exigencia hacia las ESF de contar con vouchers físicos firmados para acreditar la correcta autorización de pago no se alinea a una de las características esenciales de este medio de pago: la inmediatez. Es imprescindible que las tarjetas de crédito permitan realizar consumos de manera inmediata, en cuestión de segundos. Si las ESF tendrían que tener a la vista los vouchers firmados físicamente antes de poder realizar el cargo respectivo por el consumo, concretar una operación de manera exitosa tardaría varios minutos, lo cual es inimaginable en tiempos actuales. Un producto financiero de medio de pago que tarde tanto para poder ser usado no sería eficiente a las necesidades de los usuarios, no cumple su objetivo, no facilita el tráfico comercial, no sería utilizado, es decir, no contribuye a la inclusión financiera en su dimensión de uso, sino que por el contrario, crea exclusión.

Es una labor imposible para las empresas del sistema financiero controlar que los establecimientos comerciales emitan debidamente el voucher en cada consumo, tomen la firma del titular, validen su identidad, custodien el pequeño trozo de papel y, si y solo si finalmente cumplen con todo ello, tengan la voluntad de facilitar ese documento al banco. Incluso si ello fuera posible, generaría costos que se trasladarían a los usuarios a través de un producto más caro. Obligarlos a hacerlo no es solo un sinsentido práctico y oneroso, sino un absurdo que desaprovecha la tecnología y solo genera retraso en el avance hacia la inclusión financiera. Nos preguntamos ¿Es eficiente imputar esta carga a los bancos? ¿Realmente se encuentran en capacidad de cumplir con estas responsabilidades? Y nuevamente, ¿Por qué no es posible utilizar las herramientas digitales que existen actualmente? Recordemos que toda carga desproporcionada en una ESF repercutirá finalmente en productos financieros más complicados y costosos, y que el principal perjudicado es el usuario peruano, que en lugar de gozar de los beneficios de soluciones útiles para su desarrollo, se ven cada vez más excluidos financieramente.

3.2 Elección del enfoque metodológico

A fin de resolver el principal problema planteado en la presente investigación, ¿Por qué razón se exige la existencia de voucher firmado por el usuario en los consumos presenciales con tarjeta de crédito?, aplicaré la metodología de análisis de impacto y calidad regulatoria. Primero, es necesario identificar cuáles son las normas que exigen la firma en un voucher físico para que la ESF pueda realizar el cargo del consumo en la tarjeta de crédito válidamente. Esta labor incluirá la revisión de pronunciamientos de Indecopi en aplicación de las referidas normas. Luego, realizaré un estudio sobre el fundamento del regulador para sustentar que esta fue la mejor alternativa normativa para el país. Para ello, es importante realizar un análisis sobre el nacimiento de la tarjeta de crédito como producto, qué necesidades buscaba satisfacer y en qué estadio de la historia y avance tecnológico; es por eso que realizaré una investigación histórica a fin de determinar cuáles fueron las normas iniciales sobre la materia en el Perú y cuáles fueron las circunstancias que se vivían en ese momento. El objetivo es conocer aquello que motivó al regulador o legislador exigir que el titular de la tarjeta deba firmar un papel para que su consumo sea considerado válido, conocer cuáles fueron las primeras figuras jurídicas utilizadas. Probablemente nos encontremos con una época de la historia en la que el comercio se realizaba a través de documentos físicos, en los que no existían computadoras portátiles, celulares ni circuitos electrónicos de microchip.

Esto nos permitirá comprender la necesidad que existía en aquel momento para realizar transacciones económicas y que solo pudo ser satisfecha a través de la firma de documentos físicos. Con ello claro, será posible determinar si tal necesidad podría ser absuelta en la actualidad por otros mecanismos o es que realmente la firma en los vouchers sigue siendo la única opción eficiente.

Definitivamente, las normas responden a la necesidad de la sociedad de regular determinada situación que se vive en el mercado o el país o que presumiblemente se vivirá en un futuro cercano y tienen un efecto directo en la misma. En la presente investigación, analizaremos también los efectos económicos y sociales de contar con una exigencia normativa desfasada. Como ya hemos adelantado, es evidente que una exigencia normativa irrazonable que no se ha visto actualizada en el tiempo, genera graves perjuicios en el mercado, impide a los ofertantes poder diseñar y ofrecer

productos y servicios eficientes a sus necesidades, implica carga desproporcionada a estos ofertantes que finalmente desemboca en precios más altos a los usuarios, pero sobretodo despoja de oportunidades a los demandantes de estos servicios que tanta necesidad tienen de contar con herramientas financieras que les permitan mejorar su calidad de vida. En conclusión, significa un retroceso en la inclusión financiera a pesar de ser un objetivo clave del Estado.

3.3 Aplicación del enfoque metodológico

Cuando se realiza un consumo con cargo a una tarjeta de crédito, es necesario que exista una manifestación de voluntad del tarjetahabiente de hacerlo. Actualmente, en la práctica, en los consumos presenciales con tarjeta de crédito, se considera que la manifestación de voluntad del tarjetahabiente se realiza a través de su firma en el voucher físico del consumo. A fin de resolver el problema planteado en la presente investigación, es necesario analizar si tal manifestación de voluntad en el caso de los consumos presenciales con tarjetas de crédito debe ser necesariamente física o si es posible que la misma se realice por medios electrónicos. Realizaré esta labor desde distintos enfoques a fin de detectar en qué momento se impide que la manifestación de voluntad se realice por medios electrónicos y se establece que puede realizarse únicamente a través de firmas autógrafas.

3.3.1 Manifestación de voluntad en el Código Civil peruano

Para empezar, es esencial revisar qué es la manifestación de voluntad y si la misma puede realizarse a través de medios distintos a los físicos. Pues bien, la norma fundamental a revisar para estos efectos sería el Código Civil peruano. Este define la manifestación de voluntad en el artículo 141 de la siguiente manera:

“Artículo 141.- Manifestación de voluntad

La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando se realiza en forma oral, escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, digital, electrónico, mediante la lengua de señas o algún medio alternativo de comunicación, incluyendo el uso de ajustes razonables o de los apoyos requeridos por la persona.

Es tácita cuando la voluntad se infiere indubitablemente de una actitud o conductas reiteradas en la historia de vida que revelan su existencia.

No puede considerarse que existe manifestación tácita cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario.”

(Código Civil, 1984)

Como se aprecia, el Código Civil establece de manera expresa que la manifestación de voluntad puede realizarse a través de medios digitales o electrónicos.

Por otro lado, incluso en aquellos casos en los que se establece que la manifestación de voluntad deba realizarse a través de alguna formalidad específica como la firma, esta puede ser generada por medios electrónicos. Veamos:

"Artículo 141-A.- Formalidad

En los casos en que la ley establezca que la manifestación de voluntad deba hacerse a través de alguna formalidad expresa o requiera de firma, ésta podrá ser generada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otro análogo.

Tratándose de instrumentos públicos, la autoridad competente deberá dejar constancia del medio empleado y conservar una versión íntegra para su ulterior consulta.”

(Código Civil, 1984)

Pues bien, hemos verificado que la norma general aplicable al caso de análisis permite que la manifestación de voluntad pueda realizarse a través de medios electrónicos. Ahora, corresponde aterrizar en la norma específica aplicable a las tarjetas de crédito a fin de verificar si ésta permite que la manifestación de voluntad de realizar un consumo con dicho medio de pago se realice por medios electrónicos o la restringe a firma autógrafa.

3.3.2 Autorizaciones de pago en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

Para ello, corresponde analizar el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado mediante la Resolución SBS N° 6523-2013, que establece lo siguiente:

“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.”

(Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 9)

Como vemos, este artículo establece que, para efectuar el cargo por consumos con tarjeta de crédito, es necesario contar con una orden de pago *autorizada* por el titular de la tarjeta de crédito. Sin embargo, la autorización de pago en tarjetas de crédito no se restringe a la firma física únicamente, sino que de manera explícita se permite que ésta se realice por medios electrónicos.

Ahora bien, es importante resaltar que la SBS fue creada en el Perú en el año 1931. A lo largo de su existencia, ha emitido múltiples Reglamentos de Tarjeta de Crédito y Débito. Si bien podría pensarse que la incorporación de las autorizaciones de pago electrónicas es reciente, lo cierto es que esta forma de autorización se permitía desde varias normas precedentes. A continuación, hacemos un recorrido por el tratamiento de las autorizaciones de pago en tarjetas de crédito en los precedentes del actual artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito:

- a) Res. SBS N° 264-2008

“Artículo 8.- Cobros

Las empresas debitarán en las cuentas tarjeta de crédito que correspondan, el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que suscriba o autorice, el monto en efectivo retirado y la utilización de otros servicios conexos, así como los intereses y 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 mediante autorizaciones por medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por la empresa que expida la tarjeta de crédito o entidad que ésta designe; así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

Las comisiones y gastos referidos en el artículo 6° del presente Reglamento deben cumplir los criterios señalados en el Reglamento de Transparencia.”

(Resolución SBS N° 264-2008, 2008, art. 8)

b) Resolución SBS N° 271-2000

“Artículo 11.- Cobros

Las empresas debitarán en las cuentas tarjeta de crédito que correspondan. el importe de los bienes y servicios que el usuario de la tarjeta adquiera utilizando la misma, de acuerdo con las órdenes de pago que suscriba, el monto en efectivo retirado y la utilización de otros servicios conexos, así como los intereses y 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 mediante autorizaciones por medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a certificación por la empresa que expida la tarjeta de crédito o entidad que ésta designe; así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

Los montos de las comisiones, portes y otros gastos directos referidos en el numeral 3 del Artículo 7 del presente Reglamento deben estar asociados a los gastos efectivamente incurridos.”
(Resolución SBS N° 271-2000, 2000, art. 11)

Como se aprecia, en los dos precedentes del actual Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito ya se permitía la autorización de pagos a través de medios electrónicos.

En conclusión, lo analizado hasta este punto, podemos advertir que tanto el Código Civil como el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito de la SBS permiten que las manifestaciones de voluntad referidas a autorizaciones de pago con tarjetas de crédito se realicen tanto a través de firma autógrafa como de métodos electrónicos.

En este estadio, corresponde seguir aterrizando hasta los casos concretos en los que en la práctica diaria se exige que las autorizaciones de pago deban realizarse necesariamente a través de firmas autógrafas a pesar de que existen medios electrónicos que cumplirían la misma función, como la lectura del chip que cada tarjeta de crédito incorpora. Para ello, analizaremos a continuación tres puntos importantes: si la limitación proviene de la historia del origen de la tarjeta de crédito como producto financiero, si la limitación proviene de los propios contratos que diseñan las empresas del sistema financiero o si la limitación proviene de los criterios que Indecopi aplica en sus pronunciamientos por los que resuelve procedimientos administrativos sancionadores día a día.

3.3.3 Analizando si la limitación proviene de la historia del origen de la tarjeta de crédito como producto financiero

El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito mencionado en las líneas previas complementa la regulación establecida en la Ley N° 26702, Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y el actual Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero , Resolución N° 3274-2017, 2017.

La Ley N° 26702 no regula la tarjeta de crédito de manera específica, únicamente señala en el numeral 34 del artículo 221° que se trata de uno de los servicios que las empresas pueden realizar (Ley N° 26702, 1996). Sin embargo, la tarjeta de crédito es una tarjeta plástica que representa una línea de crédito habilitada en una cuenta corriente. Es decir, existe una estrecha relación entre los productos financieros tarjeta de crédito y cuenta corriente. Es por ello que resulta relevante analizar la cuenta corriente.

A diferencia de la tarjeta de crédito, la cuenta corriente sí es regulada de manera expresa por la Ley N° 26702 mediante un extenso apartado. En sus orígenes, la línea de crédito habilitada en la cuenta corriente era usualmente utilizada por sus titulares a través de cheques, los cuales eran entregados en talonarios. Tal como explica el profesor Figueroa, una persona puede librar fondos contra la cuenta corriente a través de instrumentos de pago u otros medios como los cheques y el banco tiene la obligación de atenderlos (Figueroa, 2009, p. 258). Es decir, una persona podía realizar compras en establecimientos o adquirir servicios realizando el pago con cheques debidamente firmados. Las personas o proveedores que recibían estos títulos valores debían dirigirse a alguna agencia bancaria para cobrar el monto del cheque, el banco verificaba que el cheque haya sido válidamente emitido y contenga la firma del titular de la cuenta. De ser así, el banco entregaba el monto consignado en el cheque al beneficiario o proveedor que lo presentaba al cobro y de esta forma se daba por cancelado el precio del producto o servicio. Para ello, el titular de la cuenta debía contar con los fondos necesarios en la cuenta o con una línea de crédito disponible. Como se aprecia, el funcionamiento es similar al de la tarjeta de crédito actual, con la diferencia de que el instrumento utilizado para realizar cargos a la línea eran los cheques físicos debidamente firmados, mientras que en la tarjeta de crédito el instrumento es justamente la tarjeta -actualmente- plástica.

Si bien es cierto, tanto los cheques como las tarjetas de crédito podrían ser utilizados para el mismo fin a través de las cuentas corrientes: realización de pagos a proveedores de productos o servicios, existe entre ambos diferencias sustanciales que impiden que sean tratados de la misma forma. A continuación, las diferencias más importantes desde mi perspectiva:

(i) Los cheques son títulos valores que, de acuerdo a la Ley N° 27287, deben respetar el principio de formalidad y contener, cada uno, la firma como un elemento esencial, es decir, si no se encuentran debidamente firmados, no adquieren la calidad de títulos valores. La tarjeta de crédito no es un título valor, es simplemente un instrumento que representa la línea de crédito habilitada en la cuenta corriente y es por ello que sirve para realizar pagos contra la línea de crédito. En ese sentido, la tarjeta de crédito no está sujeta a principios como el formalismo que aplica de manera obligatoria en los títulos valores.

(ii) Los cheques son instrumentos físicos, emitidos únicamente en papel. Es por ello que la forma de incorporar la voluntad del emisor es a través de la firma manuscrita sobre este soporte. En vista de esta naturaleza innegable, la Ley de Títulos Valores establece como elemento esencial que contenga la firma del emisor. Mientras no sea así, no adquiere la calidad de título valor sino que sigue siendo un trozo de papel. Por otro lado, cuando las tarjetas de crédito hicieron su aparición por primera vez en el sistema financiero, fueron emitidas en papel y la manera de incorporar la voluntad del titular también era a través de la firma. Sin embargo, la tarjeta de crédito ha evolucionado en el tiempo, siendo que el soporte actual es plástico e incluye varias medidas de seguridad que impiden su fácil manipulación, como el nombre del titular y número de la tarjeta impresos en alto relieve, además de la inserción de un microchip que contiene la información de la tarjeta encriptada de manera muy segura que solo es posible descifrar a través de un lector POS y con pocas o nulas probabilidades de clonación. Es decir, mientras el cheque nació en soporte de papel y permanece así a la fecha, la tarjeta de crédito ha evolucionado e incorporado la tecnología en su soporte, haciendo posible incorporar en ella medidas de seguridad novedosas y altamente eficientes.

(iii) Para que una persona titular de una cuenta corriente pueda realizar un pago con cheque, debe emitir uno, firmarlo y entregarlo a su proveedor. Es necesario que el titular haga esto cada vez que requiera realizar un pago. En el caso de la tarjeta de crédito, no es necesario emitir una tarjeta de crédito por cada consumo, una sola tarjeta es suficiente para que el titular realice todos los consumos que desee. Por cada consumo, se realiza la lectura del chip de la tarjeta de crédito en el terminal de pagos y además -justamente lo que cuestiono en el presente trabajo de investigación- se imprime un voucher y el titular firma sobre él de manera física.

(iv) La entrega del cheque no implica de manera automática la cancelación de la deuda, sino que es necesario que el beneficiario pase a cobrar el cheque ante una agencia bancaria. Solo cuando recibe los fondos, se considera la deuda pagada. A diferencia de esto, en el caso de la tarjeta de crédito la cancelación de la obligación es automática e instantánea, se realiza en cuestión de segundos gracias al uso de la tecnología que permite interconectar a los establecimientos comerciales donde se realizan los consumos, con las empresas financieras emisoras de la tarjeta y a las empresas procesadoras como Visa y Mastercard que intervienen como intermediarias.

