

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución de la Sala
Especializada en Protección al Consumidor N° 0422-
2023/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada
que presenta:

Nicole Cristina Velazco Velazco

ASESOR:

Armando Rafael Prieto Hormaza


Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, PRIETO HORMAZA, ARMANDO RAFAEL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 0422-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) VELAZCO VELAZCO, NICOLE CRISTINA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 26%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 06/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 11 de julio del 2024

| | |
|---|--|
| PRIETO HORMAZA, ARMANDO RAFAEL | |
| DNI: 20054321 | Firma: |
| ORCID: https://orcid.org/0000-0003-3084-6149 |  |

RESUMEN

El presente informe jurídico analizará el pronunciamiento del INDECOPI sobre la denuncia interpuesta por el señor David Ore contra el Banco BBVA ante dicha entidad por la presunta comisión de infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor al haber permitido que se realicen cargos inusuales a su tarjeta personal de débito.

En esa línea, se aborda como problema jurídico principal determinar las medidas de seguridad que debieron ser implementadas por el Banco BBVA a fin de brindar un servicio idóneo al señor Ore ante una operación sospechosa cargada a su cuenta de depósitos previamente constituidos. Para ello, se plantea como problemas jurídicos secundarios identificar las medidas exigidas por la normativa sectorial aplicable para tarjetas de débito y crédito, y, precisar qué implica brindar un servicio idóneo por parte de las entidades bancarias. Asimismo, se profundiza en el análisis de lo resuelto por la autoridad competente, considerando sus pronunciamientos emitidos en casos anteriores referidos a operaciones sospechosas, criterios aplicables, lineamientos y la regulación vigente. Por último, como problema complementario desarrollaremos el plazo para la atención a reclamos en materia financiera. Para el análisis de estos problemas jurídicos, se recurrirá a conceptos como el deber de idoneidad, garantías legales, sanciones administrativas, entre otros.

En las conclusiones, se confirman las hipótesis preliminares planteadas referidas a que el Banco BBVA no cumplió con su deber de idoneidad al no adoptar las medidas de seguridad respecto al monitoreo de operaciones. Adicionalmente, atendió extemporáneamente el reclamo presentado por el señor Ore.

Palabras clave

Idoneidad, consumos no reconocidos, medidas de seguridad, tarjetas.

ABSTRACT

This legal report analyses INDECOPI's pronouncement on the complaint filed by Mr David Ore against BBVA Bank before the aforementioned entity for allegedly violating the Code of Consumer Protection and Defence by allowing unusual charges to be made on his personal debit card.

In this line, the main legal problem is to determine the security measures that should have been implemented by BBVA Bank to provide a suitable service to Mr. Ore in the event of a suspicious transaction charged to his previously established deposit account.

To this purpose, the secondary legal problems are to identify the security measures required by the applicable sectoral regulations for debit and credit cards, and to specify the implications of the provision of an adequate service by banking entities. Similarly, an in-depth analysis will be made of the decisions taken by the competent authority, considering its pronouncements in previous cases relating to unusual transactions, the applicable criteria, guidelines and current regulations. Finally, as a complementary problem, we will develop the concept of attention to claims in financial matters. In order to analyse these legal problems, we will use concepts such as the duty of suitability, legal guarantees, administrative sanctions, among others.

The conclusions confirm the preliminary hypotheses raised, pointing to the fact that BBVA Bank did not comply with its duty of suitability by failing to adopt safeguards to monitor transactions. In addition, the bank did not respond in a timely manner to the claim presented by Mr Ore.

Keywords

Suitability, unrecognized consumption, security measures, cards.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| PRINCIPALES DATOS DEL CASO | 5 |
| I. INTRODUCCIÓN | 6 |
| 1.1 Justificación de la elección de la Resolución | 6 |
| 1.2 Presentación del caso..... | 7 |
| II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES | 8 |
| 2.1 Antecedentes | 8 |
| 2.2 Hechos relevantes del caso..... | 9 |
| III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS | 12 |
| 3.1 Problema principal | 12 |
| 3.2 Problemas secundarios | 12 |
| 3.3 Problema complementario | 13 |
| IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA | 13 |
| 4.1 Respuestas preliminares | 13 |
| 4.2 Posición individual sobre la Resolución..... | 16 |
| V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS | 20 |
| 5.1 ¿Cuáles son las medidas de seguridad aplicables a las entidades financieras conforme a la normativa vigente en el caso de operaciones no reconocidas? 20 | |
| 5.1.1 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP | 20 |
| 5.1.2 Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito | 21 |
| 5.1.3 Medidas de seguridad aplicables a Tarjetas de Crédito y Débito | 22 |
| 5.1.4 Opinión SBS..... | 28 |
| 5.2 ¿Cuáles son las condiciones para que un servicio financiero sea idóneo frente a operaciones no reconocidas? | 29 |
| 5.2.1 Relación de consumo..... | 29 |
| 5.2.2 Idoneidad | 33 |
| 5.2.3 Aplicación al caso concreto..... | 35 |
| 5.2.4 Lineamientos y resoluciones del Indecopi | 39 |
| 5.2.5 Legislación comparada sobre el tratamiento a las operaciones no reconocidas | 40 |
| 5.3 ¿Cuál fue la justificación utilizada por la Sala del Indecopi para considerar que no se adoptaron las medidas de seguridad en la operación controvertida de la presente Resolución? | 44 |
| 5.3.1 ¿Qué resolvió la primera instancia?..... | 44 |
| 5.3.2 ¿Cuáles son los argumentos de la Sala sobre la obligación del monitoreo del artículo 17 en el presente caso?..... | 46 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 5.3.3 | Omisión del artículo 22 del Reglamento | 48 |
| 5.3.4 | Medida correctiva y graduación de la sanción | 50 |
| 5.4 | ¿Cumplió el Banco con su deber de atención oportuna de reclamos en el presente caso? | 56 |
| 5.4.1 | Libro de Reclamaciones..... | 56 |
| 5.4.2 | Normativa aplicable a la atención de Reclamos al momento de ocurrencia de los hechos..... | 57 |
| 5.4.3 | Aplicación al caso concreto..... | 58 |
| 5.4.4 | Atención de Reclamos en la actualidad | 60 |
| VI. | CONCLUSIONES | 62 |
| VII. | BIBLIOGRAFÍA | 65 |



PRINCIPALES DATOS DEL CASO

| | |
|--|--|
| N° RESOLUCIÓN | RESOLUCIÓN 0422-2023/SPC-INDECOPI |
| ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO | ADMINISTRATIVO / PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
| IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES MÁS IMPORTANTES | Lineamientos sobre Protección al Consumidor. Actualización 2022 Resoluciones: 3210-2023/SPC-INDECOPI y 0364-2023/SPC-INDECOPI |
| DENUNCIANTE | DAVID ORE PILLACA |
| DENUNCIADO | BANCO BBVA PERÚ S.A. |
| INSTANCIA | ADMINISTRATIVA |

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la Resolución

La elección de la resolución en cuestión se basa en mi interés particular por dos áreas específicas del Derecho. Por un lado, el D. de Protección al Consumidor y el D. Administrativo en general son ramas en las que deseo profundizar académicamente. Por otro lado, ante el desarrollo de las nuevas tecnologías, el aumento del uso de plataformas online para realizar pagos de productos y servicios, las operaciones con tarjetas de crédito o de débito se han convertido en operaciones cotidianas.

A pesar del crecimiento de compras en línea, en el Perú no existen regulaciones específicas al respecto, lo que implica que se apliquen reglas generales, como, por ejemplo, las incorporadas en la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, **“el Código”**). Sin embargo, este Código se pronuncia poco respecto a las transacciones realizadas en plataformas digitales, las cuales trasladan las relaciones de consumo a un nuevo entorno, el digital.

En ese sentido, una de las problemáticas más comunes ante las que nos encontramos expuestos son las situaciones de consumos no reconocidos realizados a través de compras en plataformas virtuales, lo cual constituye un riesgo para el comercio electrónico, pero sobre todo para los consumidores. Esto se debe a que, normalmente, para realizar una compra en línea resulta únicamente necesario consignar algunos datos como la fecha de vencimiento, el número de tarjeta y el código de seguridad (CVV o CVV2). Esos datos se encuentran contenidos en la misma tarjeta, sin necesidad de mayor verificación de la identidad por parte del proveedor o de la entidad bancaria, quien se encarga finalmente del cobro respectivo.

La Resolución elegida, a través de una problemática real, nos permite cuestionar y traer al debate los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, **“Indecopi”**) en estos casos, así como los desafíos que enfrenta el sector bancario con el avance de las nuevas tecnologías. Adicionalmente, al haber pronunciamientos distintos en análisis de estos entre la Comisión de Protección al Consumidor N°1, como primera instancia, (en adelante, la **“Comisión”**), y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, como segunda instancia, (en adelante, la **“Sala”**), este debate se ve enriquecido.

En ese escenario, resulta importante reflexionar respecto a la protección que tienen los usuarios de tarjetas de débito y/o crédito (en adelante, **“Tarjetas”**) ante operaciones no

reconocidas. La problemática desarrollada en el presente informe jurídico (en adelante, “Informe”), mediante el análisis de la Resolución N° 0422-2023/SPC-INDECOPI, visibiliza los posibles riesgos para el patrimonio económico de los consumidores que acarrearía una operación no reconocida y permite identificar las condiciones requeridas para que un consumidor reciba un producto o servicio financiero idóneo. En resumen, la resolución permite analizar conjuntamente los aspectos señalados, que se encuentran en constante desarrollo y crecimiento.

1.2 Presentación del caso

El presente caso aborda una controversia suscitada en el marco del comercio electrónico. Particularmente, dentro del sector bancario y financiero, a causa de un consumo cargado a la tarjeta de débito, emitida por el Banco BBVA, del denunciante, el cual señala que no reconoce y le estaría generando un perjuicio económico.

El principal objetivo del presente Informe es aclarar y precisar las medidas de seguridad aplicables a las entidades financieras, según la normativa vigente ante los supuestos de operaciones sospechosas o no reconocidas. Ello, a fin de establecer la responsabilidad administrativa del proveedor en esos casos, entender de qué manera se puede proteger al consumidor y mitigar los riesgos potenciales de detrimento de su patrimonio económico.

Asimismo, identificaremos cuáles son las condiciones necesarias para que un servicio financiero sea idóneo frente a operaciones no reconocidas, siendo importante destacar las obligaciones mínimas impuestas a las entidades financieras establecidas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, a través de la Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el “Reglamento”). En esa línea, utilizaremos los conceptos desarrollados por la doctrina para entender lo que comprende la idoneidad respecto a un servicio o de un producto. Por ejemplo, en palabras de Bullard, este concepto se referiría a la correspondencia que existe entre lo que el consumidor espera recibir, es decir, sus expectativas, y lo que efectivamente recibe (p.256, 2006). Al respecto, cabe precisar que las expectativas del consumidor se componen de diversos elementos, los cuales desarrollaremos en el presente Informe, siendo que le corresponde al Banco cumplir no solo con las garantías legales, sino también con las garantías implícitas y explícitas.

Por otro lado, analizaremos la justificación utilizada por la Sala del Indecopi al determinar si el Banco BBVA cumplió con brindar un servicio idóneo y adoptó las medidas de seguridad requeridas en el marco de una operación cargada a la tarjeta de débito del denunciante, la cual no reconoce. Como veremos más adelante, la Comisión declara infundado este extremo, exonerando al Banco BBVA de toda responsabilidad, sin embargo, la Sala revoca lo resuelto en primera instancia y concluye que sí habría incumplido con su deber de idoneidad debido a la falta de adopción de las medidas de seguridad correspondientes.

Por último, comentaremos brevemente la no advertencia de la atención oportuna del reclamo, en tanto los proveedores, tienen un plazo máximo para brindar una respuesta a los consumidores. A través de una atención oportuna, se buscaría lograr una comunicación óptima, generar una relación de transparencia y confianza entre ambos agentes del mercado, y, que se otorgue una atención oportuna y satisfactoria para los consumidores.

Para realizar el análisis respectivo del caso, utilizaremos, principalmente, el Código y el Reglamento, así como oficios y opiniones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; los Lineamientos sobre Protección al Consumidor (Actualización 2022) del Indecopi (en adelante, los “**Lineamientos**”) y las siguientes resoluciones: 2609-2022/SPC-INDECOPI, 005-2023/SPC-INDECOPI, 0019-2023/SPC-INDECOPI y 0304-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.

Por otro lado, respecto a la doctrina, tenemos autores como José Tirado en su libro “*Protección al consumidor*”, Alfredo Bullard en “*Derecho y Economía: El Análisis económico De Las Instituciones Legales*”; y, Alonso Morales en “*Asimetría Informativa*”, entre otros, los cuales nos permitirán realizar un análisis integral de las figuras jurídicas empleadas en el desarrollo del presente Informe.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

Conforme lo indicado anteriormente, el caso se desarrolla en el ámbito del comercio electrónico, concretamente en una transacción no reconocida a través de una plataforma digital, CE LINIO PERU (en adelante, “**Linio**”), por un monto ascendente a S/. 26,258.56. Ante ello, el denunciante afirma que el Banco BBVA no habría

implementado las medidas de seguridad requeridas pues habría permitido el procesamiento de dicha operación con cargo a su tarjeta de débito (en adelante, “Tarjeta del señor Ore” o “Tarjeta N°4551*****0291” indistintamente), cargo el cual señala no reconocer.

En el ámbito constitucional, el artículo 65 de la Constitución (1993) ha establecido que constituye parte del deber estatal defender y velar por los intereses de los consumidores en el mercado, para lo cual, por ejemplo, en el sector bancario, establece medidas mínimas de protección y seguridad para el uso de sus Tarjetas. En esa línea, la Constitución reconoce y garantiza la protección de los consumidores como deber estatal. En el presente Informe, nos centraremos en el análisis de las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de operaciones que se aplican a las Tarjetas. Estas medidas son consideradas por el Indecopi como fundamentales para asegurar el cumplimiento deber de idoneidad de las entidades financieras, conforme lo ha establecido en diversas resoluciones. Por ello, es relevante que las entidades financieras cumplan con todas las obligaciones requeridas a fin de garantizar un servicio a los consumidores idóneo.

El Reglamento entró en vigencia en el año 2014, en atención al uso de las Tarjetas como un medio de pago que sustituye al dinero en efectivo, siendo que año tras año, ha aumentado su uso significativamente. En consecuencia, resulta necesario contar con disposiciones que regulen y refuercen estas medidas establecidas para el empleo de Tarjetas en nuestras relaciones de consumo cotidianas.

A lo largo de los años, el Indecopi ha ido desarrollando el deber de idoneidad respecto a los servicios financieros en sus Lineamientos y a través de sus diversos pronunciamientos, sin embargo, *¿habrá sido suficiente? ¿basta cumplir con las medidas mínimas de seguridad sobre el monitoreo y la realización de las operaciones para garantizar un servicio financiero idóneo?* Nos encargaremos de aclarar y resolver dichas interrogantes en el desarrollo del presente Informe.

2.2 Hechos relevantes del caso

1. Con fecha 15 de diciembre de 2021, el señor David Ore Pillaca (en adelante, indistintamente el “denunciante” o “señor Ore”) denunció al Banco BBVA (en adelante, el “Banco”), debido a que habría permitido que se efectúe una operación por el monto de S/. 26 258, 56 con cargo a una tarjeta de su titularidad,

la cual no reconoce haber realizado. Asimismo, denunció también que no le habría brindado la información requerida respecto al desembolso y el estado del dinero. En adelante, según la información contenida en el expediente, narraremos los hechos del caso en orden cronológico y conforme fue atendido por la autoridad administrativa.

2. El señor Ore señaló que había adquirido la Tarjeta N°4551*****0291 con el Banco, por tanto, era cliente de este al momento de ocurrido los hechos. El 29 de setiembre de 2021, se le había atribuido a dicha tarjeta una compra en línea, a través de la plataforma Linio, por un monto ascendente a S/. 26 258, 56, la cual desconocía haber realizado, solicitado y/o autorizado.
3. Además, indicó que el 30 de setiembre de 2021, entre las 13:00 y 14:00 horas, recibió una comunicación telefónica de parte de una trabajadora del Banco, quien se identificó como tal y le preguntó si el día de ayer (29 de setiembre de 2021) había realizado una compra por el monto de S/. 26 258, 56. Dicha situación sorprendió al señor Ore, en tanto él no había realizado consumos por dicho monto el día anterior. Durante la llamada, la trabajadora del Banco le señaló que se procedería a bloquear su tarjeta, se le entregaría una nueva tarjeta y el importe cuestionado, sería retenido. Ante ello, el señor Ore presentó su reclamo, conforme consta en los medios probatorios incluidos en su denuncia, en el cual precisó que no perdió su tarjeta en ningún momento y no cuenta con seguro de protección de tarjetas. Asimismo, solicitó la devolución del dinero en cuestión. Según lo señalado por el señor Ore, se le indicó por teléfono que la operación cuestionada habría sido retenida por el concepto compra en Linio en la fecha 29 de setiembre de 2021.

En el detalle de la Hoja de Reclamo N° 30092100506, se aprecia que la Tarjeta N°4551*****0291, tenía como fecha de bloqueo el 30 de setiembre de 2021 y habría sido cancelada por fraude.

4. Posteriormente, el 2 de diciembre de 2021, el Banco emitió una respuesta al señor Ore, a través de una carta, en la cual le indicaban que su reclamo no tenía una respuesta favorable, debido a que se habría verificado la validación de la operación y, por ende, no se le iba a retornar el dinero cuestionado.

5. El 27 de enero de 2022, mediante Resolución N°1, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, la “**Secretaria Técnica**”) admitió a trámite la denuncia contra el Banco por las presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, debido a que el denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que, el 29 de septiembre de 2021, se efectúe una (1) operación no reconocida por el importe de S/ 26 258,56 con cargo a la Tarjeta N°4551*****0291, de titularidad del denunciante, incumpliendo así con su deber de idoneidad. Asimismo, por presuntas infracciones al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 2 del Código, debido a que el denunciado no habría brindado la información requerida con respecto al desembolso de dinero.
6. Mediante escritos del 18 y 19 de mayo de 2022, el Banco presentó su escrito de descargos indicando que la operación cuestionada se efectuó con el uso conjunto de la tarjeta en cuestión y los datos contenidos en la misma, conforme lo indicado en sus sistemas operativos. De igual manera, señaló que la realización de una sola operación no generaba una alerta en su sistema de monitoreo, por tanto, no podía bloquear la transacción válidamente realizada. Asimismo, precisó que el denunciante no adjuntó medios probatorios que acrediten que le requirió información sobre el desembolso de dinero ascendente a S/26 258,56 no reconocido.
7. El 22 de junio de 2022, mediante Resolución 1762-2022/CC1 (en adelante, “**Resolución de Primera Instancia**”), la Comisión resolvió conforme lo siguiente:
- i) Declarar infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, al verificarse que adoptó las medidas de seguridad necesarias y fue una operación válida.
 - ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 1 y 2 del Código, al no haberse verificado la solicitud de información.
 - iii) Denegó las medidas correctivas requeridas por el señor Ore, así como el pago de costas y costos.
8. Ante ello, el 15 de julio de 2022, el señor Ore presentó su recurso de apelación indicando que el Banco habría incumplido con las medidas de seguridad

correspondientes debido a que no se le aviso de ninguna operación inusual en su tarjeta de débito a tiempo, lo cual generó que fuera víctima de hurto informático y que, posteriormente, recién se comunicaron con él para indicarle que el importe de consumo había sido retenido y su tarjeta bloqueada. Sin embargo, tiempo después se enteraría que la operación había sido procesada.

9. En segunda instancia, la Sala solicitó al Banco detallar la modalidad de la operación controvertida y explicar la lectura de sus sistemas de validación de operaciones presentados como defensa. Este requerimiento fue absuelto por parte del Banco, el 6 de febrero de 2023, indicando que se trataba de una operación válida, en línea, a través de la plataforma Linio.
10. El 13 de febrero de 2023, mediante Resolución Final N° 422-2023/SPC-INDECOPI (en adelante, “**Resolución de Segunda Instancia**”), los vocales resolvieron de manera unánime el presente caso, revocando lo señalado en primera instancia sobre la presunta vulneración a los artículos 18 y 19 del Código y declarando fundada la denuncia en dicho extremo, al haberse verificado que el Banco no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes y permitió que se realice la operación cuestionada. Asimismo, sobre el extremo referido a las presuntas infracciones al artículo 1.1 y 2 del Código, confirmó lo resuelto por la primera instancia y lo declaró infundado. En consecuencia, por la infracción identificada, sancionó al Banco con una multa ascendente a 11,60 UIT.

En esa línea, la Sala decidió no otorgar las medidas correctivas exigidas por el denunciante, debido a que, si bien concluyó que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad aplicables a Tarjetas, se logró validar la operación cuestionada. Por ello, no correspondía disponer la devolución de la operación a favor del señor Ore.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿Cuáles son las medidas de seguridad que debió adoptar el Banco BBVA ante una operación no reconocida para brindar un servicio financiero idóneo al señor Ore?

3.2 Problemas secundarios

- 3.2.1. ¿Cuáles son las medidas de seguridad aplicables a las entidades financieras conforme a la normativa vigente en el caso de operaciones no reconocidas?
- 3.2.2. ¿Cuáles son las condiciones para que un servicio financiero sea idóneo frente a operaciones no reconocidas?
- 3.2.3. ¿Cuál fue la justificación utilizada por la Sala del Indecopi para considerar que no se adoptaron las medidas de seguridad en la operación controvertida de la presente Resolución?

3.3 Problema complementario

- 3.3.1. ¿Cumplió el Banco con su deber de atención oportuna de reclamos en el presente caso?

IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA

4.1 Respuestas preliminares

Sobre la pregunta principal:

¿Cuáles son las medidas de seguridad que debió adoptar el banco BBVA ante una operación no reconocida para brindar un servicio financiero idóneo al señor Ore?

Para dar un servicio financiero idóneo frente a una operación sospechosa o no reconocida, el Banco debe adoptar las medidas mínimas de seguridad señaladas expresamente en el artículo 17 del Reglamento. Dichas medidas se encuentran orientadas al monitoreo de operaciones, lo cual resulta de suma importancia al suscitarse transacciones que pueden ser sospechosas de fraude. Del mismo modo, conforme desarrollaremos más adelante, también debió cumplir con las obligaciones adicionales indicadas en el mismo cuerpo normativo, concretamente en el artículo 22, el cual señala que, cuando se detecten operaciones inusuales, posiblemente fraudulentas, las empresas deben disponer de mecanismos para comunicar de inmediato al usuario sobre estas operaciones y tomar medidas para bloquear temporal o permanentemente la tarjeta. Cumplir con estas obligaciones garantizaría la prestación de un servicio financiero adecuado.

Sobre las preguntas accesorias:

¿Cuáles son las medidas de seguridad aplicables a las entidades financieras conforme a la normativa vigente en el caso de operaciones no reconocidas?

Las medidas de seguridad aplicables a Tarjetas se encuentran establecidas entre los artículos 15 y 20 del Reglamento. Cada artículo se encuentra destinado a desarrollar medidas tales como las incorporadas en las Tarjetas, respecto al usuario, al monitoreo y la realización de las operaciones, en seguridad de la información, en los negocios afiliados y requerimientos de seguridad en casos de subcontratación.

Todas las medidas señaladas en el Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras y cada una de ellas se encuentra orientada a un tema en particular, logrando en conjunto la protección al consumidor en el sistema financiero. En la resolución analizada, se han discutido particularmente las medidas de seguridad sobre el monitoreo y la configuración de operaciones, que permiten detectar operaciones sospechosas o inusuales que puedan constituir un fraude y, por ende, que los usuarios no reconozcan. Por ello, a lo largo de este Informe, nos centraremos en el análisis del artículo 17 del Reglamento (monitoreo y realización de operaciones).

Por su parte, la Corte Suprema de Justicia de la República (en adelante, “**la Corte Suprema**”) ha indicado que, una vez que se realicen los consumos fuera del comportamiento habitual del consumidor, el Banco debe activar de manera inmediata las medidas de prevención como alertar al consumidor y evitar una disposición indebida de sus fondos (Sentencia de Casación N° 8578-2022, 2023). No obstante, en el presente caso, vemos que el Banco no cumplió con todo lo que implica el monitoreo de operaciones, de manera que, no se produjo una alerta del consumo no habitual, y mucho menos se informó al consumidor sobre dicha operación de manera inmediata, que excedía en gran cantidad a la totalidad de los montos consumidos por él en los últimos meses. Por el contrario, el Banco se comunicó con el señor Ore, treinta y un (31) horas después de ocurrida la operación controvertida.

¿Cuáles son las condiciones para que un servicio financiero sea idóneo frente a operaciones no reconocidas?

El concepto de idoneidad y sus implicancias se desarrollan en los artículos 18 y 19 del Código. Dichos artículos señalan que los productos y servicios deben ser ofrecido en las condiciones acordadas o considerando aquellas que resulten previsibles conforme

la naturaleza del producto o la condición de la prestación del servicio, así como a la normatividad particular que la rige¹.

En ese orden de ideas, la Corte Suprema ha establecido que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad del servicio, es decir, por la falta de correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe (Casación N°8578-2022, 2023). En esa línea, Morales señala que existirá un supuesto de ausencia de idoneidad cuando lo que el consumidor espera adquirir no coincide con lo que verdaderamente obtiene. Siendo que su expectativa está influenciada por la calidad y cantidad de información proporcionada por el proveedor (2007, p.7).

En ese sentido, de la revisión de los medios probatorios, advertimos que el Banco no habría cumplido con su deber de idoneidad en tanto no adoptó las medidas de seguridad con respecto al monitoreo, pues no detectó la operación fuera del comportamiento cotidiano de consumo del señor Ore, no contó con procedimientos complementarios para la gestión de alertas ante dichas operaciones y tampoco cumplió con las expectativas de protección que tenía el consumidor sobre su tarjeta. Esto, debido a que, al no detectar la operación inusual o sospechosa a tiempo, si bien no fue el caso, se dejó abierta la posibilidad a que se sigan realizando consumos en detrimento del patrimonio del consumidor.

¿Cuál fue la justificación utilizada por la Sala del Indecopi para considerar que no se adoptaron las medidas de seguridad en la operación controvertida de la presente Resolución?

En primera instancia, la Comisión determinó que el cargo efectuado a la Tarjeta del señor Ore el 29 de septiembre de 2021, por un monto de S/. 26,258.56, fue válido. Esto se debió a que cumplió con dos condiciones esenciales: i) la lectura del chip sin contacto fue validada; y ii) se ingresó la clave secreta, lo que resultó en la autorización correcta de la transacción y su validez.

En contraposición, la Sala, además de evaluar la validación de la transacción, se adentró en el análisis de las medidas de seguridad relacionadas al monitoreo y realización de operaciones. Concluyó que el Banco no cumplió con alertar al consumidor sobre la operación sospechosa, incumpliendo así con su deber de idoneidad. Según lo establecido en su considerando 21, no se deben restringir los canales y/o la frecuencia utilizada por el consumidor, pues la naturaleza del producto financiero no limita su uso

¹ Ver considerando 11 de la Resolución 422-2023/SPC-INDECOPI.

a determinados canales y/o en determinada frecuencia. Por lo tanto, la Sala sostiene que no se puede considerar una operación como inusual o sospechosa solo porque se realiza por primera vez en un nuevo establecimiento, con una frecuencia diferente o por un canal distinto. Sin embargo, ante una situación fuera de lo cotidiano, el Banco estaba obligado a implementar medidas de seguridad adecuadas para evitar el uso indebido del producto financiero en cuestión.

Estamos de acuerdo con la conclusión arribada por la Sala. Sin embargo, consideramos que el deber de idoneidad del Banco en estos casos no se limita solo al cumplimiento del artículo 17 del Reglamento, sino que también abarca el artículo 22. Este último artículo establece las acciones que deben de tomarse de inmediato al detectar operaciones sospechosas de fraude, lo cual corresponde a una garantía legal. Asimismo, conforme lo indicamos en los hechos del caso, si bien la Sala resolvió declarando fundada la denuncia e impuso una multa ascendente a 11,60 UIT, no otorgó la medida correctiva solicitada por el señor Ore, debido a que el Banco cumplió con acreditar que la operación cuestionada fue realizada de manera válida. Con esto último, también coincidimos con lo desarrollado por la Sala, conforme lo explicaremos más adelante.

Sobre la pregunta complementaria:

¿Cumplió el Banco con su deber de atención oportuna de reclamos en el presente caso?

El Banco cumplió con atender el reclamo presentado por el señor Ore. Sin embargo, de la Hoja de Reclamo presentada por el señor Ore al procedimiento, se observa que el reclamo fue presentado el 30 de septiembre de 2021 en su Libro de Reclamaciones y que el Banco respondió recién el 2 de diciembre de 2021, es decir, sesenta y tres (63) días después de su presentación. En ese momento, la normativa vigente establecía un plazo de treinta (30) días calendario como máximo para la atención correspondiente, y, de lo que obra en el expediente, no se encuentra una justificación ni una comunicación al consumidor indicando una prórroga adicional, razón por la cual estaría fuera del plazo permitido por ley. Cabe precisar que es indiferente si la respuesta es favorable o no para el cliente, lo importante es que su reclamo sea atendido y tenga una respuesta oportunamente.

4.2 Posición individual sobre la Resolución

Considero que este caso requiere un análisis exhaustivo de lo establecido por la normativa aplicable y cómo el Banco lo plasma en la realidad. Además, es necesario

evaluar la capacidad del Banco para acreditar la validez de las operaciones realizadas por los usuarios ante la autoridad administrativa y cómo esta última resuelve este tipo de controversias.

Por un lado, la Comisión concluyó que el consumo del 29 de setiembre de 2021, por el importe de S/. 26,258.56 cargado a la Tarjeta del señor Ore, fue realizado correctamente. Por ello, en primera instancia, la imputación contra el Banco fue declarada infundada, debido a que se determinó que el Banco habría brindado un servicio idóneo al señor Ore.

Por su parte, en la segunda instancia, la Sala declaró fundada la imputación, en tanto, si bien confirmó la validez de la operación realizada, verificó que el Banco no habría implementado las medidas de seguridad que se encuentran en el artículo 17 del Reglamento. La Sala sustentó su posición indicando que el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros, en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores, se encuentra comprendido por las medidas de seguridad establecidas por normativa sectorial en el Reglamento, siendo una de las primeras el deber de monitoreo y detección de consumos sospechosos. Al encontrarse establecidas en el Reglamento, constituyen una garantía legal, siendo que la inobservancia de una de ellas implicaría la prestación de un servicio inidóneo. En ese sentido, si bien confirmó la validez la operación, también confirmó que el Banco no tenía implementado un sistema de monitoreo adecuado al no haber detectado la operación sospechosa.

Me encuentro de acuerdo con el énfasis realizado por la Sala en el análisis de la implementación de medidas de seguridad y, exhaustivamente, respecto al monitoreo de operaciones, en tanto dichas medidas permiten detectar operaciones que distan del patrón habitual de consumo del usuario, de manera tal que se puede conocer cómo el consumidor se desarrolla y maneja en el mercado cotidianamente haciendo más sencillo identificar cuándo una operación es inusual y poder detectar un posible fraude oportunamente.

Conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, resulta clave construir un patrón habitual de consumo para cada usuario y analizar, cuál ha sido este, meses previos a la ejecución de la transacción sospechosa. Una vez identificado que el monto sea superior a su patrón habitual, el proveedor, en este caso, el Banco se encontraba en la obligación de detectar la operación y calificarla como inusual o sospechosa, y, así,

activar los mecanismos de seguridad como, por ejemplo, la comunicación al cliente, el bloqueo temporal, entre otros, con el objetivo de evitar cargos de futuras operaciones en desmedro del patrimonio del usuario.

Considero que, si bien fue un acierto de la Sala analizar las medidas de seguridad adoptadas para el monitoreo y configuración de operaciones, de una lectura integral del Reglamento, la idoneidad del servicio financiero respecto al monitoreo no se encontraría únicamente en el artículo 17 del mismo, sino también se encontraría en lo establecido en el artículo 22, el cual corresponde a obligaciones adicionales de las empresas, en específico, al seguimiento de operaciones que los Bancos advierten que pueden corresponder a operaciones fraudulentas.

En mi opinión, la Sala asimila erróneamente el deber de monitoreo con adoptar mecanismos inmediatos como si fueran parte de una misma obligación. No obstante, como indicamos anteriormente, una obligación correspondería al monitoreo de operaciones, por el artículo 17 del Reglamento, y, otra obligación correspondería a lo estipulado en el artículo 22 del mismo cuerpo normativo, el cual señala, de manera expresa e inequívoca, que, ante una detección de un posible patrón de fraude, las empresas deben contar como mínimo con mecanismos para una comunicación inmediata al usuario sobre estas operaciones y, de corresponder, optar por acciones como el bloqueo temporal o definitivo de la tarjeta. Cumpliendo con esas obligaciones se conseguiría brindar un servicio financiero idóneo.

En ese sentido, si bien me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala en la Resolución de Segunda Instancia y el análisis que hace de los medios probatorios, considero que no distingue de manera clara las obligaciones de las entidades financieras, lo cual resulta importante para brindar un mensaje claro al mercado respecto a las obligaciones de entidades financieras y garantizar la efectiva protección al consumidor recibiendo un servicio idóneo.

Desde mi punto de vista, el mensaje que brinda la Sala al mercado, al asimilar ambas obligaciones como una sola, puede resultar perjudicial para los consumidores y el mercado en general. Esto se debe a que podría llevar a los proveedores a creer que si cumplen con una obligación ya se encuentran exonerados de responsabilidad de cumplir con las siguientes e, inclusive, que crean equivocadamente, que si se quedan en una primera etapa de validar la operación ya no tengan que adoptar mayores mecanismos para la detección de operaciones sospechosas. Asimismo, podría llevar a la creencia

equivocada de que una vez detectadas, no resulte necesario tomar acciones inmediatas para evitar el detrimento patrimonial del consumidor, lo cual pone al consumidor en una posición de vulnerabilidad ante el fraude cibernético.

Por otro lado, respecto a la infracción relacionada con el incumplimiento de su deber de información (artículo 1 y 2 del Código), se concluyó, tanto en primera como en segunda instancia, que el señor Ore no pudo acreditar que le habría solicitado al Banco la información relacionada a la lista de compras y movimientos realizados con su tarjeta. Debido a que, en su reclamo del 30 de setiembre de 2021, el señor Ore solo cuestionó la operación no reconocida y solicitó su devolución. Esto, sin cuestionar el plazo de respuesta, lo cual profundizaremos más adelante. Ambas instancias coincidieron y declararon infundada la denuncia en este extremo.

Al respecto, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por ambas instancias, debido a que, de la actuación de los medios probatorios, no se puede comprobar que el señor Ore haya presentado dicha solicitud de información en su reclamo presentado el 30 de setiembre de 2021 a través del Libro de Reclamaciones. Sin embargo, en el desarrollo del Informe cuestionaremos que, si bien el reclamo presentado por el señor Ore fue atendido por el Banco, esta respuesta se encontraba fuera del plazo establecido por la normativa sectorial vigente al momento de ocurrido los hechos controvertidos.

En ese periodo, el artículo 24 en su numeral 1 del Código establecía que los proveedores tenían la obligación de dar respuesta a los reclamos de los consumidores dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario y, en caso la naturaleza del reclamo lo requiera, este plazo podría ser prorrogado por otro periodo similar. Asimismo, el artículo 88 en su numeral 1 señalaba que el plazo para resolver reclamos en materia financiera y de seguros se establecía en la normativa correspondiente. En esa línea, la Circular de Atención al Usuario (G-184-2015), emitida por la SBS, también establecía que los reclamos debían ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días, cabiendo una ampliación de este, excepcionalmente, si era justificado y se informaba al usuario sobre ello. De igual manera, se requería que se le informe del nuevo plazo de respuesta.

Sobre ello, conforme lo presentado en el procedimiento tanto por el señor Ore como el Banco, vemos que el reclamo fue interpuesto el 30 de setiembre de 2021 y fue respondido por el Banco recién el 2 de diciembre de 2021, es decir, sesenta y tres (63) días calendario después de su presentación. Conforme a la normativa vigente en ese momento, el plazo máximo era de (30) días calendario y no obra en el expediente una

justificación de prórroga adicional. Por ello, si bien el plazo de respuesta por parte del Banco no fue cuestionado en el procedimiento, nos pareció pertinente analizarlo.

Cabe precisar que, a partir del 21 de mayo de 2022, el numeral 1 del artículo 24 fue modificado por la Ley N°31435, señalando que los proveedores tienen el deber de atender los reclamos presentados por los consumidores y brindar una respuesta en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables y, por su parte, el numeral 1 del artículo 88, vigente desde el 1 de setiembre de 2023, modificado a través de la Ley N°31763, respecto a materia financiera, también reflejaba dicha disminución de plazo. Sin embargo, en esta materia, estos quince (15) días si pueden ampliarse cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo justifiquen.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

En este Informe abordaremos como problema principal determinar las medidas de seguridad que debió adoptar el banco BBVA para brindar un servicio al señor Ore idóneo ante la operación realizada en Linio, la cual señaló no reconocer. Para responder ello, analizaremos el caso en base a las preguntas expuestas a continuación:

5.1 ¿Cuáles son las medidas de seguridad aplicables a las entidades financieras conforme a la normativa vigente en el caso de operaciones no reconocidas?

5.1.1 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Nuestro ordenamiento jurídico ha establecido una distribución de responsabilidades y competencias entre las autoridades del Estado para la protección del consumidor en el sector de banca y finanzas. Conforme lo establecido en el artículo 87 de la Constitución, la autoridad constitucionalmente reconocida para regular el sistema financiero es la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, “**SBS**”). La Ley N°26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, “**LGSF**”) define el marco regulador y de supervisión aplicable a las empresas que operan en dicho sector, así como las que desarrollan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de las mismas.

De lo establecido en la Constitución, podemos señalar que la SBS es una institución netamente autónoma. Dentro de sus funciones principales se encuentra la protección de los intereses del público, resguardando la solvencia, la transparencia y la estabilidad de los sistemas supervisados, así como el fomento de una mayor inclusión financiera. Cabe precisar que, la SBS cuenta también con una función sancionatoria, la cual le permite detectar infracciones contempladas en la LGSF (Huaco, 2016, pp.110-111).

Por otro lado, la SBS también tiene un rol en la protección al consumidor, función que realiza en torno a distintas ópticas como la educación financiera, principalmente a través de recursos digitales incluidos en su página web. Asimismo, es posible realizar denuncias ante la SBS, cumpliendo con ciertos requisitos como la inobservancia u omisión de regulaciones específicas para temas financieros y haber presentado un reclamo ante la misma institución bancaria previamente (Huaco, 2016, p.112). En ese contexto, es importante destacar que no se pueden presentar reclamos ante Indecopi y la SBS simultáneamente (duplicidad de reclamos). Asimismo, como señalaremos más adelante, debemos precisar que tanto el Indecopi como la SBS protegen bienes jurídicos distintos.

5.1.2 Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

Como indicamos anteriormente, el Reglamento fue publicado el 2 de noviembre de 2013 y entró en vigor el 1 de abril de 2014, fecha en la cual se derogó el anterior Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008. Al incorporar nuevas exigencias respecto al Reglamento anterior, se otorgó un plazo de adecuación prudencial para cada uno de los supuestos incorporados, sobre todo lo relacionado a las medidas de seguridad, por ejemplo, se obligaba que, a partir del 31 de diciembre de 2014, todas las Tarjetas debían ser emitidas con un chip, conforme el incorporado artículo 15 del Reglamento. De igual manera, las empresas tenían hasta dicha fecha para implementar lo propuesto en el numeral 4 del artículo 16 (relacionado a las operaciones con cargo a una línea de crédito) y todas las medidas establecidas en el artículo 17 (monitoreo y realización de las operaciones).

Desde ese entonces, este Reglamento fue aplicable a todas las empresas de operaciones múltiples, las cuales se encuentran descritas en el literal A del artículo 16 de la LGSF, autorizadas a expedir y administrar Tarjetas.

En ese sentido, el Reglamento establece que, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas válidamente ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario señalando que esta fue ejecutada indebidamente. Por ello, para verificar la responsabilidad de las empresas en el caso de consumos no reconocidos, se debe verificar si se cargó justificadamente el consumo y si se cumplieron con todas las medidas necesarias para monitorear y detectar una operación inusual, asimismo, se debe comprobar si lo sucedido se encuentra en algún supuesto de responsabilidad del artículo 23 del Reglamento.

5.1.3 *Medidas de seguridad aplicables a Tarjetas de Crédito y Débito*

Las medidas de seguridad aplicables a Tarjetas se encuentran establecidas entre los artículos 15 y 20 del Reglamento, pertenecientes al subcapítulo I del Capítulo IV. Estas incluyen las medidas incorporadas en las tarjetas (Artículo 15), respecto al usuario (Artículo 16), al monitoreo y la realización de las operaciones (Artículo 17), en materia de seguridad de la información (Artículo 18), en los negocios afiliados (Artículo 19) y requerimientos de seguridad en casos de subcontratación (Artículo 20). Al ser medios de pago preferidos últimamente por los usuarios, se requiere contar con medidas de seguridad adecuadas que garanticen el resguardo del interés económico del usuario (Silvestre, 2021, p.31).