Habiendo llegado a este punto, es importante analizar la historia a fin de conocer en qué circunstancias se creó la tarjeta de crédito como producto financiero. Como narra el Banco Central de la República Argentina, la primera aparición de la tarjeta de crédito surgió en el año 1949, cuando el Sr. Frank X. McNamara, un empresario de Hamilton Credit Corporation tuvo un percance en un restaurante en Nueva York al haber olvidado su billetera y no contar con efectivo para pagar la cuenta. A fin de evitar situaciones similares futuras, ideó junto a otras personas la creación de un instrumento que les permitiera a los usuarios realizar promesas de pago demostrando su credibilidad sin necesidad de dinero en efectivo. La primera tarjeta era de cartulina, donde aparecían impresos o de manera manuscrita el nombre de titular de la tarjeta, fecha de validez y las condiciones de aceptación de la tarjeta (Banco Central de la República Argentina, 2021). Esto sucedió en el año 1950, cuando se constituye Diners Club, una organización para socios que utilizaban la tarjeta en determinados restaurantes como garantía de pago y bastaba su firma en las boletas de los consumos para asegurar el pago futuro (Diners Club, 2021).

Posteriormente, la tecnología permitió la aparición de las tarjetas plásticas que incorporaban una banda magnética con los datos del titular de la misma, que permitía conectar cualquier operación con su cuenta corriente y la línea de crédito habilitada en ella. Es probable que, al resultar mucho más práctico usar una tarjeta plástica que tener emitir un cheque físico por cada pago, éste último fue reduciendo su uso por los titulares de la cuentas, hasta llegar a la actualidad, donde el uso de cheques se limita a operaciones muy específicas y normalmente relacionadas a operaciones de altas sumas de dinero y muy formales.

Pues bien, tal como se aprecia del breve recorrido histórico que hemos realizado hasta el momento, es posible apreciar que en sus orígenes la tarjeta de crédito tuvo mucha similitud a los cheques, sobretodo por el soporte en papel que debía ser necesariamente firmado para tener la certeza de que existía manifestación de voluntad de aceptación del titular. Sin embargo, también hemos podido apreciar las abismales diferencias que existen entre estos instrumentos actualmente gracias al avance de la tecnología, que impactó mucho en las tarjetas de crédito, haciendo que evolucione drásticamente hasta la actualidad, lo cual no sucedió en los cheques, que sigue funcionando ahora de la misma manera que en sus orígenes.

Sin embargo, a pesar del gran impacto de la tecnología en la tarjeta de crédito, que hizo que actualmente incorporen un chip con información encriptada con un nivel de seguridad muy alto y que los consumos solo puedan ser realizados después de haber logrado realizar la correcta lectura del mismo, aún existe un elemento que no ha sido actualizado. Se trata de un rezago que proviene desde los orígenes de la tarjeta de crédito y que no ha sido reemplazado puesto que hasta la fecha se sigue exigiendo por los reguladores para considerar válido un cargo a la línea de crédito de la tarjeta: La firma en los vouchers impresos.

Ante este escenario, cabe preguntarnos si el origen de la exigencia de la firma en los vouchers de la tarjeta de crédito está relacionada a la exigencia de firma en los cheques para constituirse como títulos valores válidos. Si analizamos la firma en los cheques, encontramos que la doctrina señala que la firma en los títulos valores es la única forma demostrable de manifestación de voluntad del emisor sobre obligarse por el monto contenido en el mismo. Es decir, el fin es asegurar y poder demostrar que existe manifestación de voluntad del emisor de convertirse en el obligado en el título valor.

Si aplicamos este razonamiento a las tarjetas de crédito, tendríamos que la firma en los vouchers es exigida por la regulación para asegurar que el titular de la tarjeta haya manifestado su voluntad de realizar el consumo que se cargará a la línea de crédito habilitada en la cuenta corriente. Pues bien, esto resulta ser eficaz en gran medida, se cumple el objetivo, no hay duda. Sin embargo, no resulta eficiente. Tal como hemos señalado antes, existen grandes diferencias entre el cheque y la tarjeta de crédito que hacen inviable que sean tratados de la misma forma, empezando por la

tecnología que sí es posible aplicar en esta última a través de chips o claves secretas y no en el primero, pasando por la masividad de operaciones que se realizan diariamente con las tarjetas de crédito, terminando en que es necesario que los pagos con tarjetas de crédito sean realizados en cuestión de segundos para considerarse un producto útil, que sirva para facilitar el comercio y circulación de dinero al instante.

Por tanto, mientras que en los cheques es aceptable que la única manera de incorporar y evidenciar la manifestación de voluntad del emisor sea a través de la firma manuscrita, en las tarjetas de crédito esto es abiertamente inaceptable e ineficiente.

La firma física que se utiliza en los cheques no podría ser sustituida por otros medios pues el soporte es siempre el papel. Por el contrario, en las tarjetas de crédito existen múltiples alternativas para reemplazar las firmas físicas, como lectura de los datos encriptados del chip de las tarjetas o el uso de claves secretas. Sin embargo, lo cierto es que a la fecha no han logrado reemplazar a la firma. Es necesario analizar cuál es el motivo, por qué la regulación sigue exigiendo el uso de la firma para la realización de los consumos con cargo a la línea de crédito de la tarjeta. Para ello, es necesario estudiar también los fundamentos del regulador la esta exigencia y analizar las alternativas tecnológicas que existen actualmente y las normas PCI SSD, que regulan los estándares internacionales sobre seguridad en medios de pago electrónicos. El objetivo es encontrar alternativas que puedan reemplazar a la firma física de manera razonable, operativamente posible en el mercado peruano y cumplan que brinde un nivel de seguridad igual o mayor.

3.3.4 Analizando si la limitación proviene de los propios contratos que diseñan las empresas del sistema financiero

Para determinar si son las propias empresas del sistema financiero quienes determinaron que las autorizaciones de pago deberían realizarse a través de firmas autógrafas en los consumos efectuados presencialmente, se debe recurrir a los contratos de tarjetas de crédito que publican algunas empresas en sus páginas web. Es por ello que a continuación realizaremos la búsqueda de los contratos de tarjetas de crédito de tres de los principales bancos del sistema financiero peruanos

en sus páginas web, a fin de conocer qué establecen en ellos respecto del tema que nos encontramos analizando.

a) Así, en el caso del Banco BBVA, se aprecia que en la cláusula “Uso de la Tarjeta” de su Contrato de Tarjeta de Crédito-PN lo siguiente:

“Uso de la Tarjeta

(...)

Al entregarle la Tarjeta, Usted recibirá una clave secreta o PIN (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. Usted también podrá generar su clave a través de los aplicativos móviles u otro medio electrónico que el Banco ponga a su disposición. La Clave es personal e intransferible, no debe divulgarla, equivale a su firma manuscrita y su uso lo vincula e identifica a Usted con las Operaciones que realice con ella. La Clave puede ser modificada, siendo Usted el único que puede hacerlo. Usted también puede autorizar Operaciones empleando su firma manuscrita u otros factores de autenticación que pueden ser físicos o electrónicos como por ejemplo el uso de medios biométricos, dispositivos que se puedan poner a su disposición, firmas o certificados digitales, entre otros (según corresponda), que debe usar en forma conjunta con la Tarjeta (si fuere necesario). Toda Operación que autorice con Clave, firma manuscrita o cualquier otro factor de autenticación que se le solicite se entenderá autorizada por Usted. (...).”

(BBVA, 2021)

b) Por otro lado, en el contrato de Tarjeta de Crédito del Banco Internacional del Perú, se señala lo siguiente:

“7. Transacciones.-

(...)

Para realizar las Transacciones, el Cliente deberá (i) firmar órdenes de pago o autorizaciones de cargo, o (ii) deberá utilizar claves secretas, códigos (numeración) de identificación insertos en la Tarjeta o medios de autorización que establezca Interbank o, en su caso, los procedimientos operativos definidos por la Marca a la que corresponde la Tarjeta, así como los mecanismos de

identificación que determine Interbank. En atención a ello, si como consecuencia de la inobservancia a los deberes de custodia y buen recaudo de la tarjeta, clave y/o cualquier otro medio de identificación, el Cliente sufre pérdidas en la realización de operaciones, el Interbank no asumirá responsabilidad.

(...)”

(Banco Internacional del Perú, 2021)

c) Por su parte, el Scotiabank Perú establece lo siguiente en el Contrato de Tarjeta de Crédito de su entidad:

“TERCERA: Activación y Uso de la Tarjeta de Crédito

Luego que el CLIENTE haya recibido la Tarjeta de Crédito, según cargo de recepción de la misma, ésta se activará automáticamente pasadas las cuarenta y ocho (48) horas para Lima o setenta y dos (72) horas para el caso de Provincias. EL CLIENTE deberá presentar ante el establecimiento afiliado donde se encuentre haciendo uso de la tarjeta de crédito, su documento de identidad a efectos que pueda realizar cualquiera de las operaciones autorizadas. Si EL CLIENTE no presentara su documento de identidad o si EL CLIENTE usara una firma distinta a la que aparece en ese documento, el establecimiento afiliado podrá negarse a aceptar las operaciones que EL CLIENTE desea realizar. EL BANCO no será responsable por el incumplimiento o la falta de diligencia en la aplicación de las medidas de seguridad y controles que adopten los establecimientos. EL BANCO podrá desarrollar tecnologías que permitan autorizar que las operaciones y firmas sean realizadas por medios electrónicos o tecnologías similares.”

(Scotiabank, 2021)

Como se aprecia de los tres contratos de los referidos bancos, todos ellos permiten que las autorizaciones de pagos en consumos con tarjetas de crédito se realicen mediante medios electrónicos, no se restringe la autorización a la firma manuscrita. En tal sentido, estas empresas del sistema financiero han diseñado sus contratos de tarjeta de crédito de manera que las autorizaciones de pago puedan realizarse por distintos medios, incluidos los electrónicos. Sin embargo, sería importante analizar si en la práctica lo han hecho. Es decir, si las empresas del

sistema financiero han implementado autorizaciones de pago por medios electrónicos en los consumos presenciales con tarjetas de crédito.

Si bien es cierto estos cuatro bancos prevén en sus contratos de tarjeta de crédito la posibilidad de que la autorización de pago en operaciones presenciales se realice mediante medios electrónicos, en la práctica no lo han implementado completamente, puesto que continúan realizando las autorizaciones a través de la firma en vouchers físicos o digitalizados (a excepción del BBVA que viene realizando las autorizaciones de pago en estos casos con ingreso de clave secreta). ¿Cuál es la razón? Puede deberse a que algunas empresas del sistema financiero no han decidido implementar la autorización de pagos digital por motivos internos o porque consideran de hacerlo se crearía el riesgo de ser sancionado por el regulador, en tanto no existe la suficiente seguridad jurídica en el país para realizar este cambio.

Encontrarnos ante éste último escenario significaría una grave situación, ya que implicaría que la norma es inaplicable en la práctica, debido a que existe otro factor con mayor supremacía que la norma que rige sobre la realidad. Esto en tanto ya hemos revisado en el apartado previo que la regulación peruana actual sobre la materia permite que las autorizaciones de pago se realicen mediante medios electrónicos además de la firma manuscrita. En tal sentido, evidentemente no debería existir el riesgo de sanciones por aplicar la regulación vigente. La pregunta que salta a la vista es ¿cuál sería ese otro factor? En el siguiente analizaremos la jurisprudencia a fin de identificarlo.

3.3.5 Analizando si la limitación proviene de los criterios que Indecopi aplica en sus pronunciamientos por los que resuelve procedimientos administrativos sancionadores día a día.

De lo analizado hasta aquí, podemos apreciar que la restricción de autorizar los consumos presenciales con tarjeta de crédito únicamente mediante voucher firmado físicamente, no proviene del Código Civil, de la regulación especial emitida por la SBS ni de los contratos diseñados por las propias empresas del sistema financiero peruano.

Habiendo llegado a este punto, el siguiente paso será analizar la jurisprudencia creada por las resoluciones finales emitidas por INDECOPI, a fin de conocer si es esta entidad quien ha establecido que los consumos presenciales con tarjetas de crédito deban autorizarse necesariamente a través de órdenes de pago o vouchers firmados. INDECOPI es reconocida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor como la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor. Recordemos que los usuarios del sistema financiero son considerados finalmente consumidores del sistema financiero. Pues bien, Indecopi es la entidad que resuelve los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por usuarios que no reconocen los consumos presenciales realizados con cargo a la línea de su tarjeta de crédito. Es decir, Indecopi es quien finalmente aplica la regulación vigente a lo que sucede en la realidad, día a día, resolviendo los casos de tarjetahabientes de acuerdo a su criterio o la interpretación que de ella realice.

A continuación, citamos algunas resoluciones emitidas por INDECOPI en los que resuelve denuncias de consumidores sobre consumos presenciales realizados con tarjetas de crédito no reconocidos y los fundamentos que exponen para sustentar su decisión:

a. Resolución Final Indecopi N° 0618-2018/PS2

Denunciante: Javier Eustaquio Ramos Rmírez

Denunciado: Scotiabank Perú S.A.A. y otros

*“18. Conforme a la citada norma sectorial, para que la entidad financiera autorice y registre en la cuenta de la tarjeta de crédito de su cliente, el importe correspondiente a consumos, debe confirmar la existencia de la autorización. En atención a ello, **corresponde analizar si los cargos efectuados por el Banco se encontraban sustentados en las órdenes de pago debidamente suscritas.***

*19. Al respecto, **el Banco no presentó los vouchers que demuestren la correcta autorización de las operaciones cuestionadas,** pese a que se encontraba en una mejor posición para hacerlo, por lo que corresponde declarar su responsabilidad.*

20. Cabe precisar que no se está equiparando la responsabilidad de la entidad financiera a aquella que corresponde al establecimiento comercial (verificar la correspondencia de la firma y número de DNI consignados en la orden de compra con los del titular), pues únicamente se exige que la primera exhiba la orden de pago para validar la autorización del consumo cuestionado por la denunciante, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9° del Reglamento”. (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 de Indecopi. (04/05/2018) Resolución Final N° 0618-2018/PS2)

b. Resolución Final Indecopi N° 1414-2018/PS2

Denunciante: Denisse Marioly Cabezas Flores

Denunciado: Scotiabank Perú S.A.A.

“8. La señora Cabezas denunció que el 16 de junio de 2018 el Banco autorizó 07 consumos con su tarjeta de crédito, las cuales no reconoce.

9. El artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento) establece que “las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice (...).

10. **En ese sentido, para que la entidad financiera autorice y registre en la cuenta de su cliente el importe correspondiente a consumos, debe confirmar la existencia de vouchers firmados; sin embargo, en el presente caso el Banco no presentó los vouchers debidamente suscritos por cada operación, por lo que no desvirtuó su responsabilidad.**

11. Por los motivos expuestos, corresponde declarar responsable al Banco por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código”. (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 de Indecopi. (10/09/2018) Resolución Final N° 1414-2018/PS2)

c. Resolución Final Indecopi N° 0618-2018/CCI

Denunciante: Óscar Velasquez Vásquez

Denunciado: Banco Financiero del Perú S.A.

“13. En su apelación, el Banco señaló que las operaciones no reconocidas por el denunciante fueron correctamente realizadas con tarjeta presente; no obstante, procedió a extornar las siete (7) operaciones por la suma total de US\$ 255,63.

14. Sobre el particular, el artículo 9° del Reglamento, establece lo siguiente: “Artículo 9°. - Cargos Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia. Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito”. (Subrayado agregado).

15. De la lectura de la citada norma, se desprende que **su finalidad es proteger a los consumidores de los cargos que se realizan en sus tarjetas de crédito. Para ello, dispone que las entidades financieras sólo pueden realizar cargos por operaciones de consumo que se encuentren sustentadas en las correspondientes órdenes de pago debidamente suscritas y autorizadas por sus clientes. Asimismo, la norma contempla la posibilidad que, de ser el caso, dichas órdenes sean reemplazadas por autorizaciones electrónicas o firmas electrónicas.**

16. Ahora bien, cabe señalar que en el mercado se realizan diversos tipos de operaciones con tarjetas de crédito, siendo que para algunas se requiere la presencia física del medio de pago (plástico) y en otros casos no. En tal sentido, hablamos de operaciones “con tarjeta presente” y operaciones “con tarjeta no presente”.

(...)

20. En esa línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

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

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

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

(…)”.

(Énfasis y subrayado nuestro)

21. En virtud a lo expuesto, para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada por las empresas del sistema financiera, **estas deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización dichas operaciones, para lo cual puede presentar las órdenes de pagos suscritas en los casos de consumos con tarjeta presente; o, las autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas para los consumos realizados con tarjeta no presente.**

22. En este punto, cabe precisar que esta Comisión no niega el derecho de una entidad financiera de exigir el pago de una deuda generada por consumos con una tarjeta de crédito presente a pesar que no cuente con la orden de pago al momento de emitir el estado de cuenta correspondiente, ello en tanto comprende que en la práctica las transacciones se cargan a la línea de crédito una vez que la citada empresa recibe la orden del operador (entiéndase Visanet o Mastercard, según corresponda). Sin embargo, esta funcionalidad no lo exonera del cumplimiento de las obligaciones y medidas de seguridad que debe adoptar según lo dispuesto en el Reglamento

de Tarjetas de Crédito y Débito señalado, así como es independiente de las responsabilidades que se pudieran derivar como resultado de la realización de las operaciones no autorizadas.