En primer lugar, tenemos el artículo 15 del Reglamento, el cual dispone sobre las medidas incorporadas en las Tarjetas. Por un lado, como característica fundamental, la tarjeta debe contar con un chip o un circuito integrado incorporado que facilite el almacenamiento y procesamiento de la información del usuario y sus operaciones. De esta manera, se permitirá identificar la autenticidad de la tarjeta y validar la identidad del usuario. Por otro lado, se podrán aplicar procedimientos criptográficos, lo cual les permitirá a las empresas aplicar indicaciones sobre sus chips en respuesta a una transacción en línea, por ejemplo, el bloqueo de la tarjeta.

En segundo lugar, el artículo 16 del Reglamento corresponde a las medidas referidas a los usuarios, entre las que destaca el hecho de que las empresas deben entregar la tarjeta y sus adicionales únicamente al titular, salvo indicación expresa en contrario. Asimismo, la clave es el método de autenticación, razón por la cual se debe permitir al usuario poder realizar el cambio de esta clave o número secreto las veces que considere pertinente. De igual manera, se le debe proporcionar al usuario la facultad de activar un servicio de notificaciones en tiempo real que le permita conocer las transacciones efectuadas con sus Tarjetas.

En tercer lugar, el artículo 17 del Reglamento establece las medidas respecto al monitoreo y la realización de las operaciones. Este artículo es de gran importancia para los consumidores, pues corresponde a las medidas exigidas a los proveedores para realizar un monitoreo y seguimiento del empleo de sus Tarjetas de manera individualizada. De esta manera, puede tener un control de las operaciones que se están realizando y generar un historial de consumo, lo cual le permite detectar operaciones consideradas como inusuales. Este artículo será el que analizaremos más adelante a profundidad en el presente Informe, al tratarse de una controversia que versa sobre un consumo no reconocido por parte del usuario.

En cuarto lugar, el artículo 18 del Reglamento se enfoca a exigir a las empresas contar con controles específicos de seguridad respecto al almacenamiento, procesamiento y transmisión de los datos emitidos por las tarjetas, así como el registro y monitoreo respectivo de los datos de los usuarios y de todos los accesos a los recursos de red.

En quinto lugar, el Reglamento también nos presenta medidas de seguridad en los negocios afiliados, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 19, entre las cuales destacan las siguientes: tener procedimientos establecidos para la aceptación de operaciones y no almacenar la información de la tarjeta en bases de datos manuales o computarizadas, excepto para solicitar la autorización de una transacción.

Finalmente, el artículo 20 del Reglamento, impone los requerimientos de seguridad en caso de subcontrataciones.

Todas las medidas indicadas son aplicables a las entidades financieras y cumplen un rol significativo en la protección al consumidor en el sistema financiero. No obstante, el presente caso es respecto a una operación no reconocida realizada a través de un canal digital, la página web de Linio. Por esta razón, se ha discutido sobre las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de operaciones, las cuales permiten detectar operaciones sospechosas o inusuales que puedan constituir un fraude y, por ende, ser desconocidas por los usuarios. En ese sentido, nos centraremos en el análisis de dichas medidas (monitoreo y realización de operaciones).

Artículo 17 del Reglamento

Este artículo exige a todas las entidades financieras que cuenten con un sistema de monitoreo que permita detectar operaciones que sean inusuales en la actividad de consumo habitual de los usuarios. Es decir, un sistema que almacene cada uno de los consumos realizados por los usuarios y genere un historial particular al respecto, con la finalidad de poder identificar aquel consumo que se aleje de dicho patrón habitual,

constituyendo una operación inusual o atípica. Complementando a ello, que tengan procedimientos que le permitan gestionar alertas al identificar este tipo de operaciones y, así identificar patrones de fraude. Si bien dicho artículo no indica de qué manera deben ser implementados estos mecanismos, la exigencia mínima es que la entidad financiera cuente con ellos y cumplan sus respectivas funciones.

Al respecto, cabe recalcar que el funcionamiento de este sistema no es de carácter predictivo, de esta manera, primero debe materializarse la operación respectiva para que sea comparada dentro del patrón habitual de consumo y determinar si dicha operación resulta ser inusual (Ochoa, 2021, p.19). En ese sentido, si bien la entidad financiera debe mantener estos mecanismos disponibles las veinticuatro (24) horas del día, estos se activarán al realizarse la primera operación sospechosa que pueda ser detectada por los sistemas de monitoreo.

En este punto, consideramos importante definir quién es un usuario y en qué consiste el monitoreo y seguimiento de operaciones a efectos de lo señalado en el Reglamento, en tanto el artículo 17 indica las medidas de seguridad que se deben implementar como mínimo para monitorear las transacciones realizadas por los usuarios con sus Tarjetas.

En primer lugar, debemos precisar que, conforme lo establecido en el numeral 18 del artículo 2 del Reglamento, el “titular” es aquella persona natural o jurídica que, a consecuencia de un contrato celebrado con la entidad bancaria, se le hace entrega de una tarjeta. Por su parte, el numeral 19 de dicho artículo define el término “usuario” como aquella persona natural autorizada por el titular para hacer uso de la tarjeta, de débito o crédito, según corresponda. Asimismo, el Reglamento también define el concepto de Tarjetas. Por un lado, la tarjeta de crédito es un medio de pago que puede tener forma física o una representación electrónica o digital, vinculado a una línea de crédito, cuyo límite es determinado y otorgado por la entidad emisora, según lo establecido en el contrato. Por otro lado, la tarjeta de débito es medio de pago que permite realizar transacciones con cargo a fondos depositados previamente, conforme lo acordado entre la entidad emisora y el titular.

Con ambos tipos de tarjeta, el titular o usuario, según corresponda, pueden realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones. No obstante, la diferencia radica en que, en una tarjeta de débito, al encontrarse los depósitos previamente constituidos ese será el monto máximo del que el titular pueda disponer, siendo que también se pueden efectuar retiros de efectivo o transferencias. De esta manera, toda aquella persona natural que

realice una transacción en su calidad de usuaria se encuentra comprendida dentro del presente artículo.

En segundo lugar, se debe tener en cuenta que el mecanismo exigido a implementar por el artículo 17 numeral 1 corresponde a un sistema de monitoreo de operaciones especializado, es decir, que permita, por un lado, la detección de transacciones que no se encuentren acordes al comportamiento habitual de los consumidores; y, por otro lado, la advertencia de los posibles patrones de fraude.

El Reglamento define en el numeral 5 del artículo 2 en qué consiste un comportamiento habitual de consumo, señalando que este se constituye en atención al tipo de operaciones que cotidianamente realiza cada usuario con sus Tarjetas, tomando en cuenta elementos como: tipos de comercio, canal utilizado, el país de consumo, frecuencia, entre otros. Estos elementos se determinan a partir de la información recabada de las operaciones realizadas históricamente por cada usuario. En ese sentido, vemos que el comportamiento habitual de consumo debe ser personalizado por cada usuario y la entidad financiera debe tener un seguimiento de ello. Asimismo, gracias al chip incorporado en las tarjetas, se puede llevar un registro de los factores a tomar en cuenta al momento de determinar un patrón habitual de consumo, el cual se construye de acuerdo con el historial que genere cada cliente con dicha tarjeta.

Conforme lo establecido por la Corte Superior de Justicia de Lima (en adelante, la “**Corte Superior**”), a efectos de contar con un mejor control de seguridad, las empresas deben construir un patrón de consumo de cada usuario en particular con el objetivo de detectar a tiempo, a través de sus sistemas de monitoreo, las operaciones que no resulten habituales en el comportamiento, para así poder informar oportunamente a los titulares de las tarjetas² (Expediente N°3206-2020, 2024).

Cabe precisar que los factores que se consideran para construir un patrón de consumo, por sí solos, no podrían conllevar a determinar inequívocamente que una operación es inusual o sospechosa, puesto que puede ser que, por ejemplo, sea la primera vez que el consumidor utiliza su tarjeta en otra ciudad del país o en un nuevo restaurante. Por ello, resulta relevante que estos factores sean analizados en conjunto con la información obtenida del historial de consumos del cliente, especialmente el importe de las operaciones que solía llevar a cabo.

² Este pronunciamiento fue emitido el 19 de marzo de 2024. En la presente Sentencia se interpretó el alcance del numeral 5 del artículo 2 del Reglamento.

En ese sentido, un sistema adecuado de monitoreo permitirá a la empresa poder cumplir con las demás obligaciones del Reglamento, y, de esta manera, poder llevar un registro de las operaciones con tarjeta realizadas por cada usuario, así como su historial y poder adoptar medidas al respecto, en caso se detectará algún uso inusual de sus tarjetas.

De igual manera, en el numeral 2 del artículo 17, obliga a las empresas a contar con procedimientos que complementen la gestión de alertas que se generen por el sistema de monitoreo de operaciones. Es decir, el sistema de monitoreo, además, de llevar un control y registro de las transacciones realizadas por el usuario, como complemento, debe arrojar una alerta que permita a la empresa identificar estas operaciones fuera de la rutina habitual de consumo del usuario y que puedan constituir un posible fraude. En este punto, resulta importante señalar que estos procedimientos se encuentran relacionados a la gestión oportuna de alertas.

Por el numeral 3 del mencionado artículo, se establece la obligación de identificar estos patrones de fraude. Para ello, la información arrojada por el sistema de monitoreo permitirá realizar un análisis sistémico de la información histórica de las operaciones, lo cual dejará a la empresa en una mejor posición para identificar y actuar este tipo de patrones, que constituirían un detrimento patrimonial al usuario.

De igual manera, los numerales 4, 5 y 6 de dicho artículo, se orientan a buscar establecer límites y controles que posibiliten la disminución de las pérdidas por fraude y de requerirle al usuario que se identifique, cuando sea aplicable, a fin de comprobar la autenticación del usuario.

Luego de haber desarrollado el artículo 17 del Reglamento, el cual nos permitirá entender el caso materia de controversia, existen dos artículos que también forman parte del Reglamento y son relevantes en el caso de operaciones no reconocidas. Sin embargo, no se encuentran considerados dentro de las medidas de seguridad aplicables a Tarjetas, siendo también definatorios para estos casos.

Artículo 22 del Reglamento

El presente artículo, a diferencia de los artículos explicados anteriormente, se encuentra en el Subcapítulo II del Capítulo IV. Este artículo corresponde al seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude y establece como contenido

mínimo para este seguimiento que cuente con dos aspectos importantes: el primero, la incorporación de mecanismos para la comunicación instantánea al usuario y, el segundo, aquellas acciones a seguir para realizar un bloqueo temporal o la cancelación permanente de la tarjeta, si fuera necesario.

Este artículo dispone que, en atención a la detección de una operación que pueda corresponder a patrones de fraude, se cuente con mecanismos para comunicar de manera inmediata al usuario y alertarlo de esta posible operación fraudulenta, con la finalidad de que este pueda confirmar su identidad si es que realizó efectivamente esta operación sospechosa o, caso contrario, solicitar el bloqueo temporal o cancelación de su tarjeta. Asimismo, este artículo también faculta a las empresas a que, ante este tipo de operaciones inusuales, pueda tomar acciones para bloquear temporalmente o cancelar la tarjeta, de considerarlo necesario. Si bien el Reglamento no precisa cuales serían estos supuestos de necesidades o con base en qué factores se consideraría necesario proceder con este bloqueo o cancelación, lo cierto es que se podría tomar como parámetro los factores considerados para determinar si una operación constituye un posible fraude, como, por ejemplo, el comportamiento habitual de consumo del usuario.

Artículo 23 del Reglamento

Por su parte, este artículo tampoco corresponde a una medida de seguridad como tal, sin embargo, debe tomarse en cuenta en los casos de operaciones no reconocidas, puesto que tiene como finalidad determinar los supuestos en los cuales las empresas serán responsables por este tipo de operaciones, ante el reclamo por parte del usuario o el rechazo de una transacción. El presente artículo indica nueve (9) supuestos en los que los usuarios no serían responsables por ninguna pérdida ocasionada por operaciones no reconocidas, y, por tanto, las empresas serían consideradas como las responsables de no poder demostrar que las operaciones fueron debidamente validadas y autenticadas. Algunos de los supuestos incluidos en este artículo son las operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta, la clonación de Tarjetas, el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas para efectuar operaciones, la suplantación del usuario, los micropagos, entre otros.

Cabe precisar que, el presente caso, no se encuentra bajo ninguno de los supuestos mencionados en dicho artículo. Sin embargo, consideramos importante señalar que este artículo establece claramente que la responsabilidad de la carga de la prueba recae en

las empresas, siendo ellas las que deben evaluar y demostrar que las operaciones fueron debidamente autenticadas y registradas. En consecuencia, resulta crucial que, cuando se presenten operaciones no reconocidas, las empresas hayan actuado diligentemente para cumplir con los requisitos de autenticación requeridos para procesar una operación, caso contrario, serán responsables por las pérdidas ocasionadas al consumidor a causa de dichas operaciones.

5.1.4 *Opinión SBS*

A través del Oficio N° 52809-2022, la SBS brindó sus opiniones sobre un proyecto de ley³ que, para garantizar la protección de los consumidores, proponía regular la responsabilidad de las empresas del Sistema Financiero ante el Fraude Informático. A través de este Oficio, la SBS ha reconocido que mediante los artículos 17, 22 y 23 del Reglamento se establecen las medidas de seguridad que las empresas deben adoptar respecto al monitoreo y realización de las operaciones; al seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude y la responsabilidad de las empresas en los casos de las operaciones inusuales o no reconocidas por los usuarios. Señalando expresamente que, para realizar el análisis de transacciones no reconocidas, se debe partir de dicha base legal establecida en el Reglamento.

De igual manera, menciona que el numeral 4 del artículo 17 del Reglamento de Ciberseguridad⁴ establece que las empresas deben implementar herramientas y procedimientos para garantizar el monitoreo de transacciones, lo cual permitirá que puedan adoptar acciones o medidas con la finalidad de disminuir la probabilidad de operaciones fraudulentas, considerando escenarios de fraude previamente identificados, así como el robo o compromiso de los elementos empleados para la autenticación.

³ Mediante el Oficio N° 52809-2022-SBS, la SBS se pronunció respecto al Proyecto de Ley N° 3251-2022-CR, el cual buscaba incorporar nuevas obligaciones por para los usuarios y las entidades financieras, así como la responsabilidad de las empresas en casos de operaciones no autorizadas, ello con la finalidad de determinar acciones o medidas inmediatas por parte de las entidades bancarias como la restitución de cuentas e historial crediticio.

⁴ El Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad fue publicado el 23 de febrero de 2021, mediante Resolución SBS N°504-2021, en atención al gran desarrollo del comercio electrónico y la creciente interconectividad, siendo necesario fortalecer los procesos de autenticación y seguridad a través de estos canales. Si bien el Reglamento entró en vigor el 1 de julio de 2021, es decir, antes de la interposición de la denuncia, algunas de las disposiciones entraron en vigor de manera posterior como, por ejemplo, las referidas a los procesos de enrolamiento y autenticación, las cuales entraron en vigor el 1 de julio de 2022, a fin de enriquecer la investigación del presente Informe, fue utilizado para entender el sentido de la normativa aplicable al momento de los denunciados. Sin embargo, en el momento de los hechos controvertidos las medidas de autenticación y enrolamiento aún se encontraban en proceso de adecuación para las entidades del sistema financiero.

Cabe precisar que, dicho reglamento exige a las empresas del sistema financiero, seguros y privado de pensiones proporcionen un entorno seguro y confiable para el manejo de sus productos y servicios a través de canales digitales. Esto incluye disposiciones y requisitos específicos para autenticar la identidad del usuario, con especial atención en las operaciones que puedan causar algún perjuicio al usuario por el riesgo de fraude. De la misma manera, establece que en caso no se cumpla con esta autenticación reforzada o se aplique algún supuesto de exoneración, en línea con lo indicado por el artículo 23 del Reglamento, cualquier reclamo por parte de los usuarios debe ser asumido por la empresa.

De lo anteriormente expuesto, respecto a las medidas de seguridad aplicables a las Tarjetas dispuestas por nuestro ordenamiento, podemos concluir lo siguiente:

- Las medidas de seguridad correspondientes a Tarjetas se encuentran detalladas en el Subcapítulo I del Capítulo IV del Reglamento, emitido por la SBS, y son de cumplimiento obligatorio para las entidades de operaciones múltiples del sistema financiero autorizadas para emitir y administrar estos tipos de productos financieros.
- La SBS ha establecido que en los artículos 17, 22 y 23 del Reglamento se encuentran las medidas obligatorias para el adecuado monitoreo y realización de operaciones por parte de las entidades del sistema financiero.
- El cumplimiento de la totalidad de medidas de seguridad indicadas en el Reglamento garantiza la adecuada protección y confianza del consumidor respecto a los productos y servicios brindados por el sistema financiero.

5.2 ¿Cuáles son las condiciones para que un servicio financiero sea idóneo frente a operaciones no reconocidas?

5.2.1 Relación de consumo

Conforme lo establecido en el artículo III del Título Preliminar del Código, este dispositivo normativo será aplicable a las situaciones en las que se configure, de forma directa o indirecta, una relación de consumo entre proveedores y consumidores, incluyendo la etapa previa a consolidarla (etapa precontractual), celebrada o ejecutada en el territorio nacional. De esta manera, vemos que, por definición, dentro de una relación de consumo van a concurrir tres componentes: un consumidor, un proveedor y un producto o servicio materia de transacción económica.

Asimismo, el Código precisa que también se encuentran comprendidas las operaciones realizadas con un propósito comercial, a título gratuito, orientado a motivar o incentivar el consumo. Por ejemplo, en caso de que un proveedor ofrezca un producto adicional de manera gratuita (un alisador de cabello) con la compra de una secadora de salón y el producto gratuito resultará defectuoso, se aplicaría el Código. Para Tirado, una relación de consumo se consolida en la relación jurídica existente entre dos agentes que, en posiciones diferentes de un proceso productivo, generan un vínculo entre sí. Este vínculo se produce cuando la oferta ofrecida por uno (el proveedor) es aceptada, recibida o, al menos expuesta ante otro (el consumidor), estableciéndose así, inmediatamente, un vínculo jurídico, susceptible de establecer deberes y derechos a cada uno de los agentes (2021, p.50).

La autoridad competente para tratar las controversias suscitadas en las relaciones de consumo es el Indecopi. Cabe precisar que será competente si el contrato de consumo se celebra y se ejecuta en el territorio nacional, así como cuando el contrato se celebre en el territorio nacional, pero se ejecute en el extranjero, o, se celebre en el extranjero y tenga efectos en territorio nacional (Maravi, 2013, p.32).

Conforme lo establecido en el Código, uno de los participantes en la relación de consumo es el consumidor, el cual puede ser una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, los productos o servicios, en un contexto que no esté relacionado con su actividad profesional o empresarial.

Por otro lado, tenemos al proveedor, que puede ser una persona natural o jurídica, tanto de derecho público como privado. Los proveedores son aquellos que se dedican de manera regular a fabricar, elaborar, manipular, acondicionar u ofrecer servicios de cualquier tipo a los consumidores. Por su parte, un producto abarca cualquier bien material o inmaterial, mueble o inmueble, que puede ser de origen nacional o internacional. En cuanto a los servicios, estos comprenden cualquier actividad ofrecida en el mercado, incluyendo servicios bancarios, de crédito, de seguros, así como servicios profesionales y técnicos.

En el marco del sistema financiero, la protección al consumidor tiene como finalidad asegurar la prestación de servicios idóneos para los consumidores a fin de que sus decisiones informadas y libres sean las que guíen el sector hacia una mejora en sus servicios. Ello implica reconocer a los proveedores que satisfacen sus expectativas

como consumidores y rechazando a aquellos que vulneren sus derechos fundamentales. Sin embargo, debemos tener en cuenta que el mercado financiero se caracteriza por su complejidad, tanto en los instrumentos que utiliza como en el diseño y la comercialización de los productos que ofrece. Esta complejidad lo convierte en un entorno altamente especializado y con características particulares, las cuales no necesariamente son conocidas o entendidas por un consumidor (Álvarez, 2017, p.12).

En ese sentido, la protección al consumidor financiero se encuentra en ambas autoridades administrativas, la SBS y el Indecopi, las cuales cuentan con competencias específicas. Dicha distribución de competencias ha sido reconocida en la Resolución N° 1332-2018/SPC-INDECOPi, en la cual se establece que, de conformidad con el artículo 81 del Código y el artículo 19 del Reglamento de Sanciones de la SBS, aunque la SBS tenga la competencia explícita para sancionar a las empresas del sistema financiero y de seguros (bancos, cajas y compañías de seguros) por patrones de conducta que infrinjan las disposiciones en los anexos del Reglamento de Sanciones, el Indecopi también tiene competencia en casos de afectaciones individuales o a grupos de consumidores identificados a causa de conductas transversales que afectan concretamente los derechos de los consumidores.

Si bien ha habido algunas interrogantes respecto a cuál de las autoridades administrativas es competente para resolver ciertas controversias, lo cierto es que, a lo largo de los años, tanto el Indecopi como la SBS, han buscado delimitar sus competencias, las cuales se fundamentan en el ordenamiento jurídico.

Por un lado, la finalidad del Indecopi radica en garantizar la protección de los intereses de los consumidores y usuarios en el sector, mientras que, por otro lado, la finalidad de la SBS se encuentra en velar por el adecuado funcionamiento del sistema financiero. En ese orden de ideas, el artículo 347 de la LGSF establece expresamente que la SBS tiene como propósito la protección de los intereses del público, asegurando la estabilidad financiera y económica de las personas jurídicas y naturales bajo su supervisión. Por su parte, en el Capítulo 5 del Título IV del Código, se establece que la materia de protección al consumidor de los servicios financieros se encuentra amparado bajo las disposiciones de dicho capítulo.

En ese sentido, podríamos decir que la SBS tiene como bien jurídico protegido la estabilidad y la solidez del mercado (una protección macroeconómica), mientras que el Indecopi tiene como bien jurídico la protección al consumidor (una protección

microeconómica). Cabe precisar que, en el año 2017, ambas entidades suscribieron un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional a fin de fortalecer la protección de los consumidores en el sector, por ejemplo, garantizando el intercambio de información entre ambas entidades⁵.

Debemos tener presente que, la relación jurídica entre el consumidor y el Banco se genera a consecuencia de la entrega de una tarjeta, la cual establece obligaciones y derechos a los involucrados. Por parte del consumidor, este tiene, por ejemplo, la obligación de custodiar de manera adecuada su tarjeta, la privacidad y reserva de su clave secreta, y la notificación inmediata en caso de hurto, robo o extravío de la misma. Respecto a las responsabilidades de las entidades bancarias, en el contexto de sus productos o servicios ofrecidos en el mercado, y, como parte de su deber de idoneidad, deben garantizar la adopción de medidas de seguridad para proteger el patrimonio de los consumidores. En ese sentido, como parte de lo ofrecido por el Banco, se espera que este cumpla con su deber, incorporar sistemas de seguridad para la realización y aprobación de cualquier transacción llevada a cabo con Tarjetas, lo cual involucra la confianza que el consumidor tiene al respecto.

Es importante señalar que, para configurar una relación jurídica con una entidad bancaria (proveedor), el titular (consumidor) a la que se le entrega una tarjeta, a consecuencia de una contratación con las empresas autorizadas a emitir y administrar Tarjetas (en su calidad de proveedores), y, por su parte, el usuario es aquella persona natural que se encuentra autorizada para utilizar la tarjeta. En el contexto de las normas de protección al consumidor, según Tirado, se hace uso del término “usuario” a fin de referirse a aquel beneficiado con la prestación del servicio (2021, p.42).

A efectos de determinar el ámbito de alcance del Reglamento, debemos tener en claro que los titulares pueden ser usuarios, pero los usuarios no necesariamente son considerados titulares, como, por ejemplo, ocurriría en el caso de un cliente que, además de tener una línea de crédito, solicita tener una tarjeta de crédito adicional para otorgársela a su hijo. En ese caso, podemos ver que el usuario de la tarjeta de crédito sería el hijo y el titular, el padre. De esta manera, se forma una relación de consumo entre la entidad bancaria (proveedor), quien ofrece un producto o servicio en el mercado, y, su titular y/o usuario (consumidor).

⁵ Recuperado de: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5723?show=full>

Cabe precisar que, conforme lo señalado anteriormente, los proveedores deben ofrecer los productos y servicios en las condiciones pactadas o previsibles, considerando la naturaleza y circunstancias de la adquisición del producto o la prestación del servicio, y cumpliendo con las normativas aplicables. El deber de idoneidad es uno de los deberes principales de los proveedores, el cual puede fundamentarse tanto en normas expresas, que se impongan directamente deberes legales a los proveedores, como en las propias expectativas que el consumidor se haya podido crear a partir de sus experiencias de consumo o conocimientos previos (Tirado, 2021, p.59).

5.2.2 *Idoneidad*

A fin de entender en qué consiste la idoneidad como deber impuesto a los proveedores con la finalidad de ofrecer productos y servicios idóneos en el mercado, el artículo 18 del Código define la idoneidad como aquella correspondencia que existe entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Asimismo, establece que la evaluación de la idoneidad debe realizarse en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad por la cual fue ofrecida inicialmente.

De igual manera, esta definición se encuentra complementada por lo establecido en el artículo 19 de Código, el cual señala expresamente que el proveedor se encuentra obligado a responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos al mercado. Cabe precisar que ello no implica que el proveedor se encuentre obligado a brindar un determinado estándar de calidad en producto o servicio a los consumidores, sino este tiene la obligación de entregarlos o prestarlos a los consumidores en las condiciones ofrecidas y acordadas, sea de manera expresa o implícita (Carbonell, 2015, p.114). En ese sentido, además del cumplimiento de las garantías legales determinadas por el ordenamiento, dicho producto o servicio debe ser acorde a lo ofrecido con anterioridad a la compra o contratación, caso contrario, se vería perjudicada la relación de consumo, siendo que, en ese escenario, el proveedor se encontraría incumpliendo su deber de idoneidad.

Por su parte, conforme adelantamos en las respuestas preliminares, la Corte Suprema también coincide en sus pronunciamientos que el proveedor será administrativamente responsable en las situaciones en las que se configure una falta de idoneidad en los servicios o productos que ofrece en el mercado, siendo esta entendida como aquella falta de correspondencia entre lo que un consumidor espera y recibe efectivamente (Sentencia de Casación N°8578-2022, 2023). En palabras de Rodríguez, para

garantizar un análisis exhaustivo del deber de idoneidad se debe evaluar tres etapas. En la primera, en atención ciertas variables o condiciones, se elabora un modelo de referencia de idoneidad; en la segunda, se visualiza lo que ocurrió efectivamente, en otras palabras, se verificará lo que el consumidor recibió en la realidad; y, la última etapa consiste en realizar una comparación entre el contenido del modelo de referencia de idoneidad y lo que se aprecia en los hechos (2014, p. 308).

En ese contexto, el deber de idoneidad se analizará sobre la base de la información que recibió el consumidor previamente y si lo que recibió se ajusta a lo que esperaba. Por ello, determinar la idoneidad de un producto o servicio se encuentra relacionado directamente con lo establecido en el artículo 20 del Código, es decir, las garantías, las cuales permiten asegurar la correspondencia y condiciones del producto o servicio adquirido o brindado por parte de los proveedores. Conforme lo señalado por Carbonell, la garantía es este medio que permite asegurar que, por ejemplo, el servicio que se realiza, post-venta, gozará de buen funcionamiento (2015, p.148). De esta manera, las garantías son fundamentales para el consumidor, ya que implican que el proveedor responda al respecto. Para ello, el Código comprende tres tipos de garantías: legales, explícitas e implícitas.

Garantía legal

En primer lugar, la garantía legal se encuentra establecida de manera expresa en la norma y es de obligatorio cumplimiento por las partes, estas no pueden pactar dejarla sin efecto (Tirado, 2021, p.60). Ello hace referencia a que se encuentra determinada por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes, siendo que no se puede comercializar un producto o prestar un servicio sin cumplir previamente con la referida garantía. Este tipo de garantías no necesita estar establecida en el contrato, pues al encontrarse normativamente exigida se entiende por incluida. Cabe precisar que ni una garantía explícita o implícita, podrá desplazar a una garantía legal. Esta garantía será desarrollada más adelante, de manera principal, a fin de analizar el caso materia de controversia, puesto que se configura el incumplimiento de garantías legales.

Garantía explícita

En segundo lugar, la garantía explícita consiste en la ofrecida voluntariamente por el proveedor como una característica de los bienes y servicios ofrecidos al mercado, esta

suele ser difundida de forma específica por cualquier medio (Tirado, 2021, p.60). Es decir, viene derivada de las condiciones señaladas de manera expresa en el contrato, publicidad, a través de folletos o anuncios, etiquetado, entre otros. Es importante señalar que conforme lo establecido en el artículo 20.2 del Código, una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

Garantía implícita

Por último, nos encontramos con las garantías implícitas, las cuales pueden ser más difícil de definir, en tanto sus alcances no se encuentran determinados de forma expresa, sea por la norma o por el propio proveedor, sino que viene establecido por los usos y costumbres aplicables en el mercado correspondiente. Es decir, sin necesidad de que el proveedor o el contrato manifiesten alguna condición o característica, se cumplirá con esta garantía siempre que el producto o servicio sea adecuado para los fines y usos previstos para los cuales fue adquirido.

Como veremos en el siguiente acápite, a fin de brindar un servicio financiero idóneo, es necesario que el proveedor cumpla con las tres garantías descritas anteriormente. En el presente caso, nos centraremos en analizar las garantías legales establecidas en el Reglamento, puesto que se discute si el Banco actuó en cumplimiento de sus obligaciones impuestas por la normativa aplicable sobre seguimiento de operaciones sospechosas y/o fraudulentas, o, por el contrario, incumplió con este deber impuesto por la autoridad reguladora.

5.2.3 *Aplicación al caso concreto*

En aplicación de dicha normativa, los proveedores tienen la obligación de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o previsibles, conforme a la naturaleza y circunstancias de la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación⁶.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado anteriormente, el presente caso versa sobre una controversia suscitada entre el señor Ore, en calidad de consumidor y el Banco, como proveedor. Recordemos que el señor Ore denunció al Banco por un presunto incumplimiento a su deber de idoneidad, establecido, conforme lo indicamos

⁶ Ver considerando 11 Resolución 422-2023/SPC-INDECOPI.

anteriormente, en el artículo 18 y 19 del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se efectúe una operación no reconocida con cargo a la Tarjeta del señor Ore.

En ese sentido, a fin de identificar las medidas de seguridad aplicables, el Indecopi ha establecido, en reiteradas resoluciones⁷, que el parámetro de la idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros, en el marco de la afectación a los depósitos previamente constituidos o las líneas de crédito de los consumidores, se encuentra comprendido en la garantía legal contemplada en el artículo 17 del Reglamento. Dicho artículo establece de manera expresa las medidas mínimas de seguridad que deben adoptar las entidades financieras por normativa sectorial como, por ejemplo, identificar posibles patrones de fraude, contar con sistemas que detecten operaciones sospechosas, implementación de gestión de alertas, entre otras.

Sin embargo, debemos tener en cuenta que las medidas de seguridad aplicables a Tarjetas se encuentran comprendidas entre los artículos 15 y 20 del Reglamento. El presente caso se encuentra inmerso en la afectación a la cuenta de ahorros del señor Ore, siendo las medidas de seguridad del monitoreo y la realización de las operaciones, establecidas en el artículo 17, las aplicables a la controversia. Cabe precisar que el Reglamento indica que esas medidas son las que las empresas deben adoptar como mínimo con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios. En ese sentido, si bien el Banco puede contar con mayores medidas de seguridad para garantizar el monitoreo y la realización de operaciones, las expectativas del consumidor al contar con una tarjeta y utilizarla para realizar un pago radican en que el Banco cumpla, mínimamente, con las señaladas en el citado artículo.

Complementando lo señalado en el acápite anterior sobre el artículo 17, podemos precisar que, a través del Oficio N° 52809-2022, la SBS se pronunció sobre el contenido del artículo 17 del Reglamento, señalando la importancia de implementar procesos de autenticación con la finalidad de verificar que el usuario es quien dice ser y que, además, debe disponer de herramientas y procedimientos para establecer un sistema de monitoreo de transacciones que facilite la adopción de medidas para reducir las posibles operaciones fraudulentas, que posibilite la inclusión de los escenarios de fraude ya identificados, y el robo o compromiso de los elementos utilizados para la autenticación (SBS, 2022). En ese sentido, la SBS reafirma que las empresas cuentan con este deber

⁷ Resoluciones N°: 004-2023/SPC-INDECOPI y 005-2023/SPC-INDECOPI

de implementar aquellas medidas de seguridad respecto a las operaciones que se realicen con las tarjetas a fin de monitorear en tiempo real las operaciones que se lleven a cabo en el mercado, identificar patrones de fraude y, de esta manera, establecer límites y controles con la finalidad de reducir el riesgo o las pérdidas por fraude.

Por su parte, en atención a lo señalado por la SBS, el Indecopi identifica como parte fundamental del deber de idoneidad de los Bancos, en el marco de afectaciones a los depósitos previamente constituidos o las líneas de crédito de los consumidores, adoptar las medidas de seguridad pertinentes. Es decir, en el supuesto de operaciones no reconocidas, la totalidad de las medidas comprendidas en el artículo 17 del Reglamento. Sin embargo, consideramos que el Indecopi no se encuentra realizando una lectura integral del Reglamento en cuestión, en tanto, a fin de cumplir con el deber de idoneidad, es de igual obligatorio cumplimiento por parte de las empresas bancarias lo establecido en el artículo 22 del Reglamento, conforme lo desarrollado anteriormente.

De lo señalado previamente, vemos que las medidas de seguridad establecidas en el artículo 17 del Reglamento están orientadas a implementar un sistema capaz de monitorear las operaciones y que tenga como finalidad identificar aquellas que no corresponderían al consumo habitual del usuario, es decir, orientado a alertar oportunamente e identificar los posibles patrones de fraude. De igual manera, el artículo 22 del Reglamento, citado anteriormente, indica que las empresas deben incorporar procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan configurar patrones de fraude e identifica que deben cumplir como mínimo con mecanismos para una comunicación inmediata y acciones respecto al uso de la tarjeta en cuestión. Cabe precisar que, tanto el artículo 17 como el 22 del Reglamento, constituyen garantías legales y son de obligatorio cumplimiento para el proveedor, en este caso, el Banco.

Al respecto, consideramos que el artículo 17 y 22 del Reglamento se encuentran en una relación de complementariedad e interrelación. Como explicamos en el acápite anterior, el numeral 1 del artículo 17 obliga a las empresas a contar con estos sistemas de monitoreo, el numeral 2 a que se implemente, de manera complementaria, procedimientos para la gestión de alertas generadas por el sistema de monitoreo (implementado por el 17.1 del Reglamento) y, por su parte, el numeral 3 establece que las empresas deben identificar los patrones de fraude, lo cual debería estar incorporado en el sistema de monitoreo implementado.

Es decir, vemos que los primeros tres numerales del artículo 17 del Reglamento se encuentran directamente relacionados al sistema de monitoreo de operaciones con el que debe contar la empresa. Dicho sistema que tiene como objetivo detectar aquellas operaciones que disten del comportamiento cotidiano de consumo del usuario, que pudieran corresponder patrones de fraude.

En esa línea, el artículo 22 incorpora obligaciones adicionales a las empresas, con la finalidad de que incorporen procedimientos para el seguimiento de estas posibles operaciones fraudulentas, para lo cual exige como mínimo que se adopten mecanismos para comunicar dicha operación de manera instantánea al usuario y se tomen acciones inmediatas como el bloqueo temporal o la cancelación definitiva de la tarjeta de ser necesario. Si bien lo establecido en el artículo 22 no constituye parte del sistema de monitoreo en sí mismo, sino que, aparentemente, se encontraría en un plano posterior a la detección de esta operación como posiblemente fraudulenta, este correspondería parte de la gestión efectiva de alertas generadas por el sistema, en tanto, una vez identificada esta operación sospechosa, se debe comunicar (alertar) al consumidor de dicha transacción de manera inmediata, resulta igual de importante analizar su cumplimiento.

En la Resolución de Segunda Instancia, la Sala ha reconocido que la obligación del Banco no terminaba en identificar la operación controvertida como inusual, sino que tenía que adoptar medidas de seguridad conducentes a evitar el uso continuado del producto financiero, como comunicarse inmediatamente con el señor Ore para validar la transacción realizada o proceder con el bloqueo oportuno de su tarjeta de débito. Sin embargo, no hace mención ni identifica que ello constituye parte de las obligaciones del artículo 22 del Reglamento.

De esta manera, queda claro que la finalidad del artículo 22, es que las obligaciones exigidas en el artículo 17 se materialicen de cara al usuario y puedan ser aplicadas de manera oportuna por las empresas a fin de identificar consumos que sean no reconocidos por los usuarios y puedan corresponder a patrones de fraude. Las medidas establecidas en el artículo 17 del Reglamento corresponden a la parte netamente operativa y sistemática de las entidades bancarias. Por su parte, el artículo 22 establece medidas que se relacionan con la comunicación directa con el usuario y la adopción de medidas respecto a su tarjeta. Si bien ambos artículos se encuentran orientados a proteger al consumidor en el marco de la afectación de sus cuentas o líneas de crédito, cada uno cumple una funcionalidad particular en el Reglamento, constituyendo dos

obligaciones independientes que se encuentran interrelacionadas para garantizar un servicio idóneo, ambas deben ser cumplidas en su totalidad y como mínimo por la empresa, en este caso, el Banco. Sin embargo, como indicamos, las obligaciones de este artículo también deberían ser consideradas como medidas de seguridad.

No obstante, a pesar de lo establecido expresamente en el Reglamento, la autonomía del artículo 22 ha pasado desapercibida por el Indecopi, tanto en primera como en segunda instancia, y consideran que esta obligación interpuesta por el artículo 22 forma parte del artículo 17 o se encuentra ahí de manera implícita, cuando queda claro que constituye una obligación adicional, la cual debe gozar de igual independencia.

5.2.4 *Lineamientos y resoluciones del Indecopi*

Tanto en los pronunciamientos de sus diferentes órganos resolutorios, como en los Lineamientos publicados a través de los años y el avance de las nuevas tecnologías, el Indecopi ha ido estableciendo ciertos parámetros a considerar en atención a las controversias suscitadas por operaciones no reconocidas y a la aplicación del artículo 17 del Reglamento.

En los Lineamientos del Indecopi se ha determinado que, ante el reclamo de un consumidor por la falta de adopción de medidas de seguridad por parte de una entidad financiera, especialmente en lo que respecta al deber de monitoreo y la realización de operaciones inusuales, se debe realizar una imputación de cargos y llevar a cabo un análisis independiente para cada producto financiero (Indecopi, 2022, p.103).

En ese sentido, si bien el Indecopi no precisa qué sistema de monitoreo debe implementar la empresa para llevar un adecuado registro de las transacciones realizadas por el consumidor que formen parte de su patrón habitual de consumo, sí establece en sus Lineamientos que el análisis se hace respecto a cada producto financiero en particular. Es decir, si el monto cuestionado como inusual corresponde a una transacción realizada con su tarjeta de débito, a fin de encontrar el comportamiento habitual el usuario, la empresa debe considerar únicamente las transacciones realizadas con dicho producto financiero, independientemente de si cuenta con una tarjeta de crédito, ello en tanto su uso puede variar, pese a ser el mismo titular.

Por otro lado, en recientes resoluciones de Indecopi⁸, la Sala ha señalado que, para corroborar el cumplimiento de las medidas de seguridad referidas al monitoreo de operaciones, es importante determinar cuál es el comportamiento habitual de consumo del usuario respecto del producto cuestionado. Es decir, se debe evaluar este patrón histórico generado por el consumidor a través de las operaciones realizadas con su tarjeta en cuestión.

Asimismo, la Sala considera que, al analizar este comportamiento de consumo, es importante tener en cuenta el monto individual al que asciende cada una de las operaciones que el consumidor solía realizar con el producto materia de la denuncia. Ello, con la finalidad de contar con un criterio objetivo que permita determinar el comportamiento habitual de consumo de un denunciante con dicho producto en particular. Es decir, mediante el análisis de los estados de cuenta o estado de saldos de movimientos de las líneas de crédito o tarjetas se podrá obtener dichos importes y así generar un patrón. Con este procedimiento, se compara si el monto controvertido coincide con alguno anterior, lo cual permitirá determinar si la operación cuestionada o controvertida, corresponde o no al comportamiento habitual del usuario.

De esta manera, tenemos un panorama más claro de cómo el Indecopi ha interpretado los artículos del Reglamento y cuáles han sido los criterios utilizados para resolver los casos relacionados a los consumos no reconocidos. En el tercer acápite, nos centraremos en analizar lo resuelto por la Sala en el caso particular del señor Ore.

5.2.5 Legislación comparada sobre el tratamiento a las operaciones no reconocidas

El crecimiento del comercio electrónico se ha desarrollado en todo el mundo. Por ello, la implementación de medidas de seguridad al momento de realizar operaciones a través de canales digitales ha cobrado especial relevancia en la normativa internacional, siendo necesario que cada país se adecue a los avances de la tecnología, fortalezca y desarrolle sus procedimientos para la atención de este tipo de controversias.

En el plano internacional, cada país ha considerado que las operaciones realizadas a través de canales digitales sin el consentimiento o autorización por parte del titular y/o usuario de las Tarjetas son consideradas como operaciones fraudulentas. En Estados

⁸ Resoluciones N°: 0364-2023/SPC-INDECOPI, 3210-2023/SPC-INDECOPI, 2609-2022/SPC-INDECOPI, entre otras.