23. Por otro lado, cabe resaltar que no se exige a las entidades financieras que cumplan con verificar la identidad de los tarjetahabientes al momento de la realización del consumo, toda vez que esta obligación es atribuida a los establecimientos comerciales.

24. En atención a lo desarrollado, en el presente caso corresponde verificar si el Banco contaba con una autorización expresa por parte del señor Velásquez, por cualquiera de los medios antes señalados, para realizar los cargos materia de cuestionamiento.

25. De lo actuado se verifica que el Banco no cumplió con acreditar el sustento de las operaciones cuestionadas, en tanto no presentó las órdenes de pago suscritas de los siete (7) consumos efectuados con tarjeta presente, que sustenten la autorización de los mismos.

26. Cabe señalar que si bien el Banco presentó los reportes de su sistema denominado “Movimiento mensual de estado de cuenta” 10, de los cuales se aprecian los códigos de autorización de los consumos cuestionados, que acreditarían que las operaciones cuestionadas se realizaron con el uso de la tarjeta; ello, no exonera a la entidad financiera de presentar el medio probatorio que acredite la autorización expresa del cliente, a través de las respectivas órdenes de pago”. (Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de Indecopi. (14/03/2018) Resolución Final N° 0618-2018/CC1)

De lo expuesto hasta aquí, podemos apreciar que Indecopi considera que los consumos presenciales con tarjeta de crédito se consideran correctamente realizados únicamente si se cuenta con la orden de pago o voucher debidamente suscrita o autorizada de acuerdo al artículo 9 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, refiriéndose a contar con los vouchers con firma manuscrita. En la última resolución citada, Indecopi ha brindado mayores detalles sobre el fundamento de su razonamiento, relacionado al oficio N° 26791-2017-SBS, el mismo que será muy útil a fin de encontrar la solución al problema que nos encontramos analizando en la presente investigación.

d. Resolución Final Indecopi N° 0414-2020/SPC-INDECOPI

Denunciante: Silvana Aranzazú Arbulú Aita

Denunciado: Banco BBVA Perú S.A.

“67. Ahora bien, posteriormente, mediante Oficio N° 1793-2019-SBS18 del 16 de enero de 2019, la SBS señaló lo siguiente: “(...) Partiendo de este escenario, su representada solicita confirmar si para acreditar cargos en una línea de crédito de la tarjeta de crédito de un cliente, no es necesario el empleo exclusivo de un voucher firmado por el cliente, sino que es posible la utilización de mecanismos electrónicos, que permitan acreditar la conformidad del cliente con el consumo realizado, en tanto se realice la transacción a través de dichos mecanismos. Al respecto, esta Superintendencia señala que ello es viable, siempre que se cumpla con el marco normativo correspondiente y se cuente a su vez con un medio de comprobación de la aceptación del cliente para realizar dicha operación y la constancia de que efectivamente se realizó la misma. (...) Asimismo, es importante tener presente lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 9 del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, que establece que 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. Asimismo, se precisa en el Oficio de respuesta remitido por esta Superintendencia que, de forma eventual, las empresas podrían obtener y registrar las referidas autorizaciones, siempre que se acredite dicha aprobación a través de factores de autenticación adicionales, como los descritos en el párrafo anterior. (...)”

68. Sobre el particular, del contenido del Oficio N° 1793-2019-SBS, se establece que, frente a un cuestionamiento sobre la validez de las operaciones realizadas con tarjeta de crédito, la defensa de la entidad financiera puede incluir: (i) la presentación del voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación; o, (ii) el empleo de mecanismos electrónicos que permitan acreditar la conformidad del cliente con el consumo realizado, en tanto la operación se haya realizado a través de dichos mecanismos.

69. *En ese sentido, se advierte que el oficio citado en el párrafo anterior no contradice lo dispuesto por este Colegiado, sino que únicamente precisa lo señalado en el Oficio 26791-2017-SBS, esto es, que no es necesario el empleo exclusivo de un voucher firmado por el cliente, sino que es posible la utilización de mecanismos electrónicos, que permitan acreditar la conformidad del cliente con el consumo realizado.*” (Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi (12/02/2020) Resolución Final N° 0414-2020/SPC)

A diferencia de las resoluciones anteriores, en este caso Indecopi acepta expresamente que las autorizaciones de pago en consumos presenciales con tarjeta de crédito se pueden realizar, además de a través de vouchers firmados, también a través de medios electrónicos. Es decir, no restringe la autorización de pago en estos casos a los vouchers firmados exclusivamente. Tal como lo señala, esto se debe a la precisión que realizó la SBS mediante el oficio N° 1793-2019-SBS,

e. Resolución Final Indecopi N° 1128-2020/PS2

Denunciante: Deysi Rosamel Pariona Cárdenas

Denunciado: Banco BBVA Perú y otros

“25. *En lo que respecta a los consumos de S/ 149,90 y S/ 124,37, el Banco señaló que fueron realizados con el empleo de la tarjeta de crédito activa de la denunciante y su respectiva clave secreta. Para acreditar su posición, presentó copia de los reportes “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31” y “Transacciones Detail” de cuya revisión conjunta se verifican los siguientes datos:*

(...)

26. *Los códigos registrados en el campo “Modo de Ingreso” son descritos (por posición) en el documento denominado “Procedimiento Integrado Conexión Entidades”, emitido por Sermepa. Para las operaciones de S/ 149,40 y S/ 124,37 el código registrado en el Modo de Ingreso es: “50010151400H”. El indicativo 5 en la primera y quinta posición indican que la operación se efectuó con la lectura de chip y con la presencia del cliente, y el indicativo 1 en la sexta y octava posición dan cuenta de que la operación se efectuó con la tarjeta presente y con la verificación del PIN.*

27. Los medios probatorios antes analizados demuestran que para la realización de los consumos se siguió un proceso de validación, motivo por el cual se generaron las respuestas “OK-326589” y “OK-419535” y el código de respuesta “00 Approved and completed successfully”.

f. Resolución Final Indecopi N° 0010-2021/PS2:

Denunciante: Ceferino Rafael Juipa

Denunciado: Financiera Oh

“23. En ese sentido, en principio, para que la entidad financiera autorice y registre en la cuenta de sus clientes el importe correspondiente a consumos presenciales, **debe confirmar la existencia de una orden de pago -voucher- firmada.**

24. Cabe precisar que exigir un voucher que sustente la operación no implica equiparar la responsabilidad de la entidad financiera con aquella que corresponde al establecimiento comercial -que consiste en verificar la correspondencia de la firma y número de DNI consignados en la orden de compra con los del titular-, pues **únicamente se exige que la primera exhiba las órdenes de pago para validar la autorización de los consumos cuestionados por el denunciante, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9° del Reglamento.**” (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 de Indecopi. (04/01/2021) Resolución Final N° 0010-2021/PS2)

En este caso, el Sr. Ceferino Rafael Juipa denunció ante Indecopi a Financiera OH! y establecimientos comerciales debido a que se registraron consumos con cargo a su tarjeta de crédito, los mismos que no reconocía haber realizado. En los fundamentos de la Resolución por la que Indecopi resuelve el caso, después de citar el artículo 9 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, señala claramente que la empresa del sistema financiero debe confirmar la existencia de una orden de pago, es decir, voucher firmado por el tarjetahabiente. Del contexto del caso y de la Resolución, queda claro que Indecopi se refiere siempre a la firma manuscrita.

g. Resolución Final Indecopi N° 0094-2021/CCI

Denunciante: Álvaro Daniel Guardamino Rojas

Denunciado: Banco BBVA Perú S.A.

“22. En virtud a lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, deben acreditar que:

1. (i) En las operaciones realizadas con “tarjeta no presente”, hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,
2. (ii) **para los casos de operaciones con “tarjeta presente”, las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado, según corresponda.**

23. Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, la entidad financiera debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido autorizada por el cliente¹¹”.

La referencia nos remite al siguiente texto en pide de página:

“11. En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

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

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente’.”

(Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de Indecopi (15/01/2021) Resolución Final N° 0094-2021/CC1)

En esta resolución se aprecia que Indecopi cita el oficio de la SBS del 2017 a fin de precisar que en los consumos presenciales, las órdenes de pago deben ser suscritas, refiriéndose a los vouchers firmados; mientras que en los consumos no presenciales, la autorización se realiza a través de medios electrónicos. Es decir, se limita la autorización de pago por medios electrónicos únicamente a los consumos efectuados por medios virtuales, mientras que en los casos de consumos presenciales la autorización de pago debe realizarse exclusivamente a través de vouchers suscritos.

h. Resolución Final Indecopi N° 1598-2021/CC1

Denunciante: Ricardo Apolonio Callan Escobar

Denunciado: Banco BBVA Perú S.A.

“71. En virtud a lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, deben acreditar que:

1. (i) En las operaciones realizadas con “tarjeta no presente”, hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,

*2. **(ii) para los casos de operaciones con “tarjeta presente”, las rdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado, seg n corresponda.***

72. Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, la entidad financiera debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido autorizada por el cliente¹⁸”.

La referencia nos remite al siguiente texto en pie de página:

“18 En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

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

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente’.” (Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de Indecopi (07/07/2021) Resolución Final N° 1598-2021/CC1)

Como se aprecia de las resoluciones finales citadas, cuando indecopi exige que las autorizaciones de pago en consumos presenciales se realicen exclusivamente a través de vouchers firmados, no expone un fundamento de fondo, sino que se limita a citar el oficio de la SBS del 2017 en el que emite una interpretación del Art. 9 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, omitiendo el oficio posterior del 2019 de la misma entidad y la modificación del referido Reglamento. Esto significa un gran problema por dos motivos:

a) Impide conocer cuál es el verdadero razonamiento de fondo que hace necesario contar con una firma autógrafa. Solo conociéndolo es posible rebatirlos y conocer si es posible reemplazar tal forma de autorización por medios electrónicos. Por ejemplo, si la razón fuera el nivel de seguridad, claramente podría ser reemplazado por medios del mismo o superior nivel de eficacia.

b) El criterio aplicado en las resoluciones finales citadas en los que no se permite la autorización resulta inadecuado a todas luces, lo cual será analizado con mayor detenimiento en el siguiente capítulo.

Sin embargo, también se aprecia que existe en paralelo otras resoluciones finales en el que el criterio de Indecopi es totalmente distinto, pues permite que la autorización de pago en estos supuestos de hecho se realice a través de medios electrónicos, y no exclusivamente a través de vouchers firmados. Como se aprecia de las dos resoluciones del año 2020 citadas, Indecopi permite que la autorización de pago en consumos presenciales con tarjeta de crédito se realice a través de doble método de validación: (i) lectura del chip de la tarjeta de crédito; (ii) ingreso de clave secreta o PIN. Si bien esto resultó un tanto alentador, luego resulta empeorar el escenario actual, puesto que evidencia que indecopi no aplica criterios uniformes, sino que emite las resoluciones aplicando criterios totalmente opuestos al mismo tiempo. A su vez, esto nos muestra también que no todos los bancos en el Perú han implementado los mismos métodos de validación de autorización de pagos. ¿A qué se debe? ¿tiene el criterio de Indecopi algo que ver? Lo analizaremos en el siguiente capítulo.



IV. DISCUSIÓN

Lo desarrollado hasta el momento nos ha permitido conocer la importancia de la inclusión financiera en el desarrollo del país y que para un avance en ello es necesario contar con productos y servicios financieros que lleguen a los -potenciales- usuarios y atiendan sus necesidades de manera eficiente. En ese sentido, si la tecnología actual permite a los usuarios realizar transacciones financieras a través de autorizaciones electrónicas, de manera rápida y segura, no se entiende cuál sería el impedimento para reemplazar los vouchers físicos suscritos en el caso de consumos presenciales por un modo más eficiente: autorizaciones electrónicas.

Ahora bien, en los consumos realizados con tarjetas de crédito de manera no presencial (consumos por internet, por ejemplo), las autorizaciones de pago se realizan de manera totalmente electrónica, sin necesidad de alguna acción física o presencial. Esto es clave para el funcionamiento del servicio, ya que si se necesitara cumplir con alguna exigencia de manera física -como suscripción de documentos-, se eliminaría su eficiencia y atractivo, su uso se reduciría notablemente. Los reguladores peruanos, incluyendo Indecopi, han aceptado que la autorización de pago en esos casos se realice por medios electrónicos, como el ingreso de datos de la tarjeta y claves secretas. En tales casos, la evidencia de las autorizaciones de pago se realiza a través de registros en los sistemas de las empresas del sistema financiero. Sin embargo, cabe preguntarse ¿Por qué no podría usarse este tipo de validación en los consumos presenciales? Si es aceptado y está demostrado que las autorizaciones de pago electrónicas son eficientes, ¿Por qué en el caso de consumos presenciales se exige la presentación de vouchers suscritos?

El problema planteado en la presente investigación es el siguiente: ¿Por qué los consumos presenciales con tarjeta de crédito en el Perú los consumos se autorizan mediante vouchers firmados por el tarjetahabiente? Asimismo, la hipótesis de la que partimos fue la siguiente: El regulador (ya sea uno o varios de ellos) exige la existencia de vouchers firmados en el caso de consumos presenciales con tarjetas de crédito por considerar que es la forma más segura – o incluso la única segura- para los usuarios de autorizar consumos. Es decir, se asume que la firma del usuario en el voucher permite tener la certeza de que (i) la operación fue realizada efectivamente

por el titular de la tarjeta y no por otra persona o por el comercio sin autorización del mismo; (ii) el titular manifestó de manera indubitable su voluntad de realizar el consumo.

El primer objetivo del presente capítulo será determinar si la hipótesis planteada es correcta o no. Para ello, era necesario determinar primero quién establece la exigencia de autorizar los consumos presenciales con tarjeta de crédito a través de vouchers firmados -lo cual al parecer ya hemos logrado- para luego analizar el fundamento de tal exigencia -que es lo que haremos a continuación-. El segundo objetivo será plantear una propuesta de solución.

4.1 Validación de hipótesis

4.1.1 Análisis del criterio de Indecopi: exigencia de vouchers firmados como autorización de pago

De acuerdo a lo desarrollado hasta el momento, hemos podido concluir que la exigencia de vouchers firmados para validar la correcta autorización de un consumo presencial con cargo a una tarjeta de crédito, no proviene de la norma general peruana, ni de la regulación especial, ni de los contratos de servicios financieros. En todos estos casos, se acepta que las autorizaciones de pago pueden realizarse a través de una firma manuscrita como a través de medios electrónicos.

Por otro lado, de los pronunciamientos citados emitidos por Indecopi a través de Resoluciones Finales, que ponen fin a procedimientos administrativos sobre protección al consumidor ante denuncias por consumos presenciales que los tarjetahabientes no reconocen haber realizado, ha quedado evidenciado que es esta entidad quien ha establecido esta exigencia a través de la jurisprudencia.

En principio, hemos detectado que la fuente de la exigencia de vouchers firmados en consumos presenciales con tarjetas de crédito es Indecopi. El siguiente paso en nuestra investigación, a fin de hallar una respuesta al problema planteado y validar la hipótesis inicial, será determinar cuál es la fundamentación que Indecopi expone para pronunciarse de tal manera y establecer esta exigencia, y si la misma resulta razonable y suficiente.

Para ello, a continuación analizaremos cuál es el fundamento que Indecopi expone en las Resoluciones Finales que emite a fin de sustentar la necesidad de que las empresas del sistema financiero deban necesariamente presentar vouchers firmados para acreditar que los consumos cuestionados por los usuarios fueron autorizados de manera válida. El objetivo de este análisis es desarrollar detalladamente el razonamiento que Indecopi realiza para llegar a esa conclusión cada vez que resuelve un caso, a fin de conocer cuáles son las normas que aplica o si existen fundamentos de fondo adicionales a los formales normativos, como la costumbre o jurisprudencia. Empecemos.

a. Indecopi exige los vouchers firmados para validar la autorización de los consumos presenciales con tarjetas de crédito:

De acuerdo a la redacción de varias de las Resoluciones Finales citadas, la razón por la que Indecopi exige los vouchers firmados es validar que los consumos han sido autorizados válidamente. Esto se aprecia de las Resoluciones citadas, como las N° 0010-2021/P2, 618-2018/PS2 y 1414-2018/PS2. Según la fundamentación que exponen, ese sería el motivo de la exigencia y la misma resulta razonable, ya que si el usuario cuestiona un consumo cargado a su tarjeta de crédito e indica no haberlo realizado, es necesario verificar si el mismo fue o no autorizado por el tarjetahabiente.