Unidos, bajo la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (*Electronic Fund Transfer Act*) y la Ley de Facturación Justa de Crédito (*Fair Credit Billing Act*), los consumidores se encuentran protegidos en caso de transacciones no autorizadas realizadas con Tarjetas, respectivamente. Ambas leyes le otorgan al consumidor un límite de responsabilidad de 50 dólares si reportan una transacción no autorizada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de esta.

En países europeos como España y Alemania, esta situación tampoco ha sido ajena, siendo las compras por internet un espacio para el desarrollo de fraude de Tarjetas, por lo cual, la normativa se encuentra orientada a brindar una mayor protección a los consumidores. En España, el Real Decreto-Ley 19/2018 establece que los usuarios no son responsables de las transacciones no autorizadas si notifican al proveedor de servicios de pago sin demora indebida después de descubrir la operación no reconocida, y, en cualquier caso, dentro de los trece (13) meses posteriores a la fecha del débito. Cabe precisar que la responsabilidad del usuario se encuentra limitada hasta 50 euros por pérdidas derivadas de transacciones no autorizadas. Si se demuestra que el usuario actuó de manera fraudulenta o con negligencia grave, será responsable por la totalidad de las transacciones. De igual manera, en Alemania, la responsabilidad del usuario se encuentra limitada hasta 50 euros, siempre que notifique al proveedor sin demora indebida una vez identificada la operación no reconocida. El banco o proveedor de servicios de pago deberá reembolsar inmediatamente el importe a más tardar en el día hábil siguiente al reporte de la operación controvertida. Ello se encuentra regulado bajo la Ley de Supervisión de Pagos (*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz*).

En países latinoamericanos, la situación no ha sido distinta. Sin embargo, cada normativa tiene, montos y plazos, diferentes para la atención y respuesta, así como procedimientos para el reembolso o reversión del pago.

En Chile, en aras de proteger al consumidor, la Ley de Fraudes, Ley 21.234, publicada el 29 de mayo de 2020, limita la responsabilidad del usuario de medios de pago y transacciones electrónicas en casos de delitos financieros como extravío, hurto, robo o fraude. En caso el usuario no reconozca alguna operación, tiene que avisar inmediatamente a la entidad financiera a fin de que esta pueda proceder con el bloqueo del medio de pago respectivo. Desde dicho aviso, en caso sea una cuantía menor a 35 unidades de fomento, la entidad financiera tiene cinco (5) días hábiles para restituir los cargos cuestionados, de ser una cantidad mayor, dispondrá de siete (7) días hábiles para ello. Esta ley traspassa la carga de la prueba a la entidad bancaria, la cual debe

acreditar si la transacción controvertida obedece a dolo o culpa grave del usuario, caso contrario, corresponde retribuir al usuario los montos controvertidos.

De igual manera, en Colombia y México, en caso el usuario sea víctima de fraudes con sus Tarjetas, debe informar a la entidad bancaria de manera inmediata, solicitar el bloqueo de la tarjeta y que el banco responda por el importe cuestionado.

La Ley 1480 de Colombia, en su artículo 51, señala expresamente que, si las ventas son realizadas a través de canales digitales y el medio de pago haya sido un instrumento de pago electrónico, como Tarjetas, deben “reversar” los pagos solicitados por el consumidor si manifiesta ser objeto de fraude, sea una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado sea defectuoso. De verificarse o contar con una resolución judicial que acredite la responsabilidad del usuario, se debitará el monto cuestionado de la cuenta corriente o de ahorros que el usuario tenga disponible.

En México, conforme lo señalado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), una vez presentado el reclamo a la entidad bancaria, esta tiene un plazo de como máximo dos (2) días hábiles para abonar el cargo no reconocido, cuando los cargos correspondan a transacciones realizadas durante las cuarenta y ocho (48) previas a la presentación del aviso y sean no reconocidas por el titular. Sin embargo, la investigación continuará y puede demorar hasta cuarenta y cinco (45) días calendario. Si se demuestra que el usuario o una persona con una tarjeta adicional vinculada realizó o autorizó la compra, la institución puede revertir el abono ya efectuado (Gobierno de México, 2019).

Por su parte, en Argentina, la Ley 25.065, que regula el funcionamiento de las Tarjetas y compras, indica en su artículo 26 que los titulares pueden cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, siempre y cuando detallen de manera clara y precisa la transacción que manifiestan fue errada o desconocen, esto se conoce como la impugnación del resumen. A través de un reclamo ante la entidad bancaria, se impugna este resumen y se puede solicitar la reversión. En caso no obtener una respuesta en siete (7) días hábiles, se puede acudir al Banco Central de la República de Argentina y el reclamo será redireccionado a la Dirección de Defensa del Consumidor.

A raíz de todo lo expuesto en el presente apartado, podemos desarrollar las siguientes conclusiones:

- Una relación de consumo se configura cuando un proveedor, que ofrece bienes o servicios en el mercado, y un consumidor, que tiene la intención de adquirirlos o contratar dichos servicios, establecen un vínculo jurídico a través de la contratación.
- El Indecopi es la autoridad competente para la protección al consumidor; sin embargo, en el sector financiero, la SBS es una entidad que toma gran relevancia debido a la especialización del sector. En ese sentido, el bien jurídico protegido por el Indecopi es la protección al consumidor y, por su parte, el bien jurídico protegido de la SBS es la estabilidad y la solidez del mercado.
- Los artículos 18 y 19 del Código se encuentran orientados a establecer los parámetros de idoneidad y la responsabilidad de los proveedores respecto a los productos y/o servicios ofrecidos en el mercado a los consumidores.
- El parámetro de idoneidad en el presente caso se encuentra en el implemento de las medidas de seguridad por parte del Banco al momento de monitorear la operación realizada, a través de un canal digital, por el consumidor, es decir, el artículo 17 del Reglamento. Adicionalmente, consideramos que el artículo 22 del Reglamento también forma parte de este deber de idoneidad, siendo que el Banco, una vez detectada la operación sospechosa, debe activar sus mecanismos de acción inmediata, como la comunicación o el bloqueo de la tarjeta en cuestión.
- A nivel internacional, cada país ha implementado normativamente mecanismos de atención y solución para los usuarios que sean víctimas de fraudes cibernético con sus Tarjetas, siempre y cuando cumplan con informar de inmediato a su banco una vez identifiquen un consumo o una transacción que no reconocen o considerada errónea. Teniendo establecidos plazos de respuesta y de investigación para las entidades financieros, en aras de proteger a los consumidores.

5.3 ¿Cuál fue la justificación utilizada por la Sala del Indecopi para considerar que no se adoptaron las medidas de seguridad en la operación controvertida de la presente Resolución?

Para comprender el análisis realizado por la Sala en el presente caso, abordaremos brevemente los argumentos señalados en la primera instancia. Esto permitirá tener una visión clara de los argumentos planteados en ambas instancias administrativas y entender la lógica argumentativa empleada por el Indecopi al momento de determinar si el Banco cumplió con su deber de idoneidad, adoptando las medidas de seguridad comprendidas en el artículo 17 del Reglamento. Al establecer las bases de lo decidido en la primera instancia, podremos analizar de manera más profunda y completa lo resuelto en segunda instancia.

5.3.1 ¿Qué resolvió la primera instancia?

En primera instancia, para determinar la responsabilidad administrativa del Banco, la Comisión se enfocó en verificar la validez de la operación de consumo por el importe ascendente a S/. 26,258.56 y si esta fue cargada debidamente a la Tarjeta N°4551*****0291 de titularidad del denunciante.

Para acreditar la validez de la operación de consumo, materia de controversia, el Banco presentó imágenes de su sistema “Transaction Details” emitido por Visa sobre la operación en cuestión, en la cual se visualiza lo siguiente:

- 1) El ingreso del número de la tarjeta, que coincide con el número de la tarjeta de titularidad del denunciante.
- 2) Fecha y monto de la operación
- 3) El establecimiento en el que se realizó el consumo
- 4) El estatus “approved”
- 5) Código de autorización

De igual manera, el Banco presentó como medio probatorio el “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”, en el cual también se puede visualizar los siguientes datos:

- 1) El ingreso del número de la tarjeta, que coincide con el número de la tarjeta de titularidad del denunciante.
- 2) La fecha y detalle de la transacción
- 3) Importe de la operación
- 4) El código de respuesta y modo de ingreso de la operación

En ese sentido, de lo revisado en los medios probatorios presentados por el Banco, se confirmó que la transacción fue realizada el 29 de setiembre de 2021 a las 06:39:05 horas, a través de Linio, y que se ingresó de forma manual el número completo de la Tarjeta del señor Ore. Asimismo, vemos que esta transacción cuenta con estado “approved” (aprobado) y el OK, bajo respuesta 757724.

Por ello, la Comisión concluyó que el cargo realizado a la Tarjeta del señor Ore el 29 de septiembre de 2021, por un monto de S/. 26,258.56, fue efectuado correctamente, al verificarse que se cumplieron dos condiciones fundamentales: i) se validó la lectura del chip sin contacto; y ii) se ingresó la clave secreta, lo que resultó en la autorización adecuada de la transacción y su validez.

Al respecto, considero que la Comisión tuvo un análisis limitado, al no evaluar el cumplimiento de las medidas de seguridad y resolver únicamente verificando la validez de la operación. Asimismo, cabe precisar que, si bien las empresas pueden ofrecer servicios adicionales con sus Tarjetas como, por ejemplo, realizar operaciones a través de internet, estos servicios no pueden ser implementados sin el consentimiento previo del titular, conforme a lo señalado en el artículo 13 del Reglamento, respecto a los servicios adicionales relacionados a tarjetas de débito.

En el presente caso, el señor Ore no cuestiona su afiliación a este servicio, no obstante, al ser una compra realizada por internet, la autoridad administrativa debió verificar y comprobar si se encontraba afiliado a ese servicio, de manera previa, al momento de ocurrido los hechos controvertidos. Sin embargo, ello no ocurrió en la primera ni en la segunda instancia.

Aunque los medios probatorios, presentados por el Banco, demuestran que los datos de la tarjeta se ingresaron manualmente en la plataforma Linio, y que la autorización se otorgó mediante una clave digital, lo cual permitió la transacción correspondiente, dichos elementos acreditan la validez de la operación, pero no son suficientes para acreditar que el Banco cumplió con las medidas de seguridad exigidas en relación con el monitoreo de operaciones.

Al haber adoptado un análisis restringido, enfocándose solo en un primer paso, la Comisión no cumplió con analizar las medidas establecidas en el artículo 17 del Reglamento. De esta manera, en primera instancia, no se pudo identificar si el consumo materia de controversia se encontraba fuera del comportamiento habitual de consumo del señor Ore, lo cual resulta ser un punto clave en el análisis de una operación no reconocida.

Tomando ello en cuenta, en el siguiente punto analizaremos el pronunciamiento de la Sala, el cual, además de considerar la validación de la operación, acertadamente, se adentró en el análisis de la adopción de las medidas de seguridad respecto del monitoreo y realización de operaciones. En tal sentido, se procedió a verificar si el Banco cumplió con lo analizado en los acápites anteriores sobre el artículo 17 del Reglamento.

5.3.2 ¿Cuáles son los argumentos de la Sala sobre la obligación del monitoreo del artículo 17 en el presente caso?

En principio, el sistema de monitoreo de operaciones de una entidad bancaria permite que este pueda detectar y alertar operaciones inusuales o fraudulentas y, con dicha información, pueda adoptar mecanismos o activar sus procedimientos idóneos para que se eviten posteriores operaciones que terminen por perjudicar el patrimonio del cliente. Como desarrollamos en el primer acápite del presente Informe, el sistema de monitoreo no es de naturaleza predictiva, siendo así que actúa de manera posterior al procesamiento de la operación inusual, la cual posiblemente pueda constituir una operación fraudulenta, para proceder a ser detectada como posible fraude y generar la alerta respectiva.

Por un lado, la Sala concuerda con la Comisión respecto al análisis realizado de los medios probatorios presentados por el Banco referentes a sus sistemas operativos en los cuales se puede constatar que la operación es aprobada y validada con el ingreso de los datos de la tarjeta de débito, siendo que se empleó los mecanismos dinámicos para autorizar la operación cuestionada. Sin embargo, por otro lado, la Sala concluye que la función de las medidas de seguridad respecto al monitoreo de operaciones no se encuentra orientada a validar o no una transacción, sino a que, en caso esta transacción se encuentre fuera del comportamiento habitual del consumidor, se pueda alertar al proveedor para que adopte acciones ante su ejecución y se reduzca un detrimento patrimonial del cliente. Esto último mencionado, no fue analizado por la Comisión.

Para la Sala, el artículo 17 del Reglamento constituye una garantía legal en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas de los consumidores. Conforme lo señalado en el fundamento 15 de la Resolución materia de controversia, el deber de idoneidad se encuentra comprendido por el cumplimiento total de las medidas de seguridad impuestas por la normativa sectorial (artículo 17), siendo que la sola falta de observancia de una de ellas implicaría la prestación de un servicio financiero inidóneo. Al respecto, debemos precisar que la razón de ser de las medidas de seguridad consistentes en monitorear permanentemente las operaciones realizadas

por los clientes es que, ante una ejecución posiblemente fraudulenta, se puedan adoptar acciones que permitan mitigar las consecuencias negativas derivadas de dicha operación.

Como señalamos anteriormente, el numeral 1 del artículo 17 implica que las empresas deben contar con un sistema de monitoreo de operaciones, que tenga la capacidad de detectar aquella operación que no se condiga con el comportamiento habitual de consumo. En el presente caso, el señor Ore presentó sus Estados de Cuenta vinculados a su Tarjeta N° 4551-****-****-0291, los cuales comprendían consumos previos a la operación sospechosa, entre febrero y agosto de 2021. De los medios probatorios presentados, la Sala confirmó que la operación individual de mayor valor previamente registrada ascendía únicamente a S/. 2 200,00, operación que figuraba en la facturación correspondiente al 31 de marzo de 2021.

Sin embargo, la operación materia de controversia ascendía a S/. 26 258,56. Esta transacción difería significativamente del patrón habitual de consumo del cliente, ya que representa un monto trece veces mayor que su transacción más alta registrado en un periodo de aproximadamente siete (7) meses, entre febrero y agosto. De los medios probatorios, se evidenció que el monto controvertido superaba en exceso sus consumos realizados anteriormente, que eran parte de su patrón de consumo habitual.

De contar con los sistemas de monitoreo de operaciones exigidos por el artículo 17 del Reglamento, esta operación, ascendente a S/. 26 258,56, debió ser detectada de manera inmediata por tales sistemas del Banco y los procedimientos implementados para la gestión de alertas debieron activarse. Asimismo, el Banco debió identificar esta operación como un posible fraude, al constatarse que no se condice con la información histórica de las operaciones realizadas previamente por el señor Ore; sin embargo, ello no ocurrió.

Según lo manifestado por el señor Ore en su escrito de denuncia, el Banco se comunicó con él al día siguiente, el 30 de setiembre de 2021, alrededor de las 13:00 y 14:00 horas, a consultarle si había realizado la operación en cuestión y, al no reconocer la operación, procedió a presentar su reclamo.

De los medios probatorios presentados, vemos que la operación controvertida fue realizada el 29 de setiembre de 2021 a las 06:39 horas, siendo que, de haber ocurrido esta comunicación, para las 13:00 horas del día 30 de setiembre, habría pasado un periodo de más de treinta y un (31) horas en las que el señor Ore desconocía que se había realizado una transacción por un monto de S/. 26 258,56 desde su tarjeta de débito. Durante dicho periodo se pudieron realizar posteriores consumos por montos

similares o mayores, debido a que el Banco no habría adoptado los procedimientos y mecanismos que forman parte de su deber de idoneidad. Por ello, de haber contado con todas las medidas de seguridad establecidas conforme el artículo 17 del Reglamento, el Banco hubiera detectado de manera inmediata que el consumo controvertido correspondía a una operación posiblemente fraudulenta.

Por todo ello, la Sala resuelve sancionar al Banco por el incumplimiento a su deber de idoneidad, al no haber adoptado las medidas de seguridad de monitoreo y realización de operaciones, declarando fundada la denuncia.

El análisis desarrollado por la Sala nos permite entender el sentido de las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de operaciones y, asimismo, clarifica que la validez de la operación constituye un primer paso en el análisis de casos sobre consumos no reconocidos. Personalmente, si bien me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala al declarar fundada la denuncia, y, sobre todo, por el análisis detallado sobre el artículo 17 del Reglamento, en tanto toma en consideración el sentido establecido por la SBS al incorporar dicho artículo en el Reglamento, considero que la Sala deja de lado la obligación reconocida en el artículo 22 del mismo cuerpo normativo.

5.3.3 Omisión del artículo 22 del Reglamento

En la Resolución materia de análisis, la Sala se pronuncia ampliamente sobre la importancia del cumplimiento del artículo 17 del Reglamento, el cual constituye el deber de idoneidad del Banco. Sin embargo, como mencionamos en el segundo acápite, consideramos que la Sala no realiza una lectura integral del Reglamento, por el contrario, se queda únicamente con lo establecido en el artículo 17 y entiende que las obligaciones contenidas en el artículo 22 se encuentran comprendidas en el artículo 17 del Reglamento.

Según lo desarrollado anteriormente, vemos que el artículo 22 del Reglamento establece dos obligaciones adicionales a las empresas, siendo que constituyen lo mínimamente requerido para un adecuado seguimiento de operaciones que pudieran constituir patrones de fraude. Estas son la adopción de mecanismos para poder comunicar al usuario de manera inmediata sobre esta posible operación fraudulenta (artículo 22.1 del Reglamento) y el accionar de la entidad bancaria para realizar el bloqueo temporal o la cancelación definitiva de la tarjeta, de determinar que corresponde la medida más adecuada (artículo 22.2 del Reglamento).

En reiterados pronunciamientos⁹, la Sala ha establecido como criterio resolutivo que las medidas de seguridad implican el monitoreo de las operaciones, conforme lo señalado en el artículo 17 del Reglamento y, ante una presunta operación fraudulenta, se encuentra implícitamente establecido que se deben “desplegar acciones inmediatas” para evitar un perjuicio al patrimonio del usuario. Ello también es señalado en el fundamento 27 de la Resolución materia de análisis. Sin embargo, como hemos sostenido a lo largo del Informe, confirmamos nuestra posición al señalar que esa obligación de “desplegar acciones inmediatas” constituye una garantía legal establecida en el artículo 22 del mismo cuerpo normativo, la cual es una garantía adicional a la ya establecida por el artículo 17 del Reglamento.

De esta manera, como sostuvimos en la respuesta preliminar, reafirmamos que el deber de idoneidad de las entidades financieras se encuentra en el cumplimiento del artículo 17 y 22 del Reglamento, puesto que el artículo 22 señala el actuar inmediato de los bancos ante las detecciones de operaciones sospechosas.

En este contexto, es importante señalar que, según el numeral 4 del artículo 16 del Reglamento, en lo referente a las medidas de seguridad para los usuarios, una de las medidas mínimas que los proveedores deben implementar es contar con un servicio de notificaciones activas desde el momento de la contratación del producto, especialmente para las operaciones que se realicen con cargo a depósitos previamente constituidos. Este servicio puede darse mediante mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, con la finalidad de que se le informe al usuario las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de su registro. Asimismo, las entidades pueden establecer la posibilidad de que los usuarios configuren o limiten las notificaciones considerando umbrales o variables como montos mínimos. De esta manera, se observa que el Banco estaba obligado a notificar la operación controvertida, a menos que el señor Ore hubiera deshabilitado dicho servicio. No obstante, la autoridad administrativa tampoco analizó este aspecto.

En ese sentido, podemos ver que el Banco no solo incumplió con sus obligaciones respecto al artículo 17, sino también a las establecidas en el artículo 22, e inclusive con el artículo 16 del Reglamento, quedando indubitadamente claro el incumplimiento con su deber de idoneidad y, por tanto, se acreditó que cometió una infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

⁹ Resoluciones N°: 004-2023/SPC-INDECOPI, 0206-2023/SPC-INDECOPI, 0027-2022/SPC-INDECOPI

5.3.4 *Medida correctiva y graduación de la sanción*

El caso materia de controversia constituye un caso particular, debido a que, la Sala determinó que el Banco no había cumplido con su deber de idoneidad al no haber incorporado todas las medidas establecidas en el artículo 17 del Reglamento, y, por tanto, declaró fundada la denuncia. No obstante, decidió no otorga la medida correctiva solicitada por el señor Ore, es decir, la devolución de la operación ascendente a S/. 26 258,56 cargada a su tarjeta de débito. A fin de analizar ello, empezaremos diferenciando la naturaleza de la medida correctiva y de la multa, de esa manera, determinaremos si correspondía otorgar dicha medida al señor Ore o, por el contrario, la Sala acertó al no proceder con la devolución solicitada.

Como sabemos, la legislación es la encargada de definir qué acciones u omisiones constituyen una infracción administrativa. Por ello, todos los regímenes sectoriales o especiales cuentan con un capítulo orientado a precisar las infracciones y sanciones aplicables para proteger los derechos involucrados, en este caso en particular, defender los derechos de los consumidores (Tirado, 2021, p.99). En ese sentido, el Código, mediante el artículo 108, indica que constituirá una infracción administrativa aquella conducta del proveedor que trasgreda alguna de las disposiciones establecidas en este cuerpo normativo. De lo descrito en dicho artículo, se puede identificar tres tipos de infracciones: por violación de los derechos de los consumidores, por incumplimiento de los deberes impuestos a los proveedores y aquellas que surgen por el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o laudos arbitrales.

En esa línea, el artículo 110 del Código determina que el órgano resolutivo puede imponer como sanción administrativa la amonestación, para infracciones leves, y la multa, para infracciones leves, graves y muy graves. Por su parte, el artículo 114 del Código, señala que el Indecopi se encuentra facultado para dictaminar medidas correctivas, las cuales pueden ser reparadoras o complementarias.

Al respecto, según lo señalado por Carbonell, se debe identificar con claridad en qué consiste la medida correctiva, sanción administrativa y la multa. Por un lado, se entiende que la medida correctiva tiene como finalidad principal “corregir” consecuencias económicas negativas en el mercado a fin de satisfacer y garantizar los derechos e intereses de los consumidores. Por otro lado, la finalidad de la sanción administrativa radica en disuadir o desincentivar que los administrados realicen conductas que puedan constituir infracciones al ordenamiento, es decir, busca adecuar los comportamientos de los agentes del mercado al cumplimiento del ordenamiento jurídico. Finalmente, la

imposición de multas asegura que las sanciones administrativas tengan un efecto disuasivo efectivo (2015, p. 438).

Asimismo, debemos considerar que las medidas correctivas son un mecanismo que permite regular las conductas negativas en el mercado, más no constituyen un mecanismo de sanción, por ello, no deben ser impuestas con una finalidad sancionatoria. Por el contrario, al buscar contrarrestar los efectos que la conducta negativa hubiera causado en el mercado o prevenir la repetición de tales conductas en el futuro, se promueve un entorno de equilibrio y bienestar entre los actores económicos, defendiendo así el interés de los consumidores y el mercado en general (Carbonell, 2015, p. 444).

En el ámbito de protección al consumidor, las medidas correctivas pueden ser aplicadas de oficio o a pedido de parte, ello con el propósito de poder revertir los efectos causados por las conductas infractoras (Morón, 2010, p.139). Cabe precisar que las medidas correctivas no tienen una naturaleza indemnizatoria siendo que cualquier pretensión solicitada con esas naturalezas será de competencia exclusiva del Poder Judicial, no del Indecopi (Carbonell, 2015, p. 442). En ese sentido, siempre que se busque restablecer la situación alterada por la conducta infractora, se podrían otorgar medidas correctivas y, a fin de sancionar dicha conducta, se procederá con la imposición de una sanción, que puede ser una multa o amonestación, conforme los criterios establecidos por el Indecopi. Es importante recalcar que las medidas correctivas son medidas que pueden imponerse de manera adicional a la sanción impuesta. Precisado lo anterior, procederemos a analizar su aplicación en el caso concreto.

En el caso concreto, identificamos una infracción por incumplimiento de los deberes impuestos a los proveedores, en tanto, como determinó la Sala, el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad exigidas por el Reglamento, quedando acreditado el incumplimiento a su deber de idoneidad. A pesar de las medidas correctivas solicitadas por el señor Ore, la Sala concluyó que, si bien se logró verificar que el Banco no cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones fraudulentas, también se acreditó la validez de la operación, cumpliendo con los mecanismos dinámicos para su autorización y procesamiento. Ante ello, surge la interrogante si al declararse fundada la denuncia, correspondía al Banco devolver el monto controvertido de la operación fraudulenta al señor Ore.

En pronunciamientos anteriores del Indecopi¹⁰, la Sala ha establecido como criterio que, de verificarse el cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para el procesamiento de operaciones realizadas con tarjeta de crédito y/o débito, a pesar de haber quedado acreditado el incumplimiento del deber de idoneidad de la entidad financiera, en caso se tratase de la primera o única operación, no correspondería otorgar la devolución de dicha operación controvertida.

Por su parte, a diferencia de lo señalado por la Sala, algunas resoluciones de Comisiones, tanto en Lima como provincias¹¹, sostienen que, en caso se demuestre un incumplimiento en la adopción de medidas de seguridad, infringiendo el deber de idoneidad de las entidades bancarias, correspondería otorgar la medida correctiva al haberse declarado fundada la denuncia en su contra y ordenan la devolución de la totalidad de operaciones no reconocidas (incluida la primera operación).

De esta manera, vemos que existe una discrepancia entre los criterios al momento de otorgar la medida correctiva, generando poca predictibilidad en lo resuelto por la autoridad. Al respecto, conforme lo detallamos anteriormente, debemos considerar que la medida correctiva tiene una naturaleza diferente a la de una sanción administrativa por una infracción al ordenamiento jurídico. Asimismo, resulta necesario precisar que la infracción sancionada consiste en el incumplimiento al deber de idoneidad, al no contar con las medidas de seguridad exigidas por el Reglamento, y, como desarrollamos en el presente Informe, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 22, e, inclusive 16 del mismo cuerpo normativo. Ante tal incumplimiento, corresponde la imposición de una sanción por la autoridad administrativa. Sin embargo, para evaluar si corresponde otorgar las medidas correctivas se deben considerar los elementos presentados en cada caso en particular, la carga de la prueba recae en los proveedores, quienes tienen la posibilidad de acreditar la aprobación de las transacciones a través de sus sistemas dinámicos y mecanismos de autenticación.

En esa línea, reiteramos que el sistema de monitoreo de operaciones no tiene naturaleza predictiva, por lo que no resulta factible evitar el procesamiento de la primera o única operación que genera la alerta respectiva para tomar las medidas necesarias y evitar que se continúen realizando consumos. Por este motivo, coincidimos con el criterio desarrollado por la Sala, porque solo corresponde acceder al otorgamiento de la medida correctiva solicitada si no es posible acreditar la validez de la operación, ya que la entidad bancaria habría incumplido con su deber de validar la transacción realizada

¹⁰ Resoluciones N°: 0004-2023/SPC-INDECOPI, 0206-2023/SPC-INDECOPI, 0027-2022/SPC-INDECOPI

¹¹ Resoluciones N°: 0562-2021/INDECOPI-LAL, 042-2020/INDECOPI-JUN, 009-2024/INDECOPI-JUN

mediante los mecanismos dinámicos establecidos en el artículo 9, relacionado a los cargos para tarjetas de crédito y, el artículo 14, respecto a los cargos para tarjetas de débito. Los cuales constituyen deberes distintos al establecido en el artículo 17 del Reglamento. Por ello, desde mi punto de vista, al verificarse la validez de la operación cargada a la Tarjeta del señor Ore, se puede comprobar que no se produjo un detrimento a su patrimonio, siendo que, al no haberse producido dicha afectación, no correspondía otorgar la medida correctiva.

En atención a lo desarrollado respecto a la medida correctiva, nos corresponde cuestionar algunos puntos sobre la sanción interpuesta por la Sala al Banco. Si bien en la primera instancia, la Comisión resuelve no interponer una sanción, esta situación cambia en la segunda instancia, en la cual la Sala analiza el incumplimiento de las medidas de seguridad y haya como responsable al Banco.

Cabe precisar que, para determinar la sanción correspondiente se debe considerar el principio de razonabilidad, en tanto la facultad que tiene el Indecopi y la sanción que interponga debe ser producida de manera legítima, justa y proporcional, sin desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada (Morón, 2017, p.87).

Luego de analizar el caso, la Sala concluye que correspondía sancionar al Banco con la imposición de una multa de 11,6 UIT por no haber infringido el artículo 18 y 19 del Código, bajo lo establecido en el Decreto Supremo 032-2021-PCM¹², el cual aprobaba la graduación, metodología y factores aplicables para determinar las multas interpuestas por el Indecopi en el ámbito de su competencia. En atención al mencionado decreto, la Sala optó por el “Método de valores preestablecidos”, para determinar la multa base utilizando la siguiente fórmula: $(m) = (k) * (D)$, siendo “m” la multa base, “k” el tamaño del infractor y “D” la duración de la afectación respectiva.

Conforme lo señalado en el decreto mencionado, para determinar el nivel de afectación de la infracción (k), se consideró que la infracción denunciada estaba comprendida en aquellas infracciones en las cuales la “cuantía afectada” era superior a 4 UIT y menor a 8 UIT. Ello debido a que la Sala tomó en cuenta que el valor de la operación no reconocida objeto de denuncia era S/ 26 258,56, importe que equivale aproximadamente a 5,70 UIT, por lo cual el nivel de la afectación sería “moderado”.

Asimismo, luego de la revisión de los estados financieros del Banco determinaron que contaba con la condición de “gran empresa”. Por ello, conforme lo señalado en el Cuadro

¹² Cabe precisar que este Decreto fue publicado el 25 de febrero de 2021, sin embargo, entró en vigor el 14 de junio de 2021, debido a que entraba en vigor de manera conjunta con la Ley N° 31112 y demás instrumentos de gestión de la entidad.

19 del decreto en cuestión correspondía asignar como valor de (k) el monto de 11,60 UIT. Siendo que la (D), respecto a la duración, al concretarse en un momento determinado, correspondía asignarle el valor de 1,0. En ese sentido, considerando la formula mencionada la multa base resultaba ser 11,60 UIT. Para determinar la multa preliminar (M) se debe considerar la multa base y los factores agravantes o atenuantes (F) que puedan existir, sin embargo, la Sala concluyó que no había tales factores, con lo cual nos encontramos de acuerdo. De esta manera, al confirmar que la multa preliminar se encuentra dentro del límite máximo establecido por el marco normativo se confirma como multa final (M*).

Al respecto, nos encontramos de acuerdo con la Sala al concluir que el Banco debía ser sancionado ante el incumplimiento de su deber de idoneidad, sin embargo, consideramos que la Sala parte de una contradicción al momento de graduar la sanción.

Si bien se comprobó el incumplimiento de deber de idoneidad por parte del Banco, en los hechos, conforme el análisis desarrollado por la Sala, no se generó una afectación real al cliente, puesto que la Sala concluyó que la operación controvertida ascendente a S/. 26 258,56 había sido válidamente efectuada, según lo señalado en el considerando 33 (lo cual es reiterado en el considerando 49) de la Resolución, y, por ello, se resolvió no otorgar las medidas correctivas al cliente. De haber concluido lo contrario, es decir, que se produjo una afectación al cliente, si estuviese correcto considerar como multa base 11,6 UIT.

En ese sentido, lo resuelto por la Sala respecto a la graduación de la sanción resulta contradictorio, debido a que se estaría considerando una afectación de 5,70 UIT aproximadamente (S/. 26 258,56), la cual dicha instancia concluyó que no habría ocurrido, siendo entonces que se sanciona por una afectación "potencial". Es decir, se estaría sancionando por la afectación que pudo ocurrir después de realizarse la operación controvertida (validada) por el periodo de 31 horas que no se detectó ni avisó oportunamente al señor Ore de esta operación fuera de su patrón habitual de consumo, lo cual no se encuentra amparado en el decreto mencionado.

Si bien mencionaron que la infracción denunciada estaba comprendida en "Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a 4 UIT y menor a 8 UIT", en el presente caso no hablaríamos de una "cuantía afectada" al comprobarse que no se habría producido tal afectación. En ese sentido, considero que el hecho de que se concluya que no se ha producido una afectación al cliente porque, en el caso en concreto, se comprobó la validez de la operación, ello debió ser considerado al momento de graduar la sanción por el incumplimiento del Banco con su deber de idoneidad.

De lo expuesto en el presente apartado sobre el análisis de la autoridad administrativa en estos casos, en particular, el de la Sala en el presente caso, podemos destacar las siguientes ideas principales:

- La Comisión realizó un análisis limitado del caso, debido a que se centró en validar la operación cuestionada, sin atender las medidas de seguridad que el Banco debía cumplir de manera obligatoria para monitorear las operaciones que no forman parte del patrón habitual de consumo del señor Ore.
- La Sala realiza un análisis más completo del caso y, además de validar la transacción realizada, cuestiona el cumplimiento adecuado y oportuno de las medidas de seguridad establecidas en el artículo 17 del Reglamento.
- El artículo 22 del Reglamento ha sido un artículo omitido y su contenido ha sido considerado erróneamente comprendido en el artículo 17; sin embargo, si bien ambos artículos se encuentran interrelacionados, el artículo 22 es una obligación independiente y adicional a la cual se encuentran sujetas las entidades financieras.
- La naturaleza de las medidas correctivas no es indemnizatoria o sancionadora, sino estas pueden ser resarcitorias o complementarias. En ese sentido, su aplicación depende del análisis del caso en particular, siendo medidas adicionales a la sanción impuesta por la autoridad. No obstante, los pronunciamientos entre la Comisión y la Sala no han sido prolijos al respecto, generando cierta incertidumbre entre los consumidores si recibirán la totalidad del monto de la primera o única operación en caso no reconozcan las operaciones realizadas con sus Tarjetas.
- Estamos de acuerdo con lo resuelto por la segunda instancia, sin embargo, la fundamentación utilizada dejó de lado un artículo de suma relevancia para el análisis del presente caso, en tanto el incumplimiento del Banco no radica únicamente en su falta de adopción de medidas de seguridad sino también en la falta de acciones al detectar una operación posiblemente fraudulenta.
- El análisis realizado por la Sala al momento de evaluar el otorgamiento de una medida correctiva y graduar la sanción es contradictorio. Esto, pues por un lado señala que no se habría producido una afectación al validarse la operación

controvertida y, por tanto, no corresponde otorgar una medida correctiva solicitada por el denunciante y, por otro lado, gradúa la multa interpuesta al Banco considerando el monto controvertido como si fuera una afectación cuantitativa al consumidor. Considero que en el caso del señor Ore, no correspondía otorgarla al validarse que no hubo un detrimento patrimonial.

5.4 ¿Cumplió el Banco con su deber de atención oportuna de reclamos en el presente caso?

Adicionalmente a la imputación realizada y analizada anteriormente respecto a la infracción de los artículos 18 y 19 del Código, al no haber adoptado las medidas de seguridad correspondientes y permitir que se realice una operación no reconocida con cargo a la tarjeta de débito del señor Ore, conforme lo señalado en los hechos se imputó una infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 2 del Código. Si bien esta imputación fue declarada infundada por la primera instancia y ello, confirmado por la segunda instancia, en tanto el señor Ore no logró acreditar que, a través de su reclamo, solicitó información a la entidad bancaria sobre el hecho materia de denuncia, con lo cual nos encontramos de acuerdo, podemos advertir que este reclamo fue atendido de manera extemporánea a lo ordenado por el Código.

Cabe precisar que la atención extemporánea del reclamo no fue cuestionada en el procedimiento por el denunciante, el señor Ore, ni fue advertida por alguno de los órganos resolutivos del Indecopi en sus respectivas instancias. No obstante, a efectos de presentar un análisis jurídico completo de la Resolución elegida para la elaboración del presente Informe, consideramos pertinente analizar dicho punto, para lo cual comentaremos brevemente respecto al Libro de Reclamaciones y los plazos que tiene el proveedor para atender un reclamo presentado por su consumidor.

5.4.1 Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones, tal como se establece en el Código, es un recurso que los consumidores pueden utilizar para presentar sus quejas y buscar una resolución de sus disputas directamente con el proveedor. El artículo 150 del Código señala que este debe encontrarse obligatoriamente en los establecimientos comerciales, sea de forma física o virtual. De igual manera, el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código (en adelante, Reglamento del Libro de Reclamaciones), publicado a través del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, determina las condiciones, los supuestos y las precisiones respecto a su correcto uso, características y disposición al público.

Según lo señalado por Montes, Mori, Torres y Yui, el propósito del Libro de Reclamaciones es ayudar al buen funcionamiento del mercado, ya que en él se documenta información sobre productos o servicios que generan insatisfacción en un establecimiento determinado. Esta información resulta ser de utilidad para para los proveedores, pues les permite mejorar sus productos o servicios. Además, brinda a los consumidores la oportunidad de ejercer su derecho a reclamar por bienes o servicios que no cumplen con sus expectativas (2015, p.11).

En ese contexto, debemos tener en claro que cuando nos referimos a un reclamo, conforme lo señalado en el Reglamento, este consiste en aquella manifestación del consumidor hacia el proveedor mediante una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, en la que declara su insatisfacción con respecto a los bienes ofrecidos o los servicios proporcionados por el proveedor. Los reclamos tienen como objetivo principal registrar formalmente las disconformidades del consumidor y buscar una solución directa con el proveedor. Cabe precisar que un reclamo no constituye una denuncia, y, por tanto, como consecuencia de este no se inicia un procedimiento administrativo sancionador.

5.4.2 Normativa aplicable a la atención de Reclamos al momento de ocurrencia de los hechos

Artículo 24 del Código

En el año 2021, el artículo 24 del Código, en su numeral 1, establecía que los proveedores estaban obligados a brindar atención a los reclamos interpuestos por los consumidores en un plazo máximo de treinta (30) días calendario. Cabe precisar que la obligación radicaba en atender y brindar una respuesta ante ellos, pudiendo esta ser favorable o desfavorable para el consumidor.

Asimismo, precisaba que este plazo podía extenderse por otros treinta (30) días calendario adicionales, si es que la naturaleza del reclamo lo requería, con la condición de que el consumidor sea informado de dicha extensión antes de que finalice el plazo original.

Artículo 88 del Código y Circular N° G-184-2015

Por su parte, el Código establece un artículo particular para la atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros, siendo que, en línea con lo que se señalaba en el artículo 24 del Código, el artículo 88 establecía que las entidades

pertenecientes a este sector, en todas sus oficinas en territorio nacional, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido por la normativa aplicable.

En línea con el artículo 88 del Código, la Circular N° G-184-2015, que establece los lineamientos para la atención al usuario por parte de las empresas supervisadas por la SBS, señala que las entidades financieras disponen de un periodo legal de 30 días calendario para responder a los reclamos recibidos. Dicha Circular precisaba que el plazo podía extenderse de manera excepcional, siempre y cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, debiendo comunicar y justificar dicha extensión al consumidor dentro del plazo establecido (Indecopi, 2022, p.90). En ese sentido, el plazo para la atención de reclamos, incluida las entidades financieras, era de 30 días calendario.

5.4.3 Aplicación al caso concreto

Según lo señalado en los hechos del caso, el señor Ore manifestó que interpuso un reclamo ante la entidad financiera. Conforme los medios probatorios presentados en su denuncia, podemos ver que dicho reclamo fue interpuesto a través del Libro de Reclamaciones del Banco, bajo la Hoja de Reclamación N° 30092100506, a la 01:22 p.m. (13:22 horas) el día 30 de setiembre de 2021. De la misma Hoja, podemos ver que el reclamo fue presentado a través de la Banca por teléfono, teniendo como motivo las operaciones no reconocidas en atención a la llamada telefónica realizada por el Banco.

En dicho reclamo también se puede apreciar que la Tarjeta del señor Ore tenía como fecha de bloqueo 30 de setiembre de 2021 – cancelación por fraude, asimismo, se puede ver que el señor Ore solicitó la devolución de las operaciones que no reconocía por el monto ascendente a S/. 26,258.56 a su cuenta de ahorros. Sin embargo, no se aprecia la solicitud de información mencionada por el señor Ore acerca de cómo había sido desembolsado el dinero y los reportes de sus últimos movimientos, por lo cual, al respecto coincidimos con el análisis realizado por ambas instancias del Indecopi.

De lo señalado anteriormente, vemos que la fecha en la cual el señor Ore interpone el reclamo es, indubitablemente, el 30 de setiembre de 2021. Conforme lo establecido en la Circular de Atención al Usuario N°G-184-2015 de la SBS (vigente al momento de ocurridos los hechos materia de análisis), el plazo para la atención de este reclamo correspondía a treinta (30) días calendario como máximo. En esa línea, el reclamo del señor Ore debió ser atendido como fecha máxima el 30 de octubre de 2021.

Sin embargo, de los medios probatorios presentados, vemos que la carta de respuesta enviada por el Banco BBVA al señor Ore tiene como fecha de emisión 2 de diciembre de 2021, es decir, sesenta y tres (63) días calendario posteriores a la presentación del reclamo. Cabe precisar que no obra en el expediente alguna comunicación previa en la que el Banco amplie el plazo para la atención correspondiente del reclamo ni que esta ampliación haya sido de conocimiento del denunciante.