Pues bien, esto nos permite conocer la respuesta a la siguiente pregunta:

Pregunta: ¿Con qué fin Indecopi exige los vouchers firmados?

Respuesta: A fin de validar si existió o no una autorización de pago de parte del tarjetahabiente.

b. Indecopi exige la presentación de vouchers firmados como única prueba de la existencia de correcta autorización de pago:

Tal como se aprecia de múltiples resoluciones finales emitidas por Indecopi, existe un criterio que aplica en muchas ocasiones: los consumos presenciales con tarjeta de crédito se autorizan únicamente a través de vouchers firmados. Esto se aprecia de frases como las siguientes:

“En ese sentido, para que la entidad financiera autorice y registre en la cuenta de su cliente el importe correspondiente a consumos, debe confirmar la existencia de vouchers firmados.” (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 de Indecopi. (10/09/2018) Resolución Final N° 1414-2018/PS2)

“71. En virtud a lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, deben acreditar que:

- 1. (i) En las operaciones realizadas con “tarjeta no presente”, hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,*
- 2. (ii) para los casos de operaciones con “tarjeta presente”, las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado, seg n corresponda”. (Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de Indecopi (07/07/2021) Resolución Final N° 1598-2021/CC1)*

De la redacción y fundamentación de Indecopi en estas resoluciones, queda claro que la entidad exige, en múltiples casos, que existan vouchers firmados para considerar que ha existido autorización de pago del consumo presencial efectuado con tarjeta de crédito. En tales resoluciones, Indecopi no señala que la presentación de estos vouchers podría ser solo una de las múltiples formas de acreditar la debida autorización, es decir, que existen otras. Por el contrario, limita esta acreditación a la presentación de vouchers firmados por el tarjetahabiente.

Indecopi adopta este criterio en virtud de lo señalado por el Oficio de la SBS N° 26791-2017, que cita en múltiples ocasiones para fundamentar su decisión, en el que la SBS indica que, si bien es cierto el artículo 9° del Reglamento acepta otros métodos de autorización de pago distintos al voucher firmado, esos se reservan para los consumos no presenciales:

“18 En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

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

***Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente.*'**
(Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de Indecopi (07/07/2021) Resolución Final N° 1598-2021/CC1)

La pregunta que surge en esta instancia es: ¿verdaderamente es eso lo que establece el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito? ¿Son verdaderamente los vouchers firmados la única forma de autorizar un consumo presencial con tarjeta de crédito? Consideramos que la respuesta es no, tal como hemos podido conocer de lo desarrollado en el presente trabajo de investigación hasta el momento. Entonces, ¿Por qué en estas resoluciones Indecopi exige tales vouchers como única forma de acreditar la existencia de la autorización de pago en los consumos presenciales? Consideramos que este es un error evidente, cuyos argumentos expondremos en el apartado correspondiente a la Discusión.

c. Omisión de fundamentación de fondo

Tal como se aprecia de varias de las Resoluciones Finales emitidas por Indecopi que hemos citado, la exigencia de vouchers firmados se encuentra tan normalizada, que en muchas ocasiones Indecopi no expone el motivo de tal exigencia, sino que se limita a indicar que si no se cuenta con ellos, la debida autorización no existe y por tanto los consumos se consideran indebidos. La única fundamentación de fondo que Indecopi expone en las Resoluciones que hemos citado es:

- Se trata de una exigencia del art. 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Es lo que la SBS ha establecido como prueba de autorización de pago en el Oficio N° 26791-2017-SBS.

En cuanto al primer fundamento, este no es suficiente ya que, como hemos analizado, el artículo 9° del Reglamento no limita que la autorización de pago pueda realizarse únicamente mediante vouchers firmados, este artículo permite que las autorizaciones de pago se realicen por otros medios, incluido el electrónico. Entonces, no Sobre el segundo, tampoco significa una fundamentación de fondo, puesto que se limita a citar un pronunciamiento de la SBS que no tiene supremacía sobre la norma.

En conclusión, no existe en las Resoluciones de Indecopi una verdadera fundamentación de fondo que sustente el motivo por el que exige vouchers firmados como única forma de acreditar la correcta autorización de pagos. La norma y oficio señalados no constituyen fundamentación suficiente, incluso podríamos decir que no constituye fundamentación correcta, por los motivos señalados y los que expondremos más adelante. En este punto, esperaba encontrar fundamentos que expusieran por qué Indecopi consideraba que la presentación de vouchers firmados por el tarjetahabiente era la mejor forma de acreditar su voluntad de realizar el pago y de que la firma acredita fehacientemente que fue él o ella quien presencialmente realizó tal autorización. Esto habría sido muy útil pues nos habría permitido comparar la efectividad de esta forma de autorizar los pagos respecto de otras, como las autorizaciones digitales. Sin embargo, no existe nada similar.

d. Fundamentación: Oficio N° 26791-2017-SBS

Existe otro grupo de Resoluciones Finales en las que Indecopi intenta desarrollar una fundamentación de la exigencia de vouchers firmados por el tarjetahabiente para acreditar la debida autorización de los consumos cuestionados. Tal es el caso de las Resoluciones Finales N° 618-2018/CC1, N° 0094-2021/CC1, N° 1598-2021/CC1, que podemos tomar como pequeña muestra de muchas otras resoluciones existentes. En las tres Resoluciones Finales mencionadas, el fundamento que Indecopi expone a fin de fundamentar la exigencia de vouchers firmados para reconocer como válida la autorización de la operación presencial cuestionada, es que así lo estableció la SBS en la interpretación que realizó del artículo 9 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito mediante el Oficio N° 26791-2017-SBS como respuesta a una consulta que Indecopi realizó.

En el año 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 efectuó una consulta a la SBS a través del oficio N° 0054-2017/CC1-INDECOPI, a fin de que la Superintendencia señalara si era suficiente que las ESF acreditaran el correcto cargo de los consumos presenciales realizados con tarjeta de crédito mediante la presentación de los registros de la operación en los sistemas informáticos internos del banco, en los que se apreciara el registro de las operaciones con determinada validación, como por ejemplo, la lectura del chip de la tarjeta de crédito y su correcto procesamiento (Indecopi, 2017).

Con fecha 03 de agosto del 2017, la SBS emitió una respuesta dirigida a Indecopi mediante el Oficio N° 26971-2017-SBS, señalando lo siguiente:

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

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

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

(...)”.

(SBS. (03/08/2017) Oficio N° 26971-2017-SBS)

Asimismo, el Oficio señala que, si bien el artículo 9° del Reglamento acepta que las autorizaciones de pago pueden realizarse a través de medios electrónicos, esto es solo aplicable a los consumos no presenciales:

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

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente” .

(SBS. (03/08/2017) Oficio N° 26971-2017-SBS)

Como se aprecia, mediante este oficio la SBS interpretó el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, señalando que en el caso de operaciones realizadas de manera presencial con tarjeta de crédito, la manera de acreditar que el usuario ha autorizado válidamente la realización del consumo es la presentación del voucher físico debidamente firmado por parte de la ESF denunciada. Incluso, se precisa que las autorizaciones de pago por mecanismos distintos, como los electrónicos, solo son aplicables a consumos no presenciales, cuando en realidad este artículo no hace esa distinción.

Desde la emisión del Oficio N° 26971-2017-SBS hasta la fecha, Indecopi resuelve los procedimientos administrativos sobre consumos presenciales no reconocidos basado en él. Esto sucede incluso después de que en el año 2019, la SBS emitió un nuevo oficio N° 1793-2019-SBS, aclarando el oficio del 2017, precisando que la autorización de pagos en consumos presenciales con tarjeta de crédito se puede realizar a través de medios electrónicos y no exclusivamente a través de vouchers firmados (SBS, 2019); y después de que el artículo 9° referido fue modificado en el mismo año.

En las Resoluciones Finales donde Indecopi expone el fundamento de la exigencia de vouchers firmados como forma exclusiva de autorización de pago, se limita a este oficio de la SBS. No realiza un análisis completo de las normas aplicables. Evidentemente, esto presenta pluralidad de defectos por los que considero que esta forma de resolver es incorrecta. Expondré cada uno de los defectos en el capítulo correspondiente a la Discusión.

e. Validación de autorización de pago con PIN

Contrariamente a lo que señala Indecopi en múltiples resoluciones, paralelamente emite otras resoluciones en las que indica que sí es posible realizar autorizaciones de pago por medios electrónicos en consumos presenciales con tarjetas de crédito.

En efecto, de la Resolución Final N° 1128-2020/PS2 se aprecia que una de las empresas del sistema financiero peruano (BBVA) valida la autorización de pago del usuario en consumos presenciales con tarjeta de crédito mediante el ingreso de una clave secreta (PIN). Existen resoluciones emitidas por Indecopi en las que acepta que la autorización de pago se haya realizado a través de este medio. Como se aprecia de la Resolución, en este caso Indecopi requiere pruebas que acrediten que la clave secreta ingresada fuera la correcta, lo cual suele demostrarse mediante registros en los sistemas electrónicos de las empresas del sistema financiero (Indecopi, 2020).

Sin embargo, existen otras múltiples resoluciones en las que Indecopi señala que los sistemas informáticos internos de las empresas del sistema financiero no son documentos que permiten acreditar la correcta autorización de pago ni de que el consumo haya sido realizado válidamente, justamente en aplicación del oficio N° 26791-2017-SBS comentado. Esto resulta totalmente contradictorio con las resoluciones previamente señaladas, que sí admiten la presentación de registros en sistemas como prueba de que la operación se autorizó de manera correcta a través del ingreso de la clave secreta.

Esto evidencia que Indecopi aplica dos criterios completamente opuestos al mismo tiempo en las Resoluciones que emite. Por un lado, señala tajantemente que en consumos presenciales con

tarjeta de crédito la autorización de pago solo puede realizarse a través de vouchers firmados manuscritamente y que las firmas electronicas están reservadas para consumos no presenciales; mientras que en otros casos, acepta autorizaciones de pago realizadas por medios electrónicos para el mismo tipo de consumo: presencial y permite su acreditación -como no puede ser de otra manera- a través de los registros en sistemas informáticos internos. Esto acredita que el contenido del oficio de la SBS no es correcto y que presenta inconsistencias evidentes que causan total desconcierto en el sistema financiero peruano.

4.1.2 Crítica: Defectos del criterio aplicado por Indecopi en la resolución de denuncias sobre consumos presenciales no reconocidos efectuados con tarjetas de crédito.

Hasta el momento hemos podido verificar que indecopi es la entidad que, a través de múltiples Resoluciones Finales que emite, señala que la presentación de vouchers firmados es la única forma en que las ESF pueden acreditar la existencia de una correcta autorización de pago por parte del usuario. En el apartado anterior, hemos analizado cada una de las características de estas Resoluciones Finales, a fin de conocer cuál es el motivo o fundamentación del origen de esta exigencia. Conociendo tales aspectos, sería posible analizar otras opciones de validación de autorización de pago a fin de proponer alguna que fuera igualmente eficiente. Sin embargo, nos hemos dado con la sorpresa de que no es posible analizar una fundamentación de fondo puesto que tal no existe. Lo que sí existe es una motivación meramente automática y formal, sin un razonamiento sobre el fondo, que presenta múltiples defectos. A continuación presento cada uno de los defectos o críticas que se detectan en el razonamiento que Indecopi expone en muchas Resoluciones Finales para exigir vouchers firmados como el único documento que acredita la existencia de una debida autorización de pago:

a. Falta de motivación de fondo debidamente sustentada

Si bien existen varios defectos en el criterio adoptado por Indecopi que pasaremos a enumerar, el primer gran defecto y quizá más importante, es que esta entidad no expone una verdadera motivación o fundamentación de sus pronunciamientos, evitando que podamos conocer las razones de fondo y por tanto realizar un juicio de los mismos. Los fundamentos que expone son puramente

formales e incluso automáticos, puesto que no realiza un análisis de la materia, sino que se limita a aplicar lo señalado por la SBS a través del oficio señalado.

De acuerdo al principio del debido procedimiento, los administrados tienen el derecho de obtener decisiones motivadas y debidamente fundamentadas en derecho. De la muestra de Resoluciones Finales citadas sobre consumos no reconocidos, se observa que Indecopi no expone debidamente una fundamentación de fondo, ya que se limita a nombrar dos fuentes o normas y aplicarlas de manera automática, sin exponer un razonamiento considerando las particularidades del caso concreto y determinando la norma que efectivamente corresponde aplicar.

Toda la fundamentación que Indecopi expone a fin de sustentar la exigencia de los vouchers firmados son: a) el artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; b) el oficio N° 26971-2017-SBS por el que la SBS interpreta el referido artículo. Si bien es cierto, fundamentar un pronunciamiento en la normativa vigente es correcto, la fundamentación que Indecopi expone en estos casos deviene en aparente y meramente formalista o superficial, ya que aplica el Reglamento y el Oficio referidos de manera automática y ciega.

Esperábamos analizar el razonamiento de fondo que Indecopi exponía a fin de sustentar el motivo de la necesidad de exigir vouchers físicos firmados por el tarjetahabiente como única forma de acreditar la existencia de autorización de pago, a pesar de que la regulación vigente permite que las autorizaciones de pago se realicen por otros medios electrónicos. Probablemente estaría relacionado a la costumbre como fuente de derecho, a que se consideraba que el nivel de seguridad que brinda la firma manuscrita es mayor que otros medios o la forma de verificar inequívocamente que el tarjetahabiente efectivamente manifestó su voluntad de pago, entre otros. Ello habría sido muy útil en tanto habría sido posible poner a prueba cada argumento a fin de determinar si corresponde a la realidad y si era posible sugerir otros medios o herramientas más recientes que brindasen el mismo nivel de certeza o uno mayor. Sin embargo, no existe en las Resoluciones de Indecopi una fundamentación de fondo de la decisión. Esta se limita a aplicar de manera ciega solo una parte del artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito -omitiendo la segunda-, así como el referido oficio de la SBS, a pesar de que ello resulta totalmente indebido para estos casos, como pasaremos a exponer en adelante.

b. La exigencia de un voucher firmado como única prueba válida de que existe correcta autorización de pago resulta absurda e inviable en la revolución digital que vivimos en la actualidad

Vivimos una era en la que la tecnología ha modificado totalmente la experiencia de compra. El impacto se aceleró con la pandemia por Covid-19, puesto que muchos comercios tradicionales migraron hacia plataformas digitales y muchas otras desaparecieron. Hoy, es fundamental que una empresa ofrezca sus productos o servicios a través de una página web o canales digitales, lo contrario significaría su fracaso, puesto que gran parte de consumidores realizan sus compras a través de medios digitales. El comercio electrónico solo es posible si existen herramientas que permitan a los clientes realizar los pagos a través del mismo medio. El crecimiento del *ecommerce* es imparable, por lo que también lo es la migración de los servicios financieros desde métodos tradicionales hacia métodos electrónicos. Si bien la problemática que analizamos en el presente trabajo de investigación está referida a consumos realizados presencialmente, debe tenerse presente que el uso de métodos de autorización de pago a través de medios electrónicos es un fenómeno integral, que abarca todos los tipos de comercio, presenciales y no presenciales.

A lo largo de los años, desde que la tarjeta de crédito hizo su aparición, la única forma de autorizar los pagos era a través de la firma en órdenes de pago. Esto resultaba razonable si consideramos que no existían formas electrónicas de autorizar los pagos. Sin embargo, esta forma de acreditar las autorizaciones de pago implica graves riesgos operativos y costos a las empresas del sistema financiero. Empezando por que se trata de vouchers de papel, estos presentan alto riesgo de desaparecer, perderse o incluso contener datos ilegibles por el paso del tiempo. Asimismo, la custodia de estos papeles se encuentra en la esfera de los comercios, no de las empresas del sistema financiero, por lo que se genera un gran problema de capacidad de contar con la prueba idónea que acredite la autorización de pago. Cuando la autorización de pago se realiza a través de un voucher firmado, este se imprime en el establecimiento comercial y es éste quien se encarga de archivarlo. Además, el comercio no tiene la obligación de proporcionar este documento al banco cuando éste lo solicite, por lo que existe un gran perjuicio para las empresas del sistema financiero. Este es un problema que no existe en las autorizaciones de pago

electrónicas, donde los registros de la validación quedan grabados en sistemas informáticos del banco de manera inmediata.

Con el paso de los años, la tecnología ha ido evolucionando, logrando avances que impactan de gran manera las diversas actividades que realiza el ser humano. Una de esas es el mundo de los servicios financieros. La tarjeta -de crédito y débito- es el único producto financiero que ofrece un instrumento que incorpora la tecnología en sí misma, ya que la tarjeta plástica cuenta con un chip que contiene información registrada y le permite interconectarse con otros dispositivos electrónicos, como POS o distintos dispositivos que leen estos chips. Con esta revolución se genera una necesidad evidente y legítima: utilizar la tecnología en los productos y servicios financieros.

Hoy, la tecnología hace posible que los tarjetahabientes que cuenten con tarjetas con chip o tecnología “*contactless*” puedan realizar consumos autorizando los pagos sin necesidad de firmar de manera manuscrita las órdenes de pago, pues esta es fácilmente reemplazable por la lectura del chip de la tarjeta más el ingreso del PIN o clave secreta. Asimismo, de manera reciente en el Perú, se vienen utilizando “apps” de billeteras electrónicas -como es el caso de Apple Wallet- que permiten la autorización de pagos a través de lectura de rostro o de huella dactilar. Es claro que la tendencia -no solo en Perú sino a nivel mundial- es que las tarjetas de crédito migren a medios cada vez más digitalizados; en sus inicios se utilizaba la banda magnética, luego pasamos por el chip y pronto la tecnología “*contactless*”, hasta que actualmente las tarjetas son completamente digitalizadas a través de un “*app*”, haciendo que el uso de la tarjeta plástica ya no sea necesario para realizar un consumo. Desconocemos cuáles serán las próximas tendencias, pero tenemos la certeza de que la tecnología seguirá cambiando la forma de utilizar este producto financiero tan útil.

En este escenario, resulta evidente que las autorizaciones de pago se realizarán por medios electrónicos cada vez con mayor frecuencia, por lo que el criterio reiterado de Indecopi de exigir vouchers firmados para acreditar la correcta autorización del consumo resulta totalmente anacrónico, desfasado y nada acorde a la realidad que vivimos. Por qué seguir autorizando pagos a través de firmas manuscritas, cuando puede hacerse a través de una clave secreta, clave dinámica, lectura biométrica o del rostro, entre otros, que resultan mucho más eficientes en cuestión de

tiempo y conservación de evidencia, además de resultar más seguras en cuanto a la prevención de fraudes. Una firma manuscrita puede ser falsificada por cualquier suplantador, de hecho se presentan casos todos los días, mientras que las autorizaciones electrónicas presentan un nivel de seguridad con mayor grado de dificultad para burlar. Asimismo, como mencionábamos líneas arriba, las autorizaciones de pago electrónicas resuelven el problema de la prueba, en tanto permite a los bancos contar con los registros en sistemas informáticos que acreditan la correcta autorización de pago, sin depender de la voluntad de los comercios de proporcionar o no los vouchers físicos.

A pesar de todo esto, aunque parezca increíble, Indecopi continúa exigiendo, a través de múltiples Resoluciones Finales, que las autorizaciones de pago en consumos presenciales con tarjeta de crédito se acrediten exclusivamente mediante firma en vouchers u órdenes de pago, señalando que las autorizaciones electrónicas se reservan para los consumos con tarjeta no presente (como los consumos por internet) y que los registros en sistemas informáticos del correcto ingreso de claves o lecturas dactilares no acreditan la validez de las operaciones. ¿Cuál es la razón? Simplemente una automatizada aplicación del oficio N° 26791-2017-SBS, omitiendo el oficio posterior de la misma entidad N° 1793-2019-SBS y la regulación vigente. De esta forma, Indecopi se muestra indiferente y da la espalda a la saludable penetración de la tecnología en la prestación de servicios financieros, especialmente en el mundo de las tarjetas de crédito.

El resultado es desastroso: un total desconcierto en el sistema financiero peruano, que lamentablemente impacta de manera negativa en los usuarios y en la tan ansiada inclusión financiera. Si bien es cierto, la mayoría de las ESF siguen realizando autorizaciones de pago a través de la firma del usuario en las órdenes de pago, lo cierto es que este método resulta totalmente deficiente, por su escaso nivel de seguridad en la autenticación del usuario y por los graves problemas operativos que genera el almacenamiento y conservación de estos documentos físicos, sin considerar que actualmente los comercios son quienes los custodian y no tienen la obligación de trasladarlos a los bancos o emisores de las tarjetas. Por años, los criterios contradictorios y sin fundamento normativo de Indecopi frenó la migración de las autorizaciones de pago físicas hacia las electrónicas; sin embargo, debido a las grandes deficiencias del primero y los inmensos potenciales beneficios de la segunda, esta tendencia devino en inevitable y en la actualidad -de manera reciente- ya se vienen realizando autorizaciones de pago totalmente electrónicas incluso

en operaciones presenciales, por lo que Indecopi no puede continuar persistiendo en su anacrónico e irrazonable criterio.

No cabe duda de que, no obstante, la falta de seguridad jurídica que Indecopi ha creado en el sistema financiero peruano, la revolución tecnológica es imparable, su fuerza del mercado es inevitable y el impacto en los servicios financieros no podrá ser detenido por pronunciamientos irrazonables de una entidad que se niega a ver la realidad. El criterio de Indecopi de exigir órdenes de pago firmadas manuscritamente como única prueba aceptada de que los consumos presenciales con tarjeta de crédito fueron realizados válidamente es totalmente inviable y debe cesar, sobretodo considerando que resulta contradictorio no solo a la realidad, sino también al marco regulatorio vigente que sí da cabida a la revolución digital en autorizaciones de pago que vivimos, como veremos en los siguientes puntos.

c. Indebida aplicación del artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito por parte de Indecopi

Indecopi fundamenta sus decisiones en dos normas: (i) el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y (ii) el Oficio N° 26971-2017-SBS, emitido por esta entidad interpretando el primer artículo.

El artículo 9° es claro en señalar que las órdenes de pago pueden ser autorizadas por medios electrónicos, puesto que así se indica en el segundo párrafo:

“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.” (Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 9)

Sin embargo, en múltiples de las Resoluciones Finales citadas, Indecopi omite este segundo párrafo y se limita al primero, que menciona que las órdenes de pago deben ser autorizadas. Incluso antes del 2019, se usaba la palabra “suscrita”, haciendo clara referencia a las autorizaciones a través de firmas manuscritas. En efecto, en las Resoluciones Finales emitidas por Indecopi se menciona muchas veces que los consumos presenciales con tarjetas de crédito deben ser autorizados mediante vouchers firmados, omitiendo que el propio artículo señala que las autorizaciones pueden efectuarse por medios electrónicos. ¿Por qué sucede esto si la norma es clara? Al parecer, se debe a que Indecopi omitió totalmente su labor de observar la norma, dirigiendo toda su atención a lo que la SBS indicó mediante el Oficio N° 26971-2017.

A continuación, exponemos por qué es incorrecto que Indecopi dejara de aplicar el artículo 9° del Reglamento de manera íntegra, y en su lugar aplicara lo señalado por un oficio de menor rango emitido por la SBS, inobservando de esa manera el principio de legalidad.

d. El Oficio N° 26971-2017-SBS fue emitido por la SBS de manera incorrecta y corregido posteriormente por la SBS a través del oficio N° 1793-2019-SBS

El art. 349 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero, establece que una atribución de Superintendente de la SBS es interpretar en vía administrativa los alcances de las normas legales que rigen a las empresas del sistema financiero. Sin embargo, esta interpretación no es irrestricta, debe realizarse sujetándose a las disposiciones de derecho común y a los principios generales del derecho.

En ese sentido, la labor de interpretación del Superintendente no puede realizarse sin observar el principio de legalidad, es decir, dar prevalencia a la ley sobre cualquier actividad. Este principio

es la base de cualquier sistema legal ya que permite reconocer la existencia e importancia de las normas, así como su jerarquía, empezando por la Constitución como norma superior.

Pues bien, la SBS, a través del Superintendente, emitió una interpretación del artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito a través del Oficio N° 26971-2017-SBS de manera incorrecta, en tanto consideró que las autorizaciones de pago electrónicas solo podían ser usadas en los consumos no presenciales con tarjetas de crédito, excluyendo a los consumos presenciales. Esto a pesar de que el artículo interpretado no hace esta diferencia, sino que por el contrario, señala que las autorizaciones de pago con tarjetas pueden realizarse a través de órdenes de pago que el tarjetahabiente autorice, siendo que estas órdenes de pago pueden realizarse a través de medios electrónicos.

El Oficio N° 26971-2017-SBS hace una distinción absurda, que el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito no realiza. En efecto, el referido Oficio señala que en los consumos presenciales las autorizaciones de pago se realizan exclusivamente a través de vouchers firmados, mientras que las autorizaciones de pago a través de medios electrónicos aplican únicamente para consumos por medios no presenciales. Tal afirmación no cuenta con ningún sustento en la norma, pues el mencionado artículo 9° no realiza tal diferenciación entre consumos presenciales y no presenciales, sino que regula las autorizaciones de pago con tarjetas en general, es decir, cualquiera sea el medio de realización del consumo.

Prueba de este defecto, es que posteriormente, en enero de 2019, el Superintendente realizó una aclaración al oficio anterior a través del oficio N° 1793-2019-SBS. En el oficio del 2017, la SBS señalaba que en el caso de los consumos presenciales con tarjeta de crédito, la única forma de demostrar la existencia de autorización de pago del tarjetahabiente era la presentación de un voucher firmado, omitiendo que el segundo párrafo del artículo 9° referido señala claramente, y sin hacer distinciones entre consumos presenciales o no presenciales, que la autorización de pago puede realizarse por medios electrónicos o distintos al físico. Esto fue aclarado por la propia SBS en el oficio N° 1793-2019-SBS, que emitió en el 2019 ante la consulta de ASBANC, señalando lo siguiente: *“Conforme a lo expuesto, esta Superintendencia confirma que para acreditar cargos en una línea de crédito de la tarjeta de crédito de un cliente, no es necesario el empleo exclusivo*

de un voucher firmado por este, sino que es factible emplear otros registros electrónicos siempre que permitan verificar la voluntad del cliente de realizar dichas operaciones, y que constituyan constancia que acredite la realización de las mismas”. (SBS, 2019)

e. El Oficio N° 26971-2017-SBS no resulta vinculante

La Constitución Política del Perú señala en su artículo 109 que “La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte” (Constitución, 1993). Es decir, la ley es obligatoria para todos los peruanos, ciudadanos e instituciones estatales. Sin embargo, ¿qué es la ley? ¿todas las normas tienen el mismo rango? Pues no.

Es posible que exista incompatibilidad en las normas. Esto sucede entre las dos normas que Indecopi aplica en las Resoluciones citadas, ya que mientras el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito permite que las autorizaciones de pago se realicen por medios electrónicos distintos a la firma suscrita en cualquier caso (no hace distinciones acerca de si se trata de consumos presenciales o no presenciales), el Oficio N° 26971-2017-SBS señala que no es así, sino que en los consumos presenciales la única autorización de pago aceptada es el voucher firmado; mientras que los métodos de autorización electrónicos se reservan para los consumos no presenciales, como por ejemplo los realizados a través de internet. Esto es sorprendente en tanto ambas normas fueron emitidas por la misma entidad, sin embargo, es necesario encontrar una solución que permita determinar cuál de las dos es aplicable y cuál no.

Si bien es cierto, el Oficio N° 26971-2017-SBS fue emitido por la SBS al intentar responder la consulta de Indecopi, resulta claro que su emisión fue totalmente desafortunada, ya que en él expresa algo abiertamente distinto y contrario a lo que establece el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. El Reglamento acepta claramente que las autorizaciones de pago pueden realizarse a través de medios distintos a la firma manuscrita, tanto en consumos presenciales como en los no presenciales, pues en su segundo párrafo indica lo siguiente sin hacer ninguna diferencia entre la modalidad del consumo (presencial o no presencial): “*las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas*

electrónicas (...)” (Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 9). Sin embargo, el Oficio que pretendía aclararlo o interpretarlo señala algo totalmente contradictorio, al indicar que las autorizaciones por medios electrónicos solo pueden ser aplicables a los consumos no presenciales:

“Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente” . (SBS. (03/08/2017) Oficio N° 26971-2017-SBS).

Dado que se observa un caso de incompatibilidad de normas, es necesario determinar cuál de ellas debe aplicarse. En estos supuestos, la doctrina ha desarrollado tres criterios para superar el problema y determinar cuál debe aplicarse: 1) criterio de jerarquía (la ley superior deroga la ley inferior 2) criterio cronológico (la ley posterior deroga la ley anterior); 3) criterio de especialidad (ley especial deroga ley general). (Espinoza, 2005)

Pues bien, corresponde aplicar el criterio de la jerarquía a fin de determinar si Indecopi debió aplicar el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito directamente, o debió aplicar el Oficio N° 26971-2017-SBS, que señala totalmente lo contrario.

Existen muchas normas jurídicas, no todas cuentan con la misma jerarquía. Estas se ordenan de manera organizada por la llamada “Pirámide Kelseniana”. La pirámide jurídica peruana establece la graduación o rango que existe entre las normas a fin de conocer la jerarquía de cada una. En el primer lugar de la pirámide se encuentra la Constitución Política del Perú y los tratados sobre derechos humanos. En segundo lugar, encontramos a las normas con rango de ley, como leyes orgánicas, leyes ordinarias, leyes generales, normas con fuerza de ley, decretos legislativos, resoluciones legislativas, entre otros. En tercer lugar los decretos. En cuarto lugar, las resoluciones, como las resoluciones de órganos autónomos. En quinto lugar, las normas de interés de parte.

Esta pirámide nos permite conocer cuál es el rango de las normas que hemos venido analizando hasta el momento a fin de determinar si la actuación de Indecopi al aplicar su criterio es adecuado o no. Las dos normas que Indecopi pretende aplicar para fundamentar sus decisiones son el artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 6523-2013) y el Oficio N° 26971-2017-SBS, ambas emitidas por la SBS. Y usamos la palabra “pretende” debido a que al aplicar el referido artículo 9º, lo hace de manera indebida, en tanto no considera su verdadero contenido, sino que lo aplica en virtud de lo que interpreta el referido Oficio de la SBS, que señala algo totalmente incorrecto al hacer una diferencia donde la norma interpretada no la hace.

Ubicando las normas que nos encontramos analizando en la pirámide, encontramos que, mientras que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito se encuentra en el cuarto rango, el Oficio se ubicaría en la quinta categoría, en tanto fue emitido en respuesta a una consulta efectuada por Indecopi. Es decir, claramente el Reglamento cuenta con jerarquía superior al Oficio. Esto podría haberse detectado incluso sin tener que recurrir a la pirámide, ya que la norma interpretada evidentemente será superior a un Oficio que se emite intentando interpretarla.

Por tanto, el Oficio N° 26971-2017-SBS no resulta vinculante, no debe ser aplicado por Indecopi en tanto señala algo contrario a lo que establece el artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, una norma de mayor jerarquía. El Oficio no modifica esta norma, por el contrario, no resulta válido ni aplicable en todo aquello que señale en contra de la norma superior. En ese sentido, lo que Indecopi debió hacer fue aplicar directamente el Reglamento, sin considerar lo indebidamente señalado por el Oficio de la SBS.

Lamentablemente, Indecopi no hizo este examen y aplicó y sigue aplicando diariamente un Oficio de la SBS que no resulta vinculante y dándole mayor jerarquía que a la norma vigente: el artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

f. El Oficio N° 26971-2017-SBS no resulta aplicable: Conflicto de normas en el tiempo:

Además de que el Oficio N° 26971-2017-SBS nunca resultó vinculante debido a su contradicción con una norma de mayor jerarquía, tampoco cuenta con vigencia desde el año 2019,

en el que se modificó el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, artículo que la SBS interpretaba en el referido Oficio. Sin embargo, a la fecha, Indecopi sigue aplicando éste Oficio a pesar de que fue emitido en base a una norma que fue modificada y por tanto cesó su vigencia en los términos anteriores.

f.1 Línea de tiempo de los sucesos:

El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito fue emitido en el año 2013. A noviembre del año 2019, el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito era el siguiente:

“Artículo 9°.- Cargos

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

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

(Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 9°)

Indecopi resolvía las denuncias sobre consumos no reconocidos con tarjeta de crédito de los consumidores. Debido a que las ESF presentaban capturas de pantallas de sus sistemas internos como pruebas que apoyaran su defensa, en el año 2017, Indecopi envió una consulta a la SBS a través del oficio 0054-2017/CC1-INDECOPI, consultando si la constancia emitida por el sistema interno del banco podría considerarse una autorización de pagos a través de medios electrónicos. En respuesta, la SBS emitió el oficio N° 26971-2017-SBS indicando que la autorización de pago

se realiza a través de vouchers firmados en los consumos presenciales y que este puede ser reemplazado por medios electrónicos solo en los consumos no presenciales (como los realizados por internet).

Posteriormente, ante el grave defecto detectado en el Oficio N° 26971-2017-SBS, con fecha ocho de noviembre del 2018, ASBANC envió una comunicación a la SBS, mediante el oficio N° CO147-2018-GG-ASBANC, solicitando aclarar este pronunciamiento (ASBANC, 2018). ASBANC solicitó confirmar que para acreditar los cargos en una línea de crédito de tarjeta de crédito no es necesario el empleo exclusivo de un voucher firmado por el tarjetahabiente, sino que ello puede ser reemplazado por mecanismos electrónicos que permitan acreditar su conformidad o autorización. La SBS emitió una respuesta en enero 2019, mediante el oficio N° 1793-2019-SBS. Mediante esta respuesta, la SBS hizo una precisión importante, ya que corrigió el error del 2017, indicando que sí es posible que las autorizaciones de pago no se realicen únicamente por vouchers firmados sino también a través de medios electrónicos (SBS, 2019).

En efecto, en tal pronunciamiento complementario del 2019, la SBS confirmó que sí era posible que las autorizaciones de pago no se realicen únicamente a través de vouchers firmados, sino que también es posible hacerlo por medios o firmas electrónicas. Esta vez, la SBS no hizo una diferencia entre consumos presenciales y no presenciales, como sucedió en el primer Oficio. Ello en virtud de:

(i) El Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado establece que durante la contratación de un producto financiero, las ESF deben verificar la identidad del usuario y dejar constancia de su aceptación. Esto último puede darse por algún factor de autenticación, que puede ser firma autógrafa, clave, biométrico, etc. Esto concuerda totalmente con el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

(ii) El segundo párrafo del artículo 9° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito, señala que “las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas.

En decir, en el año 2019, la SBS señaló que la acreditación de los cargos se puede realizar a través de vouchers firmados y por otros registros electrónicos siempre que permitan verificar la voluntad del tarjetahabiente de realizar el consumo (SBS, 2019).

Finalmente, en noviembre del 2019 ocurrió un hecho relevante a los fines de esta investigación, y es que en tal fecha, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito fue modificado de la siguiente manera:

Antes de la modificación realizada por la Resolución SBS N° 5570-2019:

“Artículo 9°.- Cargos

*Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, **de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice;** (...).”*

(Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 9)

Después de la modificación:

“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;** (...).”*

(Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 9)

Como se aprecia, la modificación realizada por la SBS eliminó la palabra “suscribir” que claramente hacía referencia a la firma manuscrita que los tarjetahabientes realizan sobre los vouchers físicos u órdenes de pago; dejando únicamente la palabra “autorizar”. Al conservar únicamente el verbo “autorizar”, quedó claro que, sin importar el medio, es necesario que existan “autorizaciones de pago”, pudiendo realizarse por medios físicos o electrónicos. Esta modificación guarda estrecha armonía con el segundo párrafo del artículo 9°, analizado en el punto previo. Por el contrario, si el verbo eliminado habría sido el otro, quedando vigente solo el “suscrito”, sería

claro que la norma indica que las autorizaciones de pago se realizan solo mediante suscripción de algún documento, como los vouchers de papel.

A pesar de los sucesos ocurridos después del oficio N° 26971-2017-SBS, Indecopi continúa aplicándolo en muchos casos, lo cual resulta totalmente indebido en tanto ya no cuenta con vigencia, tal como pasaremos a exponer en el siguiente punto.

A fin de mostrar de manera gráfica los hechos narrados, a continuación, presento la secuencia de los hechos en el tiempo:

- 30/10/2013: Se emite el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Res. SBS N° 6523-2013)
- 2017: Indecopi envía consulta a SBS mediante oficio 0054-2017/CC1-INDECOPI
- 03/08/2017: SBS responde la consulta a través del oficio N° 26971-2017-SBS
- 08/11/2018: ASBANC solicita a la SBS aclarar su oficio, mediante oficio N° CO147-2018-GG-ASBANC
- 16/01/2019: SBS responde y aclara su oficio anterior a través del oficio N° 1793-2019-SBS
- 28/11/2019: Se modifica el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito mediante Res. SBS N° 5570-2019
- Actualmente: Indecopi continúa aplicando el oficio N° 26971-2017-SBS, a pesar de los sucesos posteriores.

f.2 Resolviendo el conflicto de normas en el tiempo:

Nos encontramos ante un problema de vigencia y aplicación de normas en el tiempo: el Oficio N° 26971-2017-SBS que Indecopi aplica fue emitido en agosto del 2017, mientras que éste fue aclarado mediante un oficio posterior de la misma entidad y la norma sobre la que se basó fue modificada en el 2019. ¿Por qué Indecopi sigue aplicando un oficio basado en una norma que ya fue modificada? Esta actuación resulta totalmente indebida, tal como pasamos a exponer.

Primero, el artículo 109 de la Constitución Política del Perú señala:

“Artículo 109°.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o parte”.

(Const.,1993, art. 19)

Asimismo, de acuerdo al artículo III del Título Preliminar del Código Civil:

“Art. III.- Aplicación de la ley en el tiempo

La ley se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. No tiene fuerza ni efectos retroactivos, salvo las excepciones previstas en la Constitución Política del Per .

(Código Civil, 1984)

De ambos artículos citados, se aprecia que las normas son obligatorias y se aplican o entran en vigencia desde el día siguiente de su publicación o, en su defecto, desde la fecha que se precise en la misma. Esta aplicación se realiza sobre las situaciones existentes desde esta fecha en adelante. Es decir, desde que una norma entra en vigencia, se aplica a las situaciones que existan en ese momento hacia adelante. Asimismo, si una norma es modificada, tal modificación se aplica a las situaciones que existan desde que la nueva versión entra en vigencia.

La ley es obligatoria para todos los ciudadanos peruanos, estamos obligados a observarla, y más aún las entidades que aplican el derecho, como la SBS e Indecopi, quienes se encuentran obligadas a ejercer sus funciones en observancia del principio de legalidad.

Tal como explica el profesor civilista Espinoza Espinoza, la cesación de la vigencia de las normas jurídicas se pueden deber a dos causas: intrínsecas y extrínsecas. Dentro de esta última, encontramos a la derogación y a la modificación. La modificación *“se produce cuando un enunciado legislativo no solo es suprimido, sino que además se formula uno nuevo que lo sustituye en forma total o parcial. En este caso, la modificación tiene carácter sustitutivo. Sta sustitución puede manifestarse como una modificación de tipo aditivo, si se incorporan nuevos textos, o en una de tipo reductivo, en caso contrario”.* ¿En qué puede diferenciarse la modificación de la

derogación? La modificación se diferencia de la derogación expresa por cuanto esta última solo extingue los efectos jurídicos de la ley anterior. La modificación, aparte de esto, incorpora una nueva regulación o adiciona (o reduce) el texto de la antigua”. (Espinoza, 2005)

Por tanto, el artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, específicamente su primer párrafo, en su versión vigente hasta noviembre del 2019 cesó su vigencia cuando fue modificada por la Resolución SBS N° 5570-2019. Desde entonces, entró en vigencia la nueva versión. Asimismo, todas las normas basadas en ella e incompatibles con la nueva versión se derogan de manera tácita y automática.

Por otro lado, con fecha 16 de enero del 2019, el contenido del Oficio N° 26971-2017-SBS fue modificado por la SBS a través del oficio N° 1793-2019-SBS, quien indicó que las autorizaciones de pago en consumos presenciales con tarjeta de crédito no se realizan exclusivamente a través de vouchers firmados, sino que pueden realizarse por medios electrónicos, siempre que permitan verificar la voluntad del tarjetahabiente. Esta aclaración fue basada en el segundo párrafo del artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que señala que las firmas y órdenes de pago pueden ser sustituidas autorizaciones efectuadas por medios electrónicos. Cabe precisar que este párrafo no fue modificado por la Resolución SBS N° 5570-2019.

En consecuencia, el Oficio N° 26971-2017-SBS quedó sin efecto en el año 2019, puesto que el único párrafo (primero) del artículo 9º sobre el cual encontraba mediano sustento fue modificado por la Resolución SBS N° 5570-2019. Esto resulta natural en tanto este Oficio fue emitido en el 2017 con el fin de interpretar el artículo 9º del Reglamento. Su contenido referido a que las operaciones con tarjeta de crédito podrían realizarse únicamente a través de órdenes de pago “suscritas” -que hace referencia a firmas mecánicas- quedó sin efecto cuando tal palabra fue suprimida, quedando únicamente la “autorizadas” -que puede realizarse por cualquier medio-. Siendo que este primer párrafo fue modificado en el año 2019, el Oficio basado en un párrafo de la norma modificado posteriormente cesó su vigencia. Asimismo, el sentido del oficio N° 26971-2017-SBS fue modificado por la SBS el mismo año mediante el oficio N° 1793-2019-SBS, basando esta aclaración en el segundo párrafo del artículo 9º del Reglamento, que no fue modificado.

f.3 Solución

Antes de la modificación del 2019, el artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito señalaba que las órdenes de pago de los consumos debían ser suscritos o autorizados para poder cargar el consumo a la tarjeta de crédito. Debido a la modificación, se eliminó la palabra “suscriba”, dejando únicamente el verbo “autorice”. Esta modificación genera una total coordinación del primer párrafo del artículo con el segundo, que acepta que las autorizaciones de pago pueden realizarse por medios electrónicos.

Este cambio no es menor, ya que la palabra suscripción, que fue eliminada, hacía una clara referencia a las firmas manuscritas que los usuarios suelen realizar en los vouchers de papel. Tal como he narrado a lo largo de la presente investigación, hasta antes de la aparición de nuevas herramientas tecnológicas, el típico medio de autorizar una operación en el caso de consumos presenciales era la impresión de un voucher que el usuario debía firmar de manera física. A esta actividad refería el término “suscribir”, firmar de forma física un papel autorizando una operación.

Con la eliminación de la palabra o verbo “suscribir”, dejando únicamente el de “autorizar” claramente la norma elimina la clásica práctica de que las autorizaciones de pago se realicen por firmas manuscritas únicamente, abriendo paso a que estas puedan realizarse por cualquier medio que permita acreditar la manifestación de voluntad del tarjetahabiente de realizar el consumo, ya sea por firma electrónica, lectura de chip, de huella o biométrico, de voz, de rostros, de QR u otro tipo de criptograma, y en general cualquier tipo de autorización de pago que la tecnología permita y se siga creando con el avance que vemos cada día de manera tan acelerada.

Pues bien, de acuerdo a lo expuesto en el punto anterior, la nueva versión del artículo 9º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito entró en vigencia el 29 de noviembre del 2019. Cabe precisar que únicamente se modificó el primer párrafo del artículo 9º, el segundo permaneció igual. La versión anterior del artículo cesó su vigencia por modificación y con ella quedan derogadas todas las normas incompatibles o contradictorias con la nueva versión.

Asimismo, la SBS emitió un nuevo oficio, el N° 1793-2019-SBS, modificando el sentido del oficio del 2017 referido a las autorizaciones de pago en consumos presenciales con tarjetas de crédito, precisando que las mismas pueden realizarse por medios electrónicos y no únicamente a través de vouchers firmados.

Por tanto, el Oficio N° 26971-2017-SBS cesó su vigencia desde esta misma fecha en todo aquello que resultaba contradictorio a la nueva versión del artículo 9° del Reglamento. Por tanto, no debió continuar siendo aplicado por Indecopi en el mismo sentido.

g. Indecopi ejerce su función inobservando el principio de legalidad, cuyo respecto resulta imperante

Indecopi es una entidad del Estado cuya finalidad debe ser cumplida, como todas, aplicando y respetando el marco normativo vigente. De acuerdo a su Ley Orgánica, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1033, entre las funciones de Indecopi se encuentran proteger los derechos de los consumidores y garantizar derechos y principios de conformidad con la legislación vigente:

“Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.-

2.1 El INDECOPI es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;

(...)

i) Garantizar otros derechos y principios rectores cuya vigilancia se le asigne, de conformidad con la legislación vigente”. (D.L. N° 1033, 2008)

Por su parte, el artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece lo siguiente:

“Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo

3. *El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*

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

(Ley N° 27444, 2001)

De acuerdo a Juan Carlos Morón, en aplicación del principio de legalidad, los agentes públicos deben fundar sus pronunciamientos y acciones en la normativa vigente. En sus palabras, “la sujeción de la Administración es al derecho y no solo a una de sus fuentes como es la ley, en lo que algunos autores prefieren llamar “juricidad”. Por imperio de este principio se debe entender que las entidades están sujetas a todo el sistema normativo, desde los principios generales del derecho y la Constitución Nacional, hasta a los simples precedentes administrativos en cuyo seguimiento esté comprometida la (Morón, 2014).

De lo expuesto se aprecia claramente que la actuación de Indecopi es indebida en tanto aplicó un Oficio (i) dándole supremacía sobre una norma de mayor jerarquía: El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y (ii) continuó aplicándolo después de que quedó derogado en todo aquello incompatible con la nueva versión del artículo 9° del Reglamento que entró en vigencia en noviembre del 2019.

h. Aplicación de criterios distintos de manera paralela

Mientras que en unos casos, Indecopi exige la presentación de vouchers firmados para acreditar la existencia de autorización de pago válida, señalando que en el caso de consumos presenciales con tarjeta de crédito esa es la única forma de validar la autorización y que los registros en sistemas tecnológicos internos no resulta prueba de que la operación se autorizó debidamente; en otros pronunciamientos emitidos de manera paralela en el tiempo, Indecopi acepta el ingreso de clave secreta como autorización de pago correcta y permite su acreditación a través de registros internos. Si bien es cierto ello puede significar un avance en la aceptación de autorizaciones digitales por

Indecopi, el problema es la confusión e incertidumbre que se genera en el sistema financiero, sin observar el principio de predictibilidad y creando gran inseguridad jurídica.

Tal es el nivel de inseguridad, que ASBANC ha tenido que enviar múltiples consultas a la SBS a fin de que aclare cuál es el criterio que debe primar. Si bien es cierto la migración de la autorización de pago de medios físicos a medios electrónicos ya empezó y parece imparable, el criterio de Indecopi -quien basa sus decisiones de manera casi automática en los pronunciamientos de la SBS- resulta sumamente relevante, ya que es la entidad que resuelve los múltiples casos de usuarios que no reconocen consumos cargados a sus tarjetas de crédito, ordenando revertirlos e imponiendo multas si considera que no existe una autorización de pago válida. Mientras esta entidad no resuelva los procedimientos de observando la norma vigente y con criterios uniformes, la inseguridad jurídica persistirá.

4.1.3 Resultado de la discusión

Si bien es cierto, la hipótesis inicial de la que partimos no fue correcta, hemos podido concluir que, finalmente, hemos encontrado la respuesta al problema planteado en el presente trabajo de investigación:

- **Problema:**

¿Por qué en los consumos presenciales con tarjeta de crédito en el Perú los consumos se autorizan mediante vouchers firmados por el tarjetahabiente?

- **Respuesta:**

Porque a pesar de que la legislación peruana vigente y el entorno tecnológico actual permite y contribuye a que las autorizaciones de pago en consumos presenciales con tarjetas de crédito se realicen a través de medios electrónicos, el criterio que se aplica en la jurisprudencia diaria a través es que esta autorización debe realizarse a través de vouchers firmados. La entidad que ha creado esta jurisprudencia es Indecopi, quien a través de múltiples resoluciones finales emitidas en los últimos años, señala que la única forma de acreditar la correcta autorización de pago en estos casos es presentando órdenes de pago suscritas por el tarjetahabiente; añadiendo que los registros de

sistemas informáticos de las ESF (donde quedarían registrados los otros medios de autorización de pagos, como ingreso de clave secreta o lectura biométrica) no acreditan la correcta autorización de los mismos.

El único fundamento que Indecopi expone para adoptar este criterio es el oficio N° 26971-2017-SBS emitido por la SBS, el cual es aplicado automáticamente por Indecopi de manera indebida, ya que este no resulta aplicable en tanto discrepa con la norma aplicable y vigente (artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito), que debería ser la aplicada por criterio de supremacía jerárquica y temporal; además de que tal oficio fue aclarado en el año 2019 por la propia entidad que lo emitió (SBS), afirmando lo contrario esta vez (que las autorizaciones pueden realizarse por medios electrónicos y no únicamente con vouchers firmados).

La jurisprudencia creada por Indecopi ha generado una situación de inseguridad jurídica en el sistema financiero, que ha provocado que por muchos años las ESF no migraran la autorización de pago por voucher firmado hacia una autorización electrónica como segundo factor de autenticación. Sin embargo, a pesar de ello, la revolución digital es inevitable, y recientemente varios bancos se han aventurado a implementar las autorizaciones de pago en consumos presenciales con tarjeta de crédito por medios electrónicos, como es el caso de Apple Pay y la autorización de pago a través del uso de clave secreta, implementada por uno de los grandes bancos que operan en Perú (BBVA). Sin embargo, estas empresas también son afectadas por los criterios contradictorios que aplica Indecopi día a día.

En pocas palabras, si bien la legislación vigente en el Perú permite que las autorizaciones de pago en las operaciones con tarjeta de crédito, tanto presenciales como no presenciales, puedan realizarse por medios manuscritos, físicos y electrónicos, la entidad que aplica esta regulación en la práctica, Indecopi, no ejerce su función de manera debida, pues continúa aplicando un Oficio de la SBS derogado por encima de una norma de mayor jerarquía que además se encuentra vigente. Esta actuación de Indecopi ha creado tal nivel de inseguridad jurídica en el sistema financiero peruano, que por mucho tiempo las ESF mantuvieron las autorizaciones de pago a través de vouchers físicos firmados, a pesar de todo el enorme riesgo operativo y legal que esto representaba, puesto que era casi imposible contar con estos instrumentos como prueba en procedimientos

administrativos sancionadores debido a que estos son custodiados por los comercios, quienes no están obligados a proporcionarlos a las ESF. Prueba de esta inseguridad, es que a través de ASBANC se han enviado otras consultas a la SBS solicitando precisiones adicionales respecto del mencionado oficio.

La resolución de estos procedimientos sancionadores administrativos debe realizarse en aplicación de normas y principios vigentes y razonables, ya que es la única manera en que todos los participantes del sistema financiero conozcan de antemano las reglas del juego y puedan desenvolverse en un entorno con la predictibilidad necesaria para desarrollar su rol en el mercado con eficiencia. Lamentablemente, eso no ocurre en el Perú, pues mientras la norma vigente señala que las autorizaciones de pago pueden realizarse por medios electrónicos, la autoridad que la aplica diariamente, indica lo contrario.

Por si ello no fuera suficiente, contribuyendo a tal inseguridad jurídica, Indecopi ha emitido otros pronunciamientos de manera paralela en la que sí acepta las autorizaciones de pago electrónicas, como el ingreso de PIN o clave secreta, para acreditar la existencia de autorizaciones de pago válidas, aceptando como prueba el registro en sistemas informáticos de las ESF. Es decir, se han aplicado dos criterios totalmente opuestos en el mismo periodo de tiempo. Si bien esto podría considerarse como una buena señal de avance en el cambio hacia un criterio razonable y actualizado, que además demuestra que el criterio que hemos cuestionado resulta abiertamente incorrecto, lo cierto es que también es una señal de que Indecopi no cuenta con criterios uniformes que contribuyan a la predictibilidad jurídica.

Lamentablemente, esta inseguridad jurídica tiene consecuencias negativas en el mercado, ya que incrementa los costos asociados a la provisión de productos y servicios financieros por parte de las empresas hacia los usuarios, generando que sean más caros e ineficientes, promoviendo de esta manera la exclusión financiera, en lugar de lo que en realidad perseguimos: inclusión financiera. Es imprescindible que los costos de los servicios financieros sean accesibles a los usuarios, mientras menos costosos sean, más personas accederán y usarán los servicios. Mientras más claras sean las reglas, las ESF tendrán más oportunidades para diseñar y crear productos que atiendan a las necesidades reales de los usuarios de manera eficiente, de tal manera que se vean

motivados a adquirirlos y utilizarlos, viéndose beneficiados por sus funcionalidades. No es eficiente un producto cuyo costo es excesivo, puesto que ello constituye una barrera a la inclusión financiera.

4.2 Propuesta de mejora o solución

Todos buscamos un fin común: incrementar el nivel de inclusión financiera en el Perú y, a través de ello, el bienestar de los peruanos. Este es el fin que persigue la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el Perú (D.S. N° 191-2015-EF, 2015) y la Política Nacional de Inclusión Financiera, PNIF, que la reemplazó (D.S. N° 255-2019-EF, 2019). Para ello, una herramienta clave es digitalizar las autorizaciones de pago. Esto ya se ha implementado en todos los medios de pago con tarjetas de débito y en los consumos por internet con tarjeta de crédito, pero no en los consumos presenciales efectuados con esta última de manera generalizada.

Tal como hemos analizado a lo largo del presente trabajo de investigación, el marco regulatorio que existe en el Perú permite que todas las autorizaciones de pago puedan realizarse a través de medios electrónicos, incluso en los consumos presenciales con tarjeta de crédito. El obstáculo identificado en este proceso ha sido el criterio que Indecopi ha venido aplicando los últimos años, puesto que en múltiples casos exige la presentación de vouchers firmados para considerar que existe una autorización de pago válida. Y decimos múltiples debido a que existen algunas pocas Resoluciones Finales en las que acepta que esta autorización se realice a través de medios electrónicos, como la clave secreta).

A continuación, propondremos una solución a la gran inseguridad jurídica generada alrededor de las autorizaciones de pago en consumos presenciales con tarjeta de crédito, a raíz de los criterios aplicados por Indecopi en objetivo principal es avanzar hacia la inclusión financiera de más peruanos, y habiendo identificado que existe un una barrera generada por Dado que el objetivo es lograr un avance en la inclusión financiera en el Perú y hemos identificado que el problema es la inseguridad jurídica creada por Indecopi a través de los criterios que aplica al resolver las controversias, ya que lo hace de manera no uniforme y exponiendo fundamentos inválidos, podemos proponer una solución.

4.2.1 Aceptación de autorizaciones de pago electrónicas

Las autorizaciones de pago, tanto en consumos presenciales como no presenciales, con tarjetas de crédito, deben poder realizarse por cualquier medio, físico o electrónico. La legislación vigente ya lo permite. Las empresas del sistema financiero ya utilizan ambos medios, con una tendencia cada vez mayor en tanto ya empezó la migración de autorizaciones de pago físicas hacia las electrónicas. El gran fundamento de aceptar las autorizaciones electrónicas es que permiten aprovechar la tecnología que existe actualmente para contar con productos financieros más rápidos, eficientes y sobre todo seguros. Las autorizaciones mediante firma en vouchers, fácilmente suplantables, deben ser reemplazadas por autorizaciones electrónicas, como el uso de claves secretas que únicamente el tarjetahabiente conoce, lectura de huella dactilar, lectura de rostro, entre otros.

En los países con sistemas financieros más desarrollados, como Estados Unidos, los consumos con tarjetas de crédito, incluso los que se realizan de manera presencial, se vienen realizando masivamente a través de medios digitales, con el uso de billeteras electrónicas, como Apple Pay, Samsung Pay y Google Pay. Incluso si los consumos se realizan de manera presencial (usuario en persona en el establecimiento comercial), es posible que la operación de pago se realice a través de medios totalmente digitales, no es necesario que el usuario presente la tarjeta de crédito física. Es decir, nos encontramos ante métodos de pago presenciales en los que las autorizaciones de pago son totalmente electrónicas.

La billetera electrónica permite al usuario realizar las operaciones que desee sin necesidad de presentar la tarjeta de crédito plástica en el establecimiento comercial, ya que la información de las mismas se encuentra registrada y autenticada de manera digital en la billetera. El ejemplo más popular de esto es Apple Pay, que es un sistema de pago que reemplaza las tarjetas físicas y el efectivo en tiendas y apps, pues permite registrar las tarjetas en los dispositivos móviles como Mac, Iphone y Apple Watch, para luego realizar pagos con el uso del app únicamente (Icon, 2021). Funciona de la siguiente manera:

- Cargar la tarjeta a la billetera: Se agrega la tarjeta de crédito al app en un dispositivo móvil o celular, ingresando los datos de la misma, como número de tarjeta, fecha de caducidad, entre

otros. Para culminar exitosamente este paso, se realiza una verificación de identidad a través de los métodos aplicados por el app para cargar la tarjeta a la billetera, como por ejemplo el ingreso de alguna clave secreta o lectura facial.

- Realizar los consumos con la billetera: En lugar de acercar una tarjeta de crédito plástica al terminal de pagos del comercio, se acerca el dispositivo móvil o celular. Automáticamente, el celular reconoce la señal y muestra la billetera electrónica a fin de que el usuario elija la tarjeta a utilizar y realice el pago. Para ello, la billetera exige autorizar la operación a través de algún método de validación, que puede ser la lectura facial, lectura de huella, ingreso de alguna clave secreta u otro dato que el usuario conozca, posea o sea.

En febrero 2022, Apple Pay anunció oficialmente su llegada al Perú y a otros dos países de latinoamérica (Argentina y Chile). En el Perú, los bancos que ya operan a través de esta aplicación son el BCP, Interbank, BBVA y Scotiabank (Gestión, 2021). Si esta forma de pago alcanza la popularidad que ha logrado en otros países, muy pronto en el Perú se reducirá enormemente el uso de las tarjetas de crédito físicas, dando paso al uso de la billetera digital. En estas apps, las autorizaciones de pago se realizan de manera totalmente electrónica. La acreditación de la existencia de autorización de pago en los consumos realizados con Apple Pay se realiza a través del registro de la operación en sistemas informáticos que el banco presente.

Así como Apple Pay, probablemente Google Pay y Samsung Pay lleguen pronto al Perú. Además de estas apps, es posible que se creen nuevas formas de implementar el uso de tarjetas de crédito de forma presencial con autorizaciones de pago electrónicas. Basta que estas cumplan con altos estándares de calidad y seguridad acreditada para que sean usadas. Los métodos electrónicos permiten realizar la validación de identidad de manera segura y autorizar pagos de manera rápida, por lo que deben permitirse su uso en la práctica diaria.

4.2.2 Correcta actuación de Indecopi

De nada servirá que las ESF implementen las autorizaciones de pago electrónicas en las tarjetas de crédito y que la regulación vigente sea excelente y acorde a la revolución digital que vivimos, si la entidad encargada de resolver las disputas en la práctica diariamente sigue dando un mensaje contrario al mercado, creando confusión, retraso e inseguridad jurídica en todos los actores. Es

imprescindible que Indecopi ejerza su función sancionadora de manera correcta, fundamentando las resoluciones que emite de manera respetuosa de la ley, aplicando las normas vigentes y las que corresponden por jerarquía.

Esto implica que el Oficio N° 26971-2017-SBS deje de ser aplicado por Indecopi, tanto porque su contenido es incorrecto en tanto contraviene lo indicado por el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, además de que su vigencia cesó, cuando fue modificado por el Oficio N° 1793-2019-SBS y posteriormente la norma que interpretaba fue modificada. Indecopi deberá aplicar debidamente el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito cuando resuelva los procedimientos sancionadores administrativos que se desarrollen ante la entidad cuando los usuarios inicien denuncias por consumos no reconocidos.

En adelante, las empresas del sistema financiero podrán implementar las autorizaciones de pago por medios electrónicos y podrán acreditar su existencia a través de registros en sistemas informáticos, sin posibilidad de que Indecopi o la SBS los considere inválidos por esa sola característica.

La forma en que Indecopi desempeña su labor cumple un rol muy importante en el sistema financiero peruano. Es cierto que sus criterios estarán guiados por el principio pro-consumidor; sin embargo, también deben observar el principio de legalidad y fundamentar sus decisiones en las normas vigentes de manera adecuada. Por ello, considero que en el caso de los consumos presenciales efectuados con tarjeta de crédito no reconocidos, el razonamiento para determinar si existe una autorización de pago debida o no, debe seguir los siguientes pasos:

- Primero, verificar cuáles fueron los medios utilizados en el caso concreto para validar la autorización de pago del tarjetahabiente. Este paso debe realizarse sin establecer de manera pre-determinada que solo existe una u otra forma correcta de autorización de pagos, aceptando que esto puede realizarse por multiplicidad de medios, presenciales o digitales, siempre que permita al usuario manifestar su voluntad de manera indubitable y acreditable. Algunos de estos medios pueden ser el ingreso de clave secreta, ingreso de clave dinámica, lectura de huella dactilar, lectura

facial, entre otros; es decir, algún dato que solo el usuario conoce, posee o es, respectivamente. Se debe cumplir con el doble factor de autenticación cuando la norma lo exija.

- Segundo, verificar si la empresa del sistema financiero (ESF) que opera la tarjeta ha presentado pruebas que acrediten que tal autorización existe en el presente caso. Estas pruebas dependerán de la forma en que se realizó la autorización de pago. Si la autorización se realizó de manera electrónica, la ESF deberá presentar algún registro que acredite que tal autorización existió. Usualmente estas pruebas consisten en registros de sistemas informáticos en los que se aprecia el circuito de preguntas del sistema y las respuestas del usuario a través de los clicks que realizó, las opciones que marcó, las validaciones que se realizaron y la respuesta de la plataforma, generando alguna palabra o código (como “operación exitosa”, “PIN correcto”, etc.) que solo se genera después de la lectura correcta de un dato (como ingreso de clave secreta correcta, lectura de huella correcta, lectura facial correcta, etcétera).

- Tercero, en todo momento, la validación del primer y segundo paso guiarse por el principio de legalidad, enmarcándose dentro del marco regulatorio vigente, aplicando las normas especiales que correspondan.

- Finalmente, el razonamiento seguido para resolver el caso deberá ser expuesto claramente en la Resolución Final como fundamentación de la misma, respetando el principio de debido procedimiento.

Si Indecopi resuelve los procedimientos sancionadores observando estos pasos, tanto las ESF como los usuarios del sistema financiero tendrán claro cuál es el escenario sobre el que actúan y se creará predictibilidad jurídica. Esto creará un entorno en el que las ESF podrán implementar autorizaciones de pago digitalizadas, permitiendo mejoras en los productos financieros que ofrecen en el mercado, no solo en calidad y eficiencia, sino también en reducción de costos, lo cual beneficia al usuario a través de productos más baratos y favorece el desarrollo del mercado e incremento de niveles de inclusión financiera en el país.

4.2.3 Autorización de pagos personalizadas -similar a los micropagos- para consumos de mayor valor

El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito permite la realización de micropagos, que son operaciones de bajo importe en las que no se requiere al usuario su firma o el ingreso de un factor de autenticación similar. (Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, numeral 11 del art. 2). El Reglamento establece que, si un usuario no reconoce haber realizado un consumo catalogado como micropago, la empresa del sistema financiero debe asumir el monto y el tarjetahabiente no es responsable por el mismo (Resolución SBS N° 6523-2013, 2013, art. 23).

Los micropagos son operaciones de consumo de bajo monto que, al ser consideradas de bajo riesgo por las empresas del sistema financiero, pueden efectuarse de manera exitosa sin que se exija al usuario que firme un voucher o ingrese algún factor de autenticación adicional. Es importante precisar que en los micropagos no existe una autorización del tarjetahabiente a través de una firma, manuscrita o digital, sino que se omite por completo esta forma de autorización. Hago esta precisión a fin de evitar que se entienda que en estos casos ya existe una autorización de pago electrónica como la que hemos propuesto en el punto a) previo. En este caso no existe tal autorización de pago, física ni electrónica, debido a que las empresas del sistema financiero consideran que el riesgo sería limitado en caso de que el tarjetahabiente cuestione el consumo y le corresponda a ellas asumirlo.

Si bien es cierto, las ESF asumen riesgo cuando permiten la realización de micropagos, las potenciales pérdidas se encuentran monitoreadas y dentro de un umbral que están dispuestas a asumir, con tal de brindar al usuario una experiencia de pago simple y rápida. Si los usuarios abusaran de este tipo de pagos, realizándolos y luego rechazándolos, probablemente las ESF reducirían el límite o dejarían de brindar esta funcionalidad. Sin embargo, los micropagos funcionan, se usan en la práctica, lo cual es indicador de que el nivel de cuestionamiento de consumos es mínimo o al menos tolerable.

En el resto de operaciones efectuadas presencialmente con tarjetas de crédito y débito, la regulación exige el uso de dos factores de autenticación, por lo que se utiliza la lectura del chip como primer factor y la firma como segundo factor.

Una funcionalidad similar a los micropagos podría ser aplicada para consumos de mayor valor, pero que no se limite a montos poco significativos sino los que el usuario elija. Es decir, que los usuarios pudieran pactar con su banco la realización de consumos en determinados establecimientos de confianza o hasta determinado monto límite con el que cada usuario, de manera personalizada, se sienta cómodo de realizar omitiendo el segundo factor de autenticación.

Si bien es cierto, el nivel de educación financiera en el país no es muy alto, también es cierto que existen usuarios que sí cuentan con capacidad económica y educación financiera suficiente para elegir la forma en que desean realizar sus autorizaciones de pago, considerando todos los factores involucrados. La propuesta consiste en que los tarjetahabientes sean libres de pactar especiales formas de autorización de pagos, no solo en cuanto a elección de montos y establecimientos comerciales, sino incluso en el método de autenticación que desean utilizar para autorizar un pago u omitirlo. La atención a las necesidades especiales de cada usuario es un elemento fundamental en el camino hacia el logro de un servicio financiero de calidad y que permita satisfacer especiales necesidades.

En estos casos, las partes deberán respetar lo pactado. En caso de rechazo o desconocimiento de operaciones ante Indecopi, debería resolver la disputa aplicando lo pactado por las partes, por lo que la autorización de pago será considerada correcta y acreditada si se demuestra que se ha seguido el procedimiento acordado previamente, respetando límites en monto, lugar, etc.

Considero que esta es una importante funcionalidad que aún no se aplica en nuestro país, pero que tendría grandes beneficios. Cabe precisar que debería existir un filtro previo para determinar qué personas pueden acceder a este servicio, ya que de lo contrario la SBS o Indecopi podrían considerar que el pago es inválido debido a la asimetría de información.

V. CONCLUSIONES

A continuación, las conclusiones de lo desarrollado en el presente trabajo de investigación:

a. La inclusión financiera es definida como el acceso y uso a servicios financieros por parte de la población. No se trata de un fin en sí mismo sino de un medio para lograr objetivos del Estado como el desarrollo económico, reducción de la informalidad e inclusión social. La inclusión financiera cierra las brechas que existen entre sectores de la sociedad diferenciados por nivel de educación, recursos económicos, lugar de residencia, sexo, entre otros.

b. La tecnología se ha convertido en una herramienta útil al desarrollo de los productos y servicios financieros por parte de las empresas del sistema financiero, ya que permite llegar a poblaciones alejadas y darles acceso a servicios financieros con el solo uso de internet y algún equipo como computadora o celular.

c. El gran problema detectado reside en el uso de los servicios financieros. Si el producto o servicio financiero no es simple, rápido y efectivo, el usuario dejará de usarlo en tanto no soluciona sus necesidades. Uno de los productos financieros en los que se ha detectado un problema en el uso, es la tarjeta de crédito, cuando es utilizada para realizar consumos presenciales, ya que en el Perú se exige la firma de vouchers físicos, de lo contrario se considera que no existe una válida autorización de pagos.

d. El problema planteado fue el siguiente: ¿Por qué en los consumos presenciales con tarjeta de crédito en el Perú los consumos se autorizan mediante vouchers firmados por el tarjetahabiente? La importancia de esta pregunta reside en determinar si la fuente de esta exigencia es legítima, pues de lo contrario, será posible proponer soluciones que permitan realizar las autorizaciones de pago por medios más eficientes y que atiendan a las necesidades del mercado actual.

e. La exigencia de vouchers físicos firmados a las empresas del sistema financiero como única forma de autorización de pagos de sus clientes les genera un gran problema que encarece el servicio, generando inseguridad jurídica en el sistema, lo cual genera sanciones que hacen el producto tarjeta de crédito más caro, costos que finalmente se trasladan a los usuarios, generando exclusión financiera. Asimismo, el uso de firmas físicas en vouchers de papel hace deficiente el producto para los usuarios, tanto por temas de seguridad (existen múltiples casos de suplantación de identidad y falsificación de firmas) como por simplicidad del producto.

f. A fin de determinar cuál es la fuente de la exigencia de firmas manuscritas para la autorización de pago con tarjetas de crédito, hicimos un recorrido por la norma general y normas especiales, pasando por el Código Civil, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y finalmente los contratos de tarjetas de crédito de los principales bancos peruanos. Determinamos que todas las normas vigentes permiten que la manifestación de voluntad se realice a través de firmas manuscritas o por medios electrónicos.

g. Asimismo, históricamente, se determinó que existe una relación entre la tarjeta de crédito y los cheques en tanto ambos se emiten contra una línea en cuenta corriente. Eso justifica la similitud entre la forma de manifestar voluntad en la tarjeta de crédito y el cheque cuando aquella hizo su aparición. Sin embargo, con el paso del tiempo y el avance de la tecnología, la tarjeta de crédito ha variado su forma de utilización, puesto que ha incorporado formas electrónicas como chip en las tarjetas plásticas o tarjetas meramente virtuales, lo cual permite que las tarjetas puedan utilizarse por medios electrónicos.

h. En el análisis jurisprudencial, se determinó que Indecopi es la fuente de la exigencia de firma manuscrita en un voucher como única forma autorizar válidamente un consumo efectuado con tarjeta de crédito de manera presencial. Esta jurisprudencia se creó a través de las múltiples Resoluciones Finales que emite Indecopi al resolver los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor.

i. Al analizar la fundamentación que Indecopi realiza a fin de realizar tal exigencia en estas Resoluciones Finales, observamos que la única fundamentación que expone es la interpretación que la SBS realizó del mismo en agosto del 2017 a través del oficio N° 26971-2017-SBS. En las resoluciones analizadas, Indecopi se limita a señalar que la autorización de pagos en consumos presenciales con tarjeta de crédito debe realizarse a través de vouchers firmados, ya que ello es señalado en el mencionado oficio. Lamentablemente, Indecopi no brinda una justificación de fondo adicional.

j. Tal fundamentación presenta múltiples defectos, ya que Indecopi aplica ciega y automáticamente el Oficio N° 26971-2017-SBS, lo cual no corresponde debido a que (i) no cuenta con supremacía sobre el art. 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito que indica que las autorizaciones de pago pueden ser realizadas de manera electrónica, (ii) se encuentra derogado tácitamente en todo aquello que contradiga la nueva versión del artículo que fue modificado el 28 de noviembre del 2019, además de derogado expresamente por el Oficio 1793-2019-SBS que

aclaró su sentido, indicando que en este supuesto sí es posible que las autorizaciones de pago sean realizadas de manera electrónica y no únicamente a través de vouchers firmados.

k. Por tanto, no existe una fuente legítima que exija la firma de vouchers como único medio de autorización de pago en el caso de consumos presenciales con tarjeta de crédito. Por el contrario, el marco regulatorio vigente permite que esta se realice por medios electrónicos o digitales también.

l. La posición de Indecopi resulta perjudicial al mercado y crea inseguridad jurídica que por mucho tiempo frenó la migración de autorizaciones de pago físicas hacia las electrónicas. Sin embargo, a la fecha ya se vienen aplicando en el Perú formas de autorización de pago electrónicas en consumos presenciales, como el ingreso de PIN del BBVA o la lectura de huella o rostro en Apple Pay.

m. Existen Resoluciones Finales en las que Indecopi acepta que la autorización de pago en consumos presenciales con tarjeta de crédito sea realizada a través de medios electrónicos; sin embargo, este criterio no es uniforme, sino que paralelamente se siguen aplicando criterios totalmente opuestos, contribuyendo a la inseguridad jurídica ya mencionada.

n. La respuesta al problema planteado: ¿Por qué en los consumos presenciales con tarjeta de crédito en el Perú los consumos se autorizan mediante vouchers firmados por el tarjetahabiente? Es: Por que a pesar de que el marco regulatorio vigente permite que, en estos supuestos, las autorizaciones de pago se realicen a través de medios electrónicos, en la práctica, la jurisprudencia creada por Indecopi a través de múltiples Resoluciones Finales señala lo contrario, fundamentando su decisión en un oficio de la SBS (Oficio N° 26791-2017-SBS) que no debería ser aplicado en tanto fue modificado por la propia SBS en el año 2019 a través del Oficio N° 1793-2019-SBS, y sobre todo porque contraviene abiertamente lo establecido en la norma que sí es aplicable: el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en su versión actual.

o. Ante esto, la propuesta de mejora que planteo consiste en:

(i) Aceptación por parte de Indecopi de la autorización de pago por medios electrónicos en consumos presenciales con tarjetas de crédito, de acuerdo con lo establecido por la regulación vigente y dejando radicalmente de aplicar el Oficio N° 26971-2017-SBS en todo aquello que contradiga el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito vigente, aplicando lo señalado por la SBS respecto de este tema en el Oficio N° 1793-2019-SBS. De esta forma, se

permite la implementación en el Perú de la revolución digital que se vive en el mundo, a través de autorizaciones de pago totalmente digitales y de altos estándares de seguridad.

(ii) Incrementar la seguridad jurídica en el sistema financiero peruano, a través de jurisprudencia debidamente fundamentada en la norma vigente aplicable, creada con un criterio razonable y uniforme, a fin de crear un entorno en el que las ESF puedan desarrollar nuevas formas de autorización de pago eficientes, seguras y que aprovechen las herramientas electrónicas que existen actualmente.

(iii) Autorización de pagos personalizadas -similar a los micropagos- a supuestos de consumos de mayor valor, siempre que sea pactado por las partes, luego de verificar que no exista asimetría de información que resulte perjudicial al tarjetahabiente.



BIBLIOGRAFÍA

- Ambrosini, D. (1997). *Introducción a la Banca*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Arbulú & Heras, (2019). *Género e Inclusión Financiera*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Documento de Trabajo, DT/02/2019, p 2. Recuperado de https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-ESTUDIOS-INVESTIGACIONES/Genero_e_Inclusion%20.pdf
- ASBANC. (8 de noviembre del 2018). Oficio N°CO147-2018-GG-ASBANC.
- Banco Central de Reserva Argentina. (2021). *¿Sabías que la tarjeta de crédito nació gracias a un olvidadizo?* Recuperado de http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Tarjeta_credito_olvidadizo.asp
- Banco Internacional del Perú. (2021). *Contrato de Tarjeta de Crédito del Banco Internacional del Perú*. <https://interbank.pe/documents/20182/637249/BIP-4221.pdf/4f191ee9-e3ec-4c9d-b5da-5adefc3a072e?t=1611259041281&version=1.10>
- BBVA. (2021). *Contrato de Tarjeta de Crédito- PN*. <https://www.bbva.pe/content/dam/public-web/peru/documents/personas/tarjetas/tarjeta-de-credito/contrato-tarjetas-credito-bbva.pdf>
- Bendezú, Pachecho, Argandoña & Espinoza, (2012). *Banca Móvil- Aspectos tecnológicos y retos regulatorios*. Documento de Trabajo N° 14 OSIPTEL. Recuperado de: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/361>
- Código Civil, Decreto Legislativo N° 295. (1984) Jurista Editores.
- Constitución Política del Perú (1993). Edición del Congreso de la República, mayo -2012.

- Cámara, Peña & Tuesta. (2013). *Determinantes de la Inclusión Financiera en Perú*. Documento de Trabajo N° 13/31, BBVA Research. Recuperado de https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2014/06/WP_1331.pdf
- Dabla-Norris, Deng, Ivanova, Karpowicz, Unsal, VanLeemput & Wong. (2015). *Inclusión Financiera: Un Enfoque Centrado en Latinoamérica*. IMF Working paper, num 15/206, Fondo Monetario internacional. Recuperado de <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2016/12/31/Financial-Inclusion-Zooming-in-on-Latin-America-43312>
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar & Jake Hess. (2018). *La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*. Cuadernillo de reseña. Washington, DC: Banco Mundial. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/211259ovSP.pdf>
- Diners Club Internacional. (2021). *Diners Club es la primera tarjeta de crédito en la historia de productos y servicios financieros mundiales*. Recuperado de <https://www.dinersclub.pe/portal/conoce-nuestro-club/historia#:~:text=EN%201967%20LA%20TARJETA%20DINERS,200%20pa%C3%ADses%20alrededor%20del%20mundo.>
- Espinoza, J. (2005). *Los Principios Contenidos en el Título Preliminar del Código Civil Peruano de 1984. Análisis Doctrinario y Jurisprudencial*. Lima- Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Figueroa, H. (2009). *Introducción al Derecho Financiero y Bursátil*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

- Gestión. (6 de febrero del 2022). *Apple Pay en Perú*. Recuperado de <https://gestion.pe/videos/tecnologia-ciencia/apple-pay-en-peru-enterate-como-funciona-y-cuales-son-los-beneficios-de-este-novedoso-servicio-video-nnav-vr-noticia/>
- Icon. (4 de noviembre del 2021). *¿Qué es el Apple Pay y cómo aprovechar los beneficios en tu iPhone & Apple Watch?* Recuperado de <https://www.icon.co.cr/blog/que-es-el-apple-pay-y-como-aprovechar-los-beneficios-en-tu-iphone-apple-watch/>
- Indecopi. (2017). Oficio N° 0054-2017/CC1-INDECOPI.
- Indecopi. (14/03/2018). Resolución Final N° 0618-2018/CC1.
- Indecopi. (04/05/2018) Resolución Final N° 0618-2018/PS2.
- Indecopi. (10/09/2018) Resolución Final N° 1414-2018/PS2.
- Indecopi. (14/09/2020). Resolución Final N° 1128-2020/PS2.
- Indecopi. (12/02/2020). Resolución Final N° 0414-2020/SPC.
- Indecopi. (04/01/2021). Resolución Final N° 0010-2021/PS2.
- Indecopi. (15/01/2021). Resolución Final N° 0094-2021/CC1.
- Indecopi. (07/07/2021). Resolución Final N° 1598-2021/CC1.
- INEI (01 de marzo del 2021). Informe de Condiciones de Vida en el Perú - marzo 2021, Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. Recuperado de https://www1.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_condiciones-de-vida.pdf

- Iupana. (26 de noviembre del 2020). *Más allá de una cuenta bancaria: Los retos de la inclusión financiera en Latinoamérica*. Recuperado de <https://iupana.com/2020/11/26/inclusion-financiera-latinoamerica/>
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 9 de diciembre de 1996.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 10 de abril de 2001.
- Morón, J. (2014). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Orazi, Martinez & Vigier. (2019). *La inclusión financiera en América Latina y Europa*. Ensayos de Economía, 29 (55), páginas 181-204. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ede/article/view/79425/73942>
- Presidencia de la República del Perú. (5 de agosto del 2019). Política Nacional de Inclusión Financiera, aprobada mediante Decreto Supremo N° 255-2019-EF. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.
- Presidencia de la República del Perú. (25 de junio del 2008). Decreto Legislativo N° 1033. Lima, Perú.
- Presidencia de la República del Perú (22 de julio del 2015). Decreto Supremo N° 191-2015-EF Modifican Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y aprueba la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.

- Presidencia de la República del Perú (5 de agosto del 2019). Decreto Supremo N° 255-2019-EF: Aprueban la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifican el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera de Inclusión Financiera. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349461/DS255_2019EF.pdf
- Rodríguez, S. (2009). *Contratos Bancarios, su Significación en América Latina*. 7ma ed. Colombia: Legis.
- Rodríguez, V. (2014). *Dinero Electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la Inclusión Financiera?* En Quipuamayoc Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 22 N° 41, páginas 175-192. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10084/8826>
- Rodríguez, J. (1995). *Los Contratos Bancarios Modernos*. 2° ed. Lima, Perú: Editorial Grijley. Recuperado de http://rodriguezvelarde.com.pe/pdf/libro1_parte2_cap7.pdf
- Sandoval, R. (1991). *Tarjeta de Crédito Bancaria*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- SBS. (18 de junio de 1993). Reglamento de Tarjetas de Crédito. Resolución 355-93-SBS. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.
- SBS. (14 de abril del 2000). Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Resolución SBS N° 271-2000. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.
- SBS. (11 de febrero del 2008). Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Resolución SBS N° 264-2008. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.
- SBS. (30 de octubre del 2013). Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Resolución N° 6523-2013. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.

- SBS. (03 de agosto del 2017). Oficio N° 26971-2017-SBS.
- SBS. (16 de enero del 2019). Oficio N° 1793-2019-SBS.
- SBS. (27 de noviembre del 2019). Resolución N° 5570-2019. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú.
- Scotiabank Perú. (2021). Contrato de Tarjeta de Crédito. <https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/PDFs/Tarjetas/2018/S-1245.pdf?t=1615216043540>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. Portal de inclusión Financiera. Recuperado de <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera/Importancia>
- Trivelli, C. y Caballero, E. (2018). ¿Cerrando Brechas? Las Estrategias de Inclusión Financiera en América Latina y El Caribe. Documento de Trabajo 245. Estudios sobre Desarrollo, 23. Recuperado de http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/1132/Carolina-Trivelli_Elena-Caballero_Cerrando-brechas-estrategias-nacionales-inclusion-financiera-Am%c3%a9rica-Latina-Caribe.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Tuesta, Sorensen, Haring & Cámara. (2015). *Inclusión financiera y sus determinantes: El caso argentino*. Documento de trabajo n° 15/04, BBVA Research, página 3. Recuperado de https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2015/01/WP_15-04_Inclusion-Financiera_Argentina.pdf
- Vargas, Jorge (2022). Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes Principales. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>