Incluso si presumimos que se solicitó un plazo adicional para la atención del presente reclamo, esta ampliación, conforme lo establecido en la normativa vigente al momento de los hechos, solo podría ser bajo justificación. Aun si consideramos que la fecha de emisión coincide con la fecha en la que efectivamente se le comunicó una respuesta al señor Ore, habría sido una respuesta extemporánea, puesto que fue atendido con sesenta y tres (63) días posteriores a su interposición. Lo anterior, sin considerar el supuesto en que el Banco emitió la carta de respuesta el 2 de diciembre de 2021, pero esta fue entregada posteriormente al consumidor, en ese caso, nos alejaríamos aún más de una atención oportuna al mismo.

En ese sentido, vemos que el Banco atendió y brindó una respuesta extemporánea al reclamo presentado por el señor Ore, cometiendo una infracción al numeral 1 del artículo 88, por lo cual debió ser sancionado.

Por su parte, la Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual establece los principios del procedimiento administrativo, manifiesta que la autoridad administrativa debe resolver conforme el principio de verdad material. En otras palabras, debe verificar los hechos ocurridos y constatar su veracidad, para lo cual utilizará todas las medidas probatorias pertinentes y permitidas por ley, independientemente de si fueron presentadas por el administrado (Jiménez, 2011, p.200).

Asimismo, señala como parte de los deberes de la administración que debe encauzar el procedimiento de oficio, es decir, corregir el curso del procedimiento en cuestión de manera voluntaria cuando advierta algún error u omisión por parte de los administrados al momento de interponer sus denuncias, ello, sin afectar las acciones que les corresponden a ellos.

Conforme lo indicado, si bien el señor Ore no denunció una respuesta extemporánea por parte del Banco, lo cierto es que, de los medios probatorios presentados junto con su escrito de denuncia, en particular, la Hoja de Reclamo, se puede apreciar de manera clara e inequívoca la fecha efectiva de interposición del reclamo y la fecha de la emisión de la carta de respuesta por parte del Banco, por tanto, es posible advertir la falta de atención oportuna de dicho reclamo. En ese sentido, la autoridad administrativa, en

atención a su deber de encauzamiento de oficio y en virtual al Principio de Verdad Material, al advertir dicha omisión por parte del administrado, pudo generar la imputación de esa infracción, analizar los medios probatorios aportados y resolver conforme a derecho. Sin embargo, ello no fue mencionado a lo largo del procedimiento.

5.4.4 Atención de Reclamos en la actualidad

Cabe precisar que los hechos presuntamente infractores denunciados por el señor Ore ocurrieron en el año 2021, siendo de manera precisa el 29 de setiembre de 2021 la operación controvertida y el 30 de setiembre de 2021, la interposición del reclamo, cuya atención debió realizarse en treinta (30) días calendario, conforme lo señalado anteriormente. Respecto a la segunda imputación, se advierte que la normativa ha tenido modificaciones, la cual se señalará a continuación.

Normativa vigente

A través de la Ley N°31435, se modificó el plazo de atención de reclamos y quejas presentados por los consumidores, esta nueva disposición reducía el plazo de 30 días calendario establecidos en el Código a quince (15) días hábiles con la precisión de que son de carácter improrrogables. Es decir, a partir del 21 de mayo de 2022, fecha en la que entraba en vigor la modificación del artículo 24 del Código, se establecía un plazo menor para que el consumidor reciba la atención requerida de manera más célere, favoreciendo así conocer la respuesta a su disconformidad en un menor tiempo por parte del proveedor.

Por su parte, mediante la Ley N° 31763, el artículo 88 del Código, relacionado exclusivamente a la atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros, también sufrió una modificación. En esta nueva modificación, la cual entró en vigor a partir del 1 de setiembre de 2023, sesenta (60) días hábiles desde su publicación, las entidades del sistema financiero y de seguros se encontrarían obligadas a resolver los reclamos presentados por los consumidores en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Estos podrían ser prorrogables, de manera excepcional, cuando la naturaleza y la complejidad lo justifique.

En esa misma línea, lo establecido en la Circular de Atención al Usuario N°G-184-2015 (vigente al momento de ocurridos los hechos) sería reemplazado a través de la Resolución SBS N° 04036-2022, la cual establece el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, en el cual se indica la reducción de plazo de atención para

reclamos y requerimientos a quince (15) días hábiles, los cuales pueden extenderse de requerirlo, si se cumplen determinadas condiciones.

En ese sentido, ambos plazos han sido modificados brindando un menor tiempo a los proveedores de poder atender los reclamos presentados por los consumidores. Cabe precisar que en el caso de los servicios financieros y de seguros este plazo podría ser prorrogable de manera excepcional en atención a la naturaleza de este, siempre y cuando se cumpla con informar de ello al consumidor previo al vencimiento del plazo original y se le brinde un plazo de respuesta. Sin embargo, en líneas generales, los proveedores cuentan con únicamente quince (15) días hábiles para la atención y respuesta de estos reclamos, siendo el plazo de carácter improrrogable.

A modo de conclusión de lo señalado en el presente apartado respecto a la atención oportuna de los reclamos, podemos advertir lo siguiente:

- Un reclamo consiste en una manifestación de disconformidad por parte del consumidor respecto al producto o servicio que ha recibido por parte del proveedor. A fin de ser atendido, sin perjuicio del derecho de los consumidores de asistir a las instancias administrativas correspondientes, puede ser interpuesto en el Libro de Reclamaciones.
- En el caso materia de análisis, el Banco se encontraba sujeto a lo regulado por el artículo 88 del Código, el cual establecía de manera expresa que la atención a los reclamos presentados por los consumidores ante la entidad financiera debía ser en un plazo de treinta (30) días calendario como plazo máximo.
- La Comisión y la Sala hicieron un correcto análisis de la imputación referida a la atención de la presunta solicitud de información realizada por el señor Ore, en tanto no se pudo acreditar la existencia de la misma. Sin embargo, en ninguna de las dos instancias se observó la atención extemporánea del reclamo presentado por el denunciante, siendo deber de la administración el encauzamiento de oficio.
- Actualmente, los plazos establecidos en la normativa señalada han sido modificados, de manera que la atención de reclamos por parte de los proveedores, incluido las entidades financieras por su normativa sectorial, se han reducido a quince (15) días hábiles como plazo máximo.

VI. CONCLUSIONES

Adicionalmente a las conclusiones específicas expuestas en cada capítulo, a continuación, presentamos las principales conclusiones generales derivadas del presente informe en función a los problemas planteados:

1. Sobre las medidas de seguridad aplicables a Tarjetas

- i. El Reglamento establece una serie de medidas mínimas de seguridad que las entidades financieras deben adoptar con el fin de garantizar la adecuada protección del consumidor en relación con los productos y servicios ofrecidos por el sector. Estas medidas son de obligatorio cumplimiento y se encuentran orientadas a crear un espacio seguro para los usuarios que forman parte del sistema financiero, garantizando un actuar diligente por parte de estos agentes económicos.
- ii. La SBS es la entidad encargada de supervisar el funcionamiento del sistema financiero y, a través de sus oficinas, ha señalado la relevancia de considerar los artículos 17, 22 y 23 para garantizar el monitoreo adecuado de operaciones y analizar los casos respecto a las operaciones no reconocidas.

2. Sobre el deber de idoneidad

- i. El Indecopi es la autoridad principal en materia de protección al consumidor. No obstante, en materia financiera y de seguros, la SBS adquiere una relevancia significativa debido a su rol como regulador y especialización en el sector. En este contexto, se han suscitado diversos cuestionamientos respecto a las competencias de ambas entidades. Sin embargo, estas se encuentran delimitadas, pues mientras que el bien jurídico protegido por el Indecopi es la protección de los derechos del consumidor, la SBS se enfoca en la estabilidad y solidez del mercado financiero. Esta delimitación asegura que cada entidad cumpla su función de manera efectiva y sin interferencias, garantizando una protección integral desde sus respectivos ámbitos de actuación.
- ii. El señor Ore y el Banco BBVA se encontraban inmersos en una relación de consumo, la cual implicaba una serie de derechos y obligaciones recíprocas. Dicha relación se fundamentaba en un marco contractual y se encontraba regulada bajo la normativa sectorial pertinente,

estableciendo deberes específicos para el Banco BBVA en su calidad de proveedor.

- iii. El Banco no cumplió con su deber de idoneidad, puesto que infringió las garantías legales establecidas en el Reglamento, al no adoptar las medidas mínimas exigidas para brindar un servicio idóneo al consumidor.
- iv. En el presente caso, esta omisión vulneró los derechos del señor Ore como consumidor. Sin embargo, es importante destacar que el incumplimiento reiterado de las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad mínimas no solo afecta a individuos específicos, sino que también genera una desconfianza en el sistema financiero.

3. Sobre lo resuelto por la Sala

- i. En primera instancia se llevó a cabo un análisis limitado del caso, enfocado en determinar la validez de la operación controvertida, sin considerar las medidas de seguridad que el Banco BBVA se encontraba obligado a implementar. Contrario a ello, de manera acertada, la segunda instancia se adentró en el análisis de las medidas mínimas de seguridad.
- ii. La Sala interpretó de manera incorrecta la obligación establecida en el artículo 22 del Reglamento, asimilándola erróneamente como parte del artículo 17 al fundamentar su Resolución. Este error de interpretación normativa tiene consecuencias significativas en el mensaje que se transmite al mercado en general, puesto que cada artículo del Reglamento contiene una obligación diferente y se deben cumplir en su totalidad.
- iii. El análisis efectuado por la Sala al evaluar la multa interpuesta al Banco BBVA presenta una contradicción. Por un lado, la Sala sostiene que no se produjo una afectación al patrimonio del consumidor y no corresponde otorgar la devolución del monto cuestionado como medida correctiva, mientras que, simultáneamente, señala que la base para la graduación de la multa debe hacerse tomando en cuenta el monto controvertido y tratándolo como si representara una afectación al consumidor.
- iv. Es fundamental que la Sala mantenga una postura consistente y fundamentada al analizar la correspondencia del otorgamiento de las medidas correctivas y al realizar la graduación de las sanciones, en tanto estas deben ser proporcionales y razonables, para garantizar la transparencia y predictibilidad en sus resoluciones.

4. Sobre la atención extemporánea del reclamo

- i. El reclamo presentado por el señor Ore fue atendido de manera extemporánea, excediendo el plazo de treinta (30) días calendario establecidos para la atención de reclamos en el momento de ocurrido los hechos, lo cual evidencia una falta de cumplimiento por parte del Banco BBVA. Si bien estos podían ser prorrogables, no se presenta justificación para dicha extensión, siendo ello un requisito indispensable para ampliar el plazo inicial de atención a reclamos. Esta demora no solo vulneró los derechos del consumidor, sino que también contravino lo establecido en la normativa sectorial.
- ii. La normativa actual ha reducido los plazos de atención de reclamos en beneficio de los consumidores, destacando la importancia de una respuesta oportuna por parte de las entidades financieras. Esta situación resalta la necesidad de que dichas entidades optimicen sus procedimientos internos para asegurar que las reclamaciones sean gestionadas dentro de los plazos establecidos, garantizando así el cumplimiento con los derechos de los consumidores y fortaleciendo la confianza en el sistema financiero.

Por todo lo señalado anteriormente, en el presente caso concluimos que el Banco BBVA no cumplió con garantizar las medidas de seguridad aplicables a Tarjetas establecidas en el Reglamento, de igual manera, tampoco cumplió con realizar un adecuado seguimiento a la operación posiblemente fraudulenta, incumpliendo así con su deber de idoneidad frente al consumidor.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista de Actualidad Mercantil*, (5), pp. 11-21. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523>

Bullard, A. (2006) "Derecho y Economía. El análisis económico de las instituciones legales" Segunda edición. Palestra Editores. Lima, Perú.

Carbonell, E. (2015). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L.

Comisión de Protección al Consumidor N°1 del Indecopi (2022). Resolución 1762-2022/CC1.

Congreso Constituyente Democrático. (29 de diciembre de 1993). Constitución Política del Perú. Lima, Lima, Perú.

Congreso de la República. (06 de diciembre de 2006). Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Lima, Lima, Perú.

Congreso de la República. (01 de septiembre de 2010). Ley N° 29571. Código de Protección al Consumidor. Lima, Lima, Perú.

Congreso de la República. (22 enero 2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, Lima, Perú.

Congreso de la República (22 de marzo de 2022). Ley N° 31435. Ley que modifica la Ley 29571. Recuperado de: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1307645>

Congreso de la República (4 de junio de 2023). Ley 31763. Ley que modifica la Ley 29571. Recuperado de: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1351105>

Corte Superior De Justicia De Lima, Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo Con Subespecialidad En Temas De Mercado (19 de marzo de 2024). Resolución Judicial N°16. Expediente N°3206-2020. [MP Vinatea Medina]

Corte Suprema de Justicia de la República, Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente. (27 de abril de 2023) Sentencia de Casación N° 8578-2022.

Cuervo, S., Cárdenas, V., García, C. & Limo, C. (2014). Hábitos de consumo y comercio electrónico: el caso de la mujer moderna en Lima Metropolitana. 1ra ed. Lima, Perú: Universidad ESAN

Federal Trade Commission (1974). Fair Credit Billing Act, 15 U.S.C. § 1601. Recuperado de: <https://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter41-subchapter1-partD&edition=prelim>

Federal Trade Commission (1978). Electronic Fund Transfer Act, 15 U.S.C. § 1693. Recuperado de: <https://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter41-subchapter6&edition=prelim>

Gobierno de Alemania [Bundesministerium der Justiz] (20 de diciembre de 2018) Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG). BGBl. I Nr. 62. Recuperado de: https://www.gesetze-im-internet.de/zag_2018/

Gobierno de Argentina (14 de noviembre de 1999). Ley 25.065, Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25065-55556>

Gobierno de Chile (23 de abril de 2020). Ley de Fraudes, Ley 21.234. Diario Oficial de la República de Chile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1145840>

Gobierno de Colombia (12 de octubre de 2011). Ley 1480, Diario Oficial No. 48.270. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Gobierno de España (23 de noviembre 2018). Real Decreto-ley 19/2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, BOE núm. 283. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16036#dd>

Gobierno de México. Cargos no reconocidos en tarjeta de débito, se restituirán en dos días hábiles bancarios. (Revisado el 31 de mayo de 2024). Recuperado de: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=364&idcat=1>

Huaco, M. (2016). *Implicancias de la intervención de Indecopi y la SBS en la protección del consumidor bancario*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/75bbf3f7-e2eb-4c2f-96d8-921a81fb389d/content>

Jiménez, R. (2011). Los principios de impulso de oficio y verdad material en el procedimiento administrativo. *Revista de Derecho PUCP*, (67), pp. 189-206.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (2017). El Indecopi y la SBS suscriben convenio marco de cooperación para fortalecer protección de los consumidores de servicios financieros. Recuperado de: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5723?show=full>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (2022) Lineamientos sobre protección al consumidor. Actualización 2022, 1ra edición. Lima, Perú.

Liberos, E., Somalo, I., Gil, J., García del Poyo, R. & Merino, A. (2011). *El libro del Comercio Electrónico*. 2da ed. Madrid, España: ESIC Editorial

Maravi, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *En Revista de Actualidad Mercantil*, (2), 31-41. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>

Montes, K., Morí, J., Torres, T. & Yui, M. (2015). Libro de Reclamaciones. 1era. Edición. Indecopi. Impreso en Lima

Morales, A. (2007) “Asimetría informativa” en Responsabilidad civil y administrativa por daños al consumidor. Editorial Rhodas. Lima, Perú.

Morón, J. (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. *Revista De Derecho Administrativo*, (9), 135-157. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13710>

Morón, J. (2017). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Décimo segunda edición. Gaceta Jurídica.

Rodríguez, G. (2014) “El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor” en *Revista de Derecho THEMIS* N° 65. Lima, Perú. pp. 303-314. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876/11381>

Ochoa, M. (2021). *Las medidas de seguridad en las operaciones bancarias por Internet según los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos Del Indecopi De Ica, Arequipa y Tacna 2021*. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres.

Presidencia del Consejo de Ministros (15 de octubre de 2021). Decreto Supremo 032-2021-PCM. Recuperado de: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1277514>

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2018). Resolución 1332-2018/SPC-INDECOPI.

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (2023). Resolución 0422-2023/SPC-INDECOPI.

Silvestre, J. K. (2021). *La aplicación de medidas de seguridad para casos de operaciones inusuales en tarjetas de crédito y débito en materia de protección al consumidor*. Trabajo académico para optar el Título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21054>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (30 de octubre de 2013). Resolución SBS N° 6523-2013. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Recuperado de: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1089323>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). Circular N° G-184-2015. Recuperado de: https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1580/v2.0/Adjuntos/G-184-2015.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (7 de diciembre de 2022). Oficio SBS N° 52809-2022. Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 3251-2022-CR, que propone regular la responsabilidad de las Empresas del Sistema Financiero ante el Fraude Informático para la protección de los consumidores.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022). Resolución SBS N° 04036-2022. Recuperado de: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1334843>

Tirado, J. (2021). Protección del consumidor. En Colección "Lo esencial del Derecho" N°53. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : DAVID ORE PILLACA
DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ S.A.
MATERIAS : SERVICIOS FINANCIEROS
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 1762-2022/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes ante la ejecución de una operación sospechosa efectuada con cargo a la Tarjeta de Débito 4551-****-****-0291, de titularidad del denunciante, el 13 de abril de 2021.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el denunciante haya presentado una solicitud de información sobre el desembolso de la operación cuestionada.

SANCIÓN: 11,60 UIT

Lima, 13 de febrero de 2023

ANTECEDENTES

1. El 15 de diciembre de 2021, el señor David Ore Pillaca (en adelante, el señor Ore) denunció a Banco BBVA Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco), ante la Comisión de la Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), indicando lo siguiente:
 - (i) Adquirió del denunciado la Tarjeta de Débito 4551*****0291;
 - (ii) el 29 de setiembre de 2021, se realizó una compra *online* de S/ 26 258,56, la cual no reconocía haber solicitado y/o autorizado;
 - (iii) al día siguiente, entre las 13:00 y 14:00 horas, recibió una llamada telefónica de una trabajadora del denunciado, quien le preguntó si había realizado alguna compra, siendo que, al desconocer la referida

¹ RUC: 20100130204. Domicilio fiscal en la avenida República de Panamá 3055, urbanización El Palomar, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe.



- operación, esta le señaló que su tarjeta había sido bloqueada y el importe cuestionado, retenido, entregándole una nueva tarjeta;
- (iv) presentó un reclamo ante el libro de reclamaciones de la entidad bancaria, en el cual plasmó todo lo ocurrido, precisando no haber perdido su tarjeta y las indicaciones que le fueron brindadas por su trabajadora;
 - (v) en respuesta, el denunciado le manifestó que su reclamo no era favorable, por lo que no se le iba a devolver el importe de la operación no reconocida; acto seguido, presentó otro reclamo el 3 de diciembre de 2021, así como una denuncia policial el 10 de diciembre de 2021;
 - (vi) pese a que había solicitado información sobre el desembolso de la operación, no obtuvo respuesta, por lo que solicitaba una investigación exhaustiva de lo ocurrido en su caso;
 - (vii) del reporte de movimientos de su tarjeta, correspondiente al mes de setiembre de 2021, no se visualizaba la consignación de la operación controvertida, siendo esta registrada recién en el mes de octubre de 2021 sin ninguna justificación; y,
 - (viii) solicitó como medida correctiva que el Banco cumpliera con devolverle el importe de la operación materia de controversia.
2. El 18 de mayo de 2022, el Banco presentó sus descargos, aseverando lo siguiente:
- (i) La operación cuestionada había sido realizada válidamente con el uso de la Tarjeta de Débito 4551*****0291 (la cual se encontraba activa en tal oportunidad) y los datos que esta contenía, para lo cual presentó los reportes de sus sistema denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31";
 - (ii) el significado de los dígitos del modo de ingreso de sus sistemas se encontraba desarrollado en el "Procedimiento Integrado Conexión Entidades" emitido por Sermepa, compañía de soluciones tecnológicas y comunicaciones en el sector de los medios de pago, la cual le brindó servicio y soporte a la red de sus cajeros automáticos;
 - (iii) la realización de una sola operación no generaba una alerta en su sistema de monitoreo, puesto que ello implicaría que los consumidores se vieran impedidos de utilizar recurrentemente sus productos financieros, en tal sentido, no generó ninguna alerta por la operación controvertida; y,
 - (iv) el señor Ore no había acreditado que haya efectuado alguna solicitud de información sobre el desembolso de la referida operación; por el contrario, en su sistema solo se encontraba registrado la Hoja de Reclamación 30092100506, la cual fue atendida oportunamente el 2 de diciembre de 2021.

3. El 19 de mayo de 2022, el Banco presentó un escrito, reiterando su posición sobre el hecho imputado en su contra, para lo cual presentó mayores elementos probatorios para que sean considerados al momento de resolver.
4. El 6 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) emitió el Informe Final de Instrucción 0741-2022/CC1-ST, a través del cual brindó recomendaciones a la Comisión sobre el hecho materia de denuncia, el mismo que fue oportunamente trasladado a las partes para que presenten sus observaciones.
5. Mediante Resolución 1762-2022/CC1 del 22 de junio de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que adoptó las medidas de seguridad necesarias al procesarse válidamente 1 operación por el importe de S/ 26 258,56, con cargo a la tarjeta de débito del denunciante;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al no haberse verificado que el denunciante haya solicitado información sobre el desembolso de la operación cuestionada; y,
 - (iii) denegó las medidas correctivas y el pago de las costas y los costos solicitados por el señor Ore.
6. El 15 de julio de 2022, el señor Ore presentó su recurso de apelación contra la resolución antes señalada, manifestando lo siguiente:
 - (i) No se le había informado de ninguna operación inusual en su tarjeta de débito, lo que generó que fuera víctima de hurto informático al sustraerse el importe de S/ 26 258,56, por concepto de compra;
 - (ii) el 30 de setiembre de 2021, el denunciado se comunicó con ella únicamente para informarle que su tarjeta había sido bloqueada y que el importe de consumo había sido retenido; no obstante, ello no fue cierto, por cuanto el mismo fue desembolsado indebidamente a terceras personas el 1 de octubre de 2021;
 - (iii) había cumplido con presentar diversos medios probatorios que acreditaban el hecho denunciado contra el Banco, máxime si este fue quien incumplió con las acciones que le fueron informadas (bloqueo de su tarjeta y retención de la operación inusual); y,
 - (iv) la resolución recurrida debió ser emitida atendiendo a que el Estado era el defensor del interés de los consumidores, quien, a su vez, debía garantizar el cumplimiento de deberes de los proveedores, tal como que cumpliera con brindar información correcta y oportuna.

7. Mediante Requerimiento 047-2023/SPC del 2 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica de la Sala) solicitó al Banco que cumpliera con explicar detalladamente lo siguiente:
- (i) La modalidad bajo la cual fue realizada la operación controvertida de S/ 26 258,56 (operación con tarjeta presente, a través de plataforma virtual u otros); y,
 - (ii) cada una de las posiciones del modo de ingreso 10007015407H, correspondiente a la mencionada operación, en especial, el significado de la posición 8 del citado modo de ingreso (la cual tiene la numeración 5) y su vinculación con la modalidad bajo la cual la citada operación fue ejecutada (operación con tarjeta presente, a través de plataforma virtual u otros), presentando los medios probatorios que sustenten sus afirmaciones.
8. Dicho requerimiento de información fue absuelto por el Banco mediante escrito del 6 de febrero de 2023, el mismo que debidamente trasladado al señor Oré mediante Provéido 3 del 7 de febrero de 2023.
9. El 9 de febrero de 2023, el señor Oré presentó un escrito, reiterando su posición respecto del hecho denunciado contra el Banco, aduciendo además que la operación controvertida fue procesada pese a que su tarjeta fue previamente bloqueada, siendo este bloqueo realizado inclusive de manera tardía al consumo.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

10. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos².

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

11. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
12. En el presente caso, el señor Ore denunció que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias pues habría permitido el procesamiento de 1 operación no reconocida, por el importe de S/ 26 258,56, con cargo a su Tarjeta de Débito 4551-****-****-0291.
13. Al respecto, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, puesto que consideró que la operación cuestionada había sido válidamente realizada con el uso de la tarjeta de débito y su respectiva clave secreta.
14. En principio, conviene puntualizar que no resulta un hecho controvertido que la Tarjeta de Débito 4147*****3823 se encontraba activa en la oportunidad en que se efectuó la operación cuestionada (13 de abril de 2021). En ese sentido, dado el recurso de apelación formulado por el señor Ore y en aras de dilucidar la responsabilidad del Banco, corresponde verificar, en primer lugar, si dicha entidad cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales o sospechosas a efectos de determinar si correspondía generar una alerta; así, una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado de la misma, cumpliendo con los requisitos de validez pertinentes.

Sobre el comportamiento habitual de consumo del señor Ore

15. Sobre las aludidas medidas de seguridad, este Colegiado estima relevante puntualizar que, de acuerdo con la **garantía legal** contemplada en el artículo **17°** del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento)³, aprobado por Resolución SBS 6523-2013, el parámetro de

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

³ **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS 6523-2013.**

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

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

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

idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores, se encuentra comprendido -de forma unívoca- por las **medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose entre ellas, ineludiblemente, el deber de monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos.**

16. Bajo este orden de ideas, las expectativas razonables de un consumidor, al contar con un producto financiero con las entidades financieras, **importan que estas desplieguen todas las medidas de seguridad** contempladas a su cargo legalmente (sin excepción alguna), siendo que, **la falta de observancia de una de ellas comportaría la prestación de un servicio financiero inidóneo.** En ese sentido, la autoridad administrativa debe evaluar el cumplimiento de dicha garantía legal, incluso aunque el consumidor no hubiera cuestionado su observancia de forma completa o explícita.
17. Ahora bien, sobre el deber de monitoreo de operaciones ajenas al patrón de consumo del tarjetahabiente, corresponde señalar que el numeral 5 del artículo 2° del Reglamento, define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
18. De otro lado, **el artículo 17° del referido reglamento dispone que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones orientados a detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario** (a partir de, entre otros, la revisión de movimientos que permitan generar un patrón de consumo por el uso de cada producto), en aras de proteger a los usuarios del cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito.
19. En ese sentido, **la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes,** debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.
20. Al respecto, de acuerdo con el razonamiento expuesto previamente por este Colegiado⁴, a manera de otorgar un criterio objetivo a la determinación del

⁴ Ver Resoluciones 2609-2022/SPC-INDECOPI y 2611-2022/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0422-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2491-2021/CC1

comportamiento habitual de consumo de un denunciante, se deberá tener en cuenta el importe individual de las operaciones que el consumidor usualmente realizaba con el producto objeto de denuncia, lo cual será obtenido del estudio de los estados de cuenta o estado de saldos de movimientos previamente emitidos, correspondientes a las líneas de crédito y/o cuentas objeto de estudio. Así, para determinar si una operación es inusual o no al comportamiento habitual de consumo del cliente debe considerarse si, previamente, se realizaron, con cargo al producto estudiado, operaciones por importes similares a los controvertidos en sede administrativa.

21. Es pertinente acotar que el referido estudio debe comprender un análisis que considere la totalidad de canales utilizados por el consumidor, no restringiendo su consideración (es decir, el importe de la operación estudiada) a un canal específico y/o a una frecuencia de uso específica, por cuanto la naturaleza del producto financiero (salvo pacto en contrario) no limita su uso a determinados canales y/o en determinada frecuencia. En ese sentido, si bien dichos elementos (canal y frecuencia) son parte importante de la conformación del patrón de consumo del cliente, por sí solos, no puede llevar a determinar -inequívocamente- que una operación es inusual o sospechosa, por lo que tales factores deberán ser analizados en conjunto con la información obtenida del historial de consumos del cliente, referida al importe de las operaciones que usualmente realizaba⁵.
22. Teniendo en consideración ello, de la revisión de los Estados de Cuenta vinculados a la Tarjeta de Débito 4551-****-****-0291⁶ del denunciante, correspondientes al periodo comprendido entre febrero y agosto de 2021 (meses previos en que se ejecutó la transacción no reconocida), esta Sala verifica que la operación individual de mayor valor previamente registrada por el consumidor ascendía a S/ 2 200,00 en el periodo de facturación al 31 de marzo de 2021.
23. Atendiendo a lo indicado, se verifica que la operación cuestionada -por S/ 26 258,56- superó -en exceso- el importe máximo por consumo individual registrado previamente por el consumidor. En tal sentido, el Banco se encontraba obligado a identificar esta operación como inusual al patrón de consumo fijado en el párrafo previo y, como consecuencia, adoptar medidas de seguridad conducentes a evitar el uso continuado del producto financiero materia de análisis.

⁵ A manera de ejemplo, no podríamos concluir que una operación es inusual o sospechosa únicamente porque se realizó -por primera vez- en un establecimiento nuevo o en una frecuencia distinta a la fijada en periodos previos, debiendo considerarse en tales casos, si el monto individual de la operación que estamos estudiando es uno que se encuentra dentro del rango de montos que el cliente usualmente consumía con cargo a su línea de crédito o fondos de cuentas.

⁶ Ver de la foja 10 a la foja 14 del expediente.

24. No obstante, pese a que el Banco se encontraba en mejor posición de acreditar el cumplimiento de su obligación de monitoreo de operaciones inusuales, tal como pudo haber sido la comunicación inmediata con el consumidor a efectos de poner en su conocimiento la ejecución de una operación sospechosa y/o el bloqueo preventivo inmediato o cancelación de su tarjeta; de la revisión de los medios probatorios aportados al procedimiento, se advierte que la tarjeta en cuestión fue bloqueada recién el 30 de setiembre de 2021⁷, esto es, al día siguiente de la ejecución de la operación no reconocida, evidenciándose la falta de idoneidad en el servicio prestado.
25. De ahí que, a juicio de esta Sala, corresponde atribuir responsabilidad administrativa al proveedor denunciado, toda vez que este se encontraba obligado a levantar una alerta de operación sospechosa respecto del consumo ascendente a S/ 26 258,56 de manera oportuna.

Sobre la validez de la operación no reconocida

26. Ahora bien, es importante mencionar que el sistema de monitoreo del Banco tiene por objeto detectar operaciones inusuales o fraudulentas y, ante ello, adoptar mecanismos idóneos (comunicación con cliente, bloqueo, otros) que eviten el cargo de futuras operaciones en desmedro del patrimonio del cliente; sin embargo, dicho sistema no es uno de naturaleza predictiva, por lo que no puede evitar el procesamiento de la operación que genera la alerta respectiva.
27. En efecto, a criterio de este Colegiado, las medidas de seguridad a las que se encuentra sujeta la entidad financiera implican el monitoreo de las operaciones del cliente, a efectos de que -ante la ejecución de una operación- la entidad financiera pueda identificar la ocurrencia de una acción inusual y/o posiblemente fraudulenta y, así, desplegar acciones inmediatas con el fin de mitigar las consecuencias negativas derivadas de dicha acción. En esa línea, las medidas dispuestas no contemplan que la operación ajena al comportamiento habitual de consumo sea previamente validada, a efectos de poder procesarse en el sistema, sino que habilitan al proveedor a adoptar acciones ante su ejecución.
28. En ese sentido, la Sala considera que la operación que debió generar una alerta de consumo no debe ser considerada -per se- como inválida, al ser ajena al comportamiento habitual de consumo del cliente, por cuanto su ocurrencia es precisamente la que habilita al proveedor a adoptar acciones oportunas a fin de asegurar el patrimonio de su cliente, por lo que corresponde determinar si la misma fue válidamente procesada.

⁷ Ver las fojas 32 y 33 del expediente.

29. Dicho esto, es importante traer a colación que, en los casos de operaciones con tarjeta de débito no se desconoce la posibilidad de que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente; por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos dos (2) elementos, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
30. En el caso en concreto, a efectos de acreditar la validez de la operación cuestionada por el señor Ore, el Banco aportó, en calidad de medios probatorios, los siguientes documentos:
- (i) El reporte de su sistema denominado “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”⁸, de fecha 13 de mayo de 2022, el cual contiene los detalles de la operación materia de controversia, tal como que el código de la operación (Modo de Ingreso) era **10007015407H**;
 - (ii) la leyenda del reporte de sistema antes citado⁹, donde se desprende los valores correspondientes al Modo de Ingreso, siendo la operación realizada por comercio electrónico a través del ingreso manual de la tarjeta utilizada y los datos confidenciales del cliente; y,
 - (iii) el reporte de su sistema denominado “Visa Transaction Details – VTRS”¹⁰, en donde se observa los detalles de la operación, indicando que el “00” evidenciaba la clave o código de valoración de la operación cuestionada.
31. De tales medios probatorios se desprende que la operación cuestionada fue realizada por medios virtuales, cuyos código de validación fueron “OK: Operación válida con ingreso de tarjeta y clave secreta” y “00 Aproved and completed successfully”. Consecuentemente, es posible concluir que esta operación fue autorizada de acuerdo con los mecanismos de validez contemplados para tal propósito.
32. En concordancia con lo dispuesto en los Principios de Impulso de Oficio y Verdad Material¹¹, de la apreciación de los medios probatorios antes citados,

⁸ Ver foja 24 del expediente.

⁹ Ver fojas 80 y 81 del expediente.

¹⁰ Ver foja 149 del expediente.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

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

1.3. Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

(...)

se denota el empleo de mecanismos dinámicos necesarios para autorizar la operación cuestionada, por lo que corresponde concluir que la misma fue válidamente procesada.

33. Sin perjuicio de lo anterior, cabe enfatizar que dicha conclusión no controvierte la responsabilidad administrativa atribuible al proveedor respecto de la conducta infractora imputada en su contra, toda vez que, tras procesar el consumo de S/ 26 258,56 válidamente efectuado, debió proceder a comunicarse con el señor Ore o, en su defecto, proceder con el bloqueo preventivo oportuno de su tarjeta de débito.
34. Bajo tales consideraciones, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse verificado que el proveedor denunciado no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes ante la ejecución de una operación sospechosa efectuada el 13 de abril de 2021 con cargo a la Tarjeta de Débito 4551-****-****-0291, de titularidad del denunciante.

Sobre el deber de información

35. El artículo 1°.1 literal b) del Código¹² señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2° del Código¹³ establece que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, siendo que toda la información sobre los productos o servicios ofertados sirva para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. (...).

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.** - **Derechos de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.** - **Información relevante.**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...).

36. En atención a este deber, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia. No obstante, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
37. En su denuncia, el señor Ore cuestionó que el Banco no le habría brindado la información requerida respecto al desembolso de dinero.
38. Al respecto, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, tras verificarse que el proveedor denunciado no se encontraba obligado a brindar dicha información al denunciante al no haber este acreditado la presentación de su solicitud.
39. Dado el recurso de apelación formulado por el denunciante, corresponde determinar si el Banco incurrió o no en una infracción al deber de información previsto en el Código, para lo cual es importante traer a colación que el artículo 173°.¹⁴ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) y el artículo 196°¹⁵ del Código Procesal Civil¹⁶ disponen que quien alega un hecho asume la carga de probarlo.
40. Dicho esto, de la revisión del expediente, no se advierte que el señor Ore haya presentado medios probatorios que den cuenta, siquiera a nivel indiciario, que solicitó información relativa al desembolso de su dinero, pese a que se encontraba en mejor posición de acreditarlo, pudiendo haber presentado, por ejemplo, un reclamo y/o una carta notarial donde se haya dejado constancia de su pedido.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo 173°.- Carga de la prueba. (...)**

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

41. Siendo ello así, en la medida que el interesado no acreditó haber formulado tal requerimiento de información, la entidad bancaria carece de responsabilidad administrativa por este hecho denunciado.
42. En virtud de lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Ore contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al no haberse verificado que el denunciante haya presentado al denunciado una solicitud de información sobre el desembolso de la operación cuestionada¹⁷.

Sobre la graduación de la sanción

43. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (a saber, el 14 de junio de 2021).
44. En el caso en concreto, dado que el inicio del procedimiento ocurrió el 14 de setiembre de 2021 (oportunidad en la que la normativa antes señalada ya se encontraba vigente) y esta Sala ha determinado la responsabilidad del proveedor por la falta de adopción de medidas de seguridad en el procesamiento de 1 operación no reconocida, corresponde a este Colegiado efectuar la graduación de la multa a imponer a la entidad financiera en atención a lo dispuesto en dicho cuerpo normativo.
45. Ahora bien, teniendo en cuenta que la conducta infractora materia de análisis se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, esta Sala considera que resulta pertinente graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método basado en valores preestablecidos”, siendo, en particular, aplicable el “Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC”. Así, a efectos de determinar la sanción aplicable, desarrollaremos el análisis que corresponde por la metodología antes citada:

¹⁷

Cabe señalar que los vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio mantenían anteriormente una posición distinta a la contenida en la presente resolución, para el análisis de denuncias por operaciones no reconocidas; sin embargo, de conformidad con los términos expuestos en las Resoluciones 0077-2023/SPC-INDECOPI, 0019-2023/SPC-INDECOPI y 0304-2023/SPC-INDECOPI, los referidos vocales han realizado un cambio de criterio, teniendo en cuenta que la normativa vigente sobre la materia permite elevar el estándar que debe exigirse a las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad que deben adoptar en beneficio de los consumidores.

Etapa I: Multa base (m):

- (i) Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula: **(m) = (k) * (D)**;
- (ii) para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se verifica que la infracción denunciada se encontraba vinculada a **“Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (04) UIT y menor a (08) UIT”**, en tanto, el valor de la operación n o reconocida objeto de denuncia es de S/ 26 258,56, importe equivalente aproximadamente a 5,70 UIT;
- (iii) en virtud de ello, su nivel de afectación era “moderado”, conforme a lo establecido en el Cuadro 16 del Decreto Supremo;
- (iv) con respecto al tamaño del proveedor denunciado, en aplicación de los Principios de Legalidad y Uniformidad¹⁸, se logra apreciar los estados financieros publicados por el Banco por el periodo anual de 2021 -año de la ocurrencia de la conducta infractora¹⁹- que es pertinente atribuir al proveedor la condición de **gran empresa**;
- (v) en concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, corresponde considerar como valor de (k) el monto de 11,60 UIT, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo;
- (vi) en lo referido el factor de duración (D), se determina que la infracción es de naturaleza instantánea, en tanto, la misma se habría concretado en un momento determinado, por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo corresponde asignarle un valor de 1,0;
- (vii) por consiguiente, la multa base (m) se concluye en 11,60 UIT, resultado de multiplicar 11,60 UIT (k) por 1,0 (D).

Etapa II: multa preliminar (M):

- (i) valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **(M) = (m) * (F)**;
- (ii) no obstante, en el presente caso no se evidencia la configuración de ningún factor agravante o atenuante, lo que implicó que dicho factor sea igual a la unidad (F=1 o 100%);

¹⁸

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

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

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

(...)

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

¹⁹

Fuente: Patrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de la Superintendencia de Administración Tributaria.

- (iii) por consiguiente, corresponde imponer al Banco una multa preliminar (M) de 11,60 UIT, resultado de multiplicar 11,60 (m) por 1 (F);

Etapa III: multa final (M*):

- (i) en este último paso se debe analizar si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio; en ese sentido, considerando que la infracción objeto de acreditación por parte de esta instancia tiene la calidad de moderada²⁰, se establece que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) fue de 11,60 UIT.

46. Por lo expuesto, a juicio de esta Sala, corresponde sancionar al Banco con una multa de 11,60 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la medida correctiva

47. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²¹.

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.** El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

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

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
(...)

Artículo 114°.- Medidas correctivas.

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

48. En su denuncia, el señor Ore solicitó como medida correctiva que el Banco cumpliera con devolverle el importe de la operación materia de controversia.
49. No obstante, es preciso resaltar que, si bien, ante esta instancia, se ha verificado que la entidad bancaria no cumplió con su deber de monitoreo y detección de la operación controvertida como sospechosa; se ha verificado que la citada operación fue realizada válidamente. Por lo que no corresponde disponer su devolución a favor del señor Ore.

Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

50. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi²².
51. Por tanto, dado que se ha verificado que el Banco incurrió en una infracción de los artículos 18 y 19° del Código, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor Ore las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
52. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el señor Ore podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costos.
53. Asimismo, respecto del pago de las costas y los costos del procedimiento ordenado, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de dicho mandato, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118°²³ del Código.

²² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.**

54. Finalmente, se informa al señor Ore que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas y los costos del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 41^{o24} de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

Sobre la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

55. En tanto esta Sala ha verificado que el Banco incurrió en una infracción de los artículos 18° y 19° del Código, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, de conformidad con lo establecido en el artículo 119° del Código²⁵.

Sobre la remisión de una copia de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

56. Habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²⁴ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos**

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

²⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que adopte los fines que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1762-2022/CC1 del 22 de junio de 2022, emitida por la Comisión de la Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes ante la ejecución de una operación sospechosa efectuada con cargo a la Tarjeta de Débito 4551-****-****-0291, de titularidad del denunciante, el 13 de abril de 2021.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1762-2022/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor David Ore Pillaca contra Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el denunciante haya presentado una solicitud de información sobre el desembolso de la operación cuestionada.

TERCERO: Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 11,60 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a Banco BBVA Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

QUINTO: Denegar la medida correctiva solicitada por el señor David Ore Pillaca.

SEXTO: Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. que cumpla con el pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor David Ore Pillaca.

Informar a Banco BBVA Perú S.A. que deberán presentar a la Comisión de la Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una

multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo al órgano de primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas y los costos del procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Banco BBVA Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco BBVA Perú S.A. para que dicha entidad adopte los fines que considere pertinentes.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente