

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución N° 077-2023/SPC-  
INDECOPI-CARLOS CALLE VS BBVA

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

Brenda Valeria Torres Castañeda

ASESOR:  
Julio Baltazar Durand Carrión

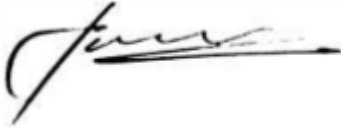
Lima, 2025

## Informe de Similitud

Yo, DURAND CARRION, JULIO BALTAZAR, 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 N° 077-2023/SPC-INDECOPI-CARLOS CALLE VS BBVA", del autor(a) TORRES CASTAÑEDA, BRENDA VALERIA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 34%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 27/02/2025.
- 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, 27 de febrero del 2025

DURAND CARRION, JULIO BALTAZAR	
DNI: 06726360	 Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2926-1912">https://orcid.org/0000-0002-2926-1912</a>	

## **RESUMEN**

El análisis jurídico que se va a desarrollar en el presente informe será sobre la Resolución N° 077-2023/SPC-INDECOPI, emitido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, relacionada con la materia de Protección al Consumidor en servicios financieros. En el presente caso, el señor Carlos Calle Mendoza presentó una denuncia contra el Banco BBVA PERÚ S.A. por presuntamente haber incumplido con activar los protocolos de seguridad al momento que se efectuaron nueve (09) operaciones no reconocidas de consumo realizadas con su tarjeta de débito.

En ese sentido, el presente Informe pretende responder al problema principal que es identificar si el Banco fue responsable de vulnerar el deber de idoneidad señalados en el artículo 18 y 19 del Código, por no haber aplicado sus protocolos de seguridad al momento que se efectuaron las operaciones. Para este propósito, se emplearán los métodos literal y sistemático por ubicación de la norma, los cuales incluirán la revisión de la normativa, doctrina y jurisprudencia relacionadas con el tema en cuestión. De esta manera, mediante un análisis integral de todos estos elementos, se podrá llegar a la conclusión de que el Banco sí vulneró el deber de idoneidad respecto de siete (07) de las nueve (09) operaciones efectuadas.

### **Palabras clave**

Deber de idoneidad, consumidor financiero, tarjeta de débito, patrón habitual de consumo, garantía legal.

## ***ABSTRACT***

The legal analysis to be developed in this report will be based on Resolution No. 077-2023/SPC-INDECOPI, issued by the Specialized Chamber on Consumer Protection, related to the matter of Consumer Protection in financial services. In the present case, Mr. Carlos Calle Mendoza filed a complaint against Banco BBVA PERÚ S.A. for allegedly failing to activate the security protocols when nine (09) unrecognized consumer transactions were made with his debit card.

In this sense, this Report intends to respond to the main problem as to whether the Bank was responsible with respect to the duty of suitability indicated in articles 18 and 19 of the Code, for not having applied its security protocols at the time the operations were carried out. For this purpose, the literal and systematic methods by location of the norm will be used, which will include the review of the regulations, doctrine and jurisprudence related to the subject in question. In this way, through an integral analysis of all these elements, it will be possible to reach the conclusion that the Bank was responsible for the duty of suitability with respect to seven (07) of the nine (09) operations carried out.

## ***Keywords***

Duty of suitability, financial consumer, debit card, consumer spending pattern, legal warranty.

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b> .....	4
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
1.1 Justificación de la elección de la resolución .....	5
1.2 Presentación del caso .....	6
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b> .....	7
2.1 Antecedentes .....	8
2.2 Hechos relevantes del caso .....	9
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	13
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A</b> .....	15
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios .....	15
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución .....	16
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	17
<b>VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	42
<b>ANEXOS</b> .....	44

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	RESOLUCIÓN FINAL 077- 2023/SPC -INDECOPI- CARLOS CALLE VS BBVA
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho de Protección al Consumidor
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	RESOLUCIÓN N° 21- 2022/INDECOPI-PIU
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	CARLOS ALBERTO CALLE MENDOZA
DEMANDADO/DENUNCIADO	BANCO BBVA PERÚ S.A TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. BOTICAS IP S.A.C.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	ADMINISTRATIVA
TERCEROS	
OTROS	

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Justificación de la elección de la resolución**

Uno de los principales problemas del consumo que confronta la sociedad radica en las transacciones efectuadas mediante el empleo de tarjetas de crédito y débito. Utilizar estas herramientas es muy importante en la actualidad, ya que conlleva a ciertos beneficios como forjar un historial crediticio favorable y acceder a facilidades crediticias, entre otros.

Sin embargo, es innegable que su adopción ha propiciado el incremento del fraude financiero. Pues, si bien en un primer momento solo se realizaba en ventanillas o a través de cajeros automáticos. Actualmente, utilizamos tecnología para realizarlo por internet. De esta manera, nos vemos inmersos en un entorno donde prevalecen amenazas o riesgos como los fraudes informáticos.

La Resolución objeto de análisis, es un ejemplo de la problemática expuesta en el anterior acápite, ya que el consumidor no reconoció las operaciones realizadas con su tarjeta. Este problema ha tenido como respuesta una regulación sectorial que exige medidas de seguridad a las entidades financieras, así como una regulación que servirá para poder llegar a las soluciones de los problemas jurídicos planteados en la presente resolución.

La elección de esta resolución me motivó porque abarca específicamente estos temas financieros relacionados al Derecho de Protección al Consumidor. Asimismo, se podrá abordar una de las conductas más reclamadas en estos últimos años, como lo es el deber de idoneidad al momento de adoptar medidas de seguridad relacionadas a las operaciones realizadas con tarjetas de crédito. Del mismo modo, se podrá determinar el criterio adecuado que deben tener las entidades financieras al momento de adoptar medidas de seguridad en beneficio de sus consumidores.

En este punto, cabe resaltar que en los últimos años los órganos resolutivos del Indecopi han cambiado de criterio para los casos de operaciones no reconocidas realizadas con tarjetas de crédito o débito, lo cual podrá verificarse en el

desarrollo de este informe. De esta manera, esta resolución es de suma importancia pues a través de ella se podrá discutir cómo se debe determinar el comportamiento típico de un cliente basándose en la cantidad total de consumo que genera en un periodo de tiempo.

## **1.2 Presentación del caso**

El presente caso aborda la denuncia interpuesta por el señor Carlos Alberto Calle Mendoza (en adelante, señor Calle) en contra del Banco BBVA Perú S.A (en adelante, Banco). La denuncia consistió en que la mencionada entidad bancaria no habría cumplido con activar sus protocolos de seguridad al momento que se realizaron nueve operaciones de consumo realizadas con la tarjeta de débito del señor Calle. Para ello, se discutió en sede administrativa si se cumplió con los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

En el pronunciamiento de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) se imputaron cargos al Banco por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), por haber quedado acreditado que la entidad financiera no adoptó medidas de seguridad necesarias respecto de ocho (08) operaciones no reconocidas. Para ello, se utilizó el criterio que, al no presentarse los estados de movimientos correspondiente a la tarjeta de débito del titular, solo el importe de S/ 3,500.00, correspondiente a la primera operación, no resultaba exigible; sin embargo, para el resto de las operaciones debió activarse el sistema de monitoreo de operaciones y de esta manera, bloquear los siguientes movimientos.

Sin embargo, mediante pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) en Segunda Instancia se imputa al Banco por infracción de los artículos 18 y 19 del Código respecto de siete (07) operaciones no reconocidas. Para ello, la Sala cambia de criterio indicando que la segunda operación de S/ 1,999.49 soles se encontraba dentro del comportamiento habitual del cliente en sus consumos usuales de importe individual.

De esta manera, el presente trabajo responderá el problema principal sobre si el Banco fue responsable por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, respecto al deber de idoneidad, por no haber aplicado sus protocolos de seguridad al momento de que se efectuaron las operaciones.

Cabe precisar que la estructura que se utilizará para responder el problema principal será tratar los problemas de fondo y los procesales de manera posterior porque devienen de los primeros.

En ese sentido, dentro de los problemas de fondo se analizará si el Banco incurrió en infracción al deber de idoneidad, para lo cual será necesario verificar cómo se prueban las infracciones en materia de protección al consumidor. Del mismo modo, será necesario verificar la existencia de alguna circunstancia que justifique la actuación del proveedor financiero en el presente caso.

De otro lado, dentro de los problemas procesales planteados en el presente informe, se analizará si la resolución materia de controversia es válida, así como si es impugnable y si correspondía declarar la nulidad de la graduación de la sanción planteada por la Sala. Del mismo modo, se verificará, de ser el caso, la multa que debió imponerse y según que consideraciones debió realizarse la referida graduación de la sanción.

Para este trabajo se considerará la legislación relativa al deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, para determinar el patrón de consumo se utilizará el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, así como los pronunciamientos del Indecopi.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES**

## 2.1 Antecedentes

Durante los días 27 de febrero y 01 de marzo del 2021, el señor Calle, titular de la Tarjeta de Débito N° 45571708263\*\*\*\*, señaló ser víctima de fraude mediante el cual se realizaron nueve (09) operaciones no reconocidas de su tarjeta por la suma de S/ 17,519.19. En detalle, las nueve operaciones no reconocidas por el tarjetahabiente son las que se presentan detalladamente en el cuadro adjunto:

FECHA	CONCEPTO	IMPORTE EN SOLES
27/02/2021	Transferencia a cuenta 001108140212030908	3,500.00
27/02/2021	Transferencia a cuenta 001108140212030908	1,999.49
27/02/2021	Transferencia a cuenta 001108140212030908	4,300.00
27/02/2021	Retiro en efectivo	800.00
27/02/2021	Retiro en efectivo	800.00
27/02/2021	Retiro en efectivo	108.00
01/03/2021	Compras Inkafarma: Open Piura	94.70
01/03/2021	Compras Suc. 45: Maestro Piura	2,319.00
01/03/2021	Compras: Tottus Piura	3,598.00
<b>TOTAL</b>		17,519.19

El señor Calle se acercó a las oficinas del Banco para reclamar y buscar solución cuando solo pudo verificar que se habían sustraído S/ 3,000.00 soles; sin embargo, el personal del banco en ese momento no pudo bloquear su tarjeta por falta de sistema. Dicha circunstancia, según el denunciante, habría permitido que se realizaran las siguientes operaciones no reconocidas.

Al respecto, el señor Calle cuestionó al Banco BBVA no haber aplicado medidas de seguridad necesarias sobre la tarjeta de débito, lo cual permitió que se realizaran las operaciones no reconocidas hasta por el monto de S/ 17,519.19. Asimismo, el denunciante cuestionó que la entidad financiera tampoco adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de bloquear su tarjeta.

## **2.2 Hechos relevantes del caso**

Tras la exposición de los antecedentes pertinentes, resulta adecuado proceder con la exposición de los eventos más significativos del caso. Para ello abordaremos desde la presentación de la denuncia hasta la resolución en segunda y última instancia administrativa.

### **a) Presentación de la denuncia**

El señor Calle presentó una denuncia contra el Banco, Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. (Maestro), Hipermercados Tottus S.A. (Tottus) y Boticas IP S.A.C. (Inkafarma) el 08 de junio de 2021, subsanado mediante escrito el 28 de agosto de 2021, por presuntamente incurrir en infracciones del Código sobre la base de los siguientes argumentos:

- El señor Calle era titular de la Tarjeta de Débito N° 45571708263\*\*\*\*\*, asociada a su cuenta de ahorros. Durante los días 27 de febrero y 01 de marzo de 2021 se realizaron operaciones no reconocidas de su tarjeta.
- El 27 de febrero de 2021 se realizaron tres (03) transferencias a la cuenta 0011081402120309\*\*. Siendo la primera por el monto de S/ 3,500.00 soles, la segunda por S/ 1,999.49 soles y la tercera por S/ 4,300.00 soles.
- El mismo día, se realizaron tres (03) retiros de efectivo. Siendo las dos primeras por S/800.00 soles y la tercera por S/ 108.00 soles.
- El 01/03/2021 se realizaron tres (03) compras en establecimientos comerciales. Siendo la primera operación por S/ 94.70 soles en Inkafarma Open Plaza. La segunda por S/ 2,319.00 soles en la sucursal 45 de Maestro Piura y la tercera por S/ 3,598.00 soles en Tottus de Piura.
- A pesar de que el señor Calle se acercó a las oficinas del Banco para buscar solución cuando aún solo se habrían sustraído alrededor de S/ 3,000.00 soles, el personal en ese momento no pudo bloquear su tarjeta por falta de sistema. Lo que permitió finalmente que se realizaran operaciones no reconocidas por el monto de S/ 17,519.19 soles.

## **b) Admisión a trámite de la denuncia**

La Secretaría Técnica de la Comisión, mediante Resolución N° 2 del 03 de setiembre de 2021, admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Calle contra el Banco, Maestro, Tottus e Inkafarma, imputándoles los cargos de la siguiente manera:

- Presunta infracción al deber de idoneidad en los artículos 18 y 19 del Código porque el Banco, en la medida que el proveedor denunciado no habría aplicado las medidas de seguridad necesarias sobre la tarjeta de débito, lo que permitió que se realizaran operaciones no reconocidas por el monto de S/ 17,519.19 soles.
- Presunta infracción al deber de idoneidad en los artículos 18 y 19 del Código contra el Banco, en la medida que el proveedor denunciado no habría bloqueado de manera oportuna la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\*.
- Presunta infracción al deber de idoneidad en los artículos 18 y 19 del Código contra Inkafarma, en la medida que el proveedor denunciado no habría aplicado las medidas de seguridad necesarias sobre la operación de S/ 94.70 soles.
- Presunta infracción al deber de idoneidad en los artículos 18 y 19 del Código contra Maestro, en la medida que el proveedor denunciado no habría aplicado las medidas de seguridad necesarias sobre la operación de S/ 2,319.00 soles.
- Presunta infracción al deber de idoneidad en los artículos 18 y 19 del Código contra Tottus, en la medida que el proveedor denunciado no habría aplicado las medidas de seguridad necesarias sobre la operación de S/ 3,598.00 soles.

Frente a ello, el 24 de noviembre de 2021, el Banco señaló lo siguiente en sus descargos:

- Las operaciones se efectuaron correctamente según visualización de su sistema interno "MC30".

- El 27 de febrero de 2021 a través de un agente express se efectuó el retiro de dinero mientras la tarjeta se encontraba activa, la cual fue bloqueada recién el 03 de marzo de 2021.

El 25 de noviembre de 2021 Tottus y Maestro formularon sus descargos respecto de los hechos infractores imputados en su contra.

Asimismo, el 25 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de instrucción 0178-2021/CPC-PIU, el cual fue trasladado a las partes para que los proveedores denunciados presenten sus descargos. De igual manera, el 07 de enero de 2022 Inkafarma presentó sus descargos al Informe Final de instrucción 0178-2021/CPC-PIU.

### **c) Pronunciamiento por la Comisión (Resolución N° 21-2022/INDECOPI-PIU)**

El 12 de enero de 2022 mediante Resolución N° 21-2022/INDECOPI-PIU, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- Se declaró fundada en parte la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que no se adoptó las medidas de seguridad necesarias respecto de ocho (08) operaciones no reconocidas sobre la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\* por el monto de S/ 14,019.19 soles, sancionándolos con 2 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
- Se declaró infundada la denuncia interpuesta contra Inkafarma por infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que quedó acreditado que dicho proveedor adoptó las medidas de seguridad necesarias por el importe de S/ 94.70 soles con cargo a la tarjeta de débito del consumidor.
- Se declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maestro por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que el referido proveedor adoptó las medidas de seguridad necesarias por el importe de S/ 2,319.00 soles con cargo a la tarjeta de débito del consumidor.

- Se declaró infundada la denuncia interpuesta contra Tottus por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que se adoptaron las medidas de seguridad necesarias por el importe de S/ 3,598.00 soles con cargo a la tarjeta de débito del consumidor.
- En calidad de medida correctiva, la Comisión ordenó al Banco que cumpla con devolver al denunciante el importe de S// 14,019.19 por la realización de ocho (08) operaciones no reconocidas por el consumidor.
- Se condenó al pago de costas y costos del procedimiento al Banco.
- Se dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).

#### **d) Recurso de apelación presentado por el Banco**

En respuesta a dicho pronunciamiento, dentro del plazo establecido normativamente, con fecha 09 de febrero de 2022, el Banco interpuso recurso de apelación señalando lo siguiente:

- Las operaciones cuestionadas sí correspondían al patrón de consumo del cliente.
- No es lógico que se les sancione con multa desproporcionada teniendo en cuenta que la Comisión consideró que las operaciones fueron realizadas de manera correcta validando el ingreso de tarjeta y clave secreta.
- La multa resulta excesiva pues revela la intención de la primera instancia de sancionarlo por una conducta generalizada cuando el caso versa sobre la presunta vulneración a las expectativas de un solo consumidor.
- En este punto, cabe señalar que en razón a que el consumidor no apeló la resolución en los extremos que se declaró infundado su denuncia, esos puntos quedaron consentidos, razón por la que dichos extremos no fueron materia de pronunciamiento por parte de la Sala.

#### **e) Pronunciamiento de la Sala (RES 077-2023-SPC)**

El 10 de enero de 2023, mediante Resolución Final N° 077-2023/SPC, resolvió lo siguiente:

- Revocó en parte la resolución anterior en el extremo que se declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declara infundada la demanda por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código por acreditarse que el Banco sí adoptó las medidas de seguridad necesarias respecto a la operación cuestionada por el monto de S/ 1,999.49 soles. Cabe precisar que, a juicio de la Sala, dicha operación se encontraba dentro del patrón habitual de consumo del denunciante y se cumplió los requisitos de validez exigidos para su ejecución.
- Confirmó en parte la resolución anterior donde se declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción de los artículos 18 y 19 del Código por acreditarse que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad necesarias respecto de la operación de S/ 4,300.00, permitiendo luego de ello que se realicen seis (06) operaciones adicionales en perjuicio de la tarjeta del consumidor.
- Declaró la nulidad parcial de la resolución de la Comisión, en el extremo referido a que ordenó la sanción de 2UIT contra el Banco, toda vez que la motivación habría sido incongruente con lo dispuesto en el DS 032-2021-PCM sobre determinación de multas. En consecuencia, ordenó a la Comisión que emita pronunciamiento sobre dicho extremo.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **III.1. Problema principal**

- ¿El Banco fue responsable por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, respecto al deber de idoneidad, por no haber aplicado sus protocolos de seguridad al momento en el que se efectuaron las 9 operaciones?

#### **III.2. Problemas secundarios**

### **V.1.1. Problemas secundarios de fondo**

- ¿Incurrió el Banco en infracción al deber de idoneidad? ¿Cómo se prueban las infracciones en derecho del consumidor?
  - a. Análisis sobre el deber de idoneidad y aplicación del sistema de garantías dispuestas en el Código
  - b. ¿Las operaciones materia de denuncia se encontraban fuera del patrón habitual de consumo del señor Calle?
  - c. ¿Afecta el derecho de defensa del Banco el hecho que se analicen todas las medidas de seguridad de las operaciones cuestionadas, a pesar de que no fueron denunciadas todas por el consumidor?
  
- ¿Hay alguna circunstancia que justifique la actuación del proveedor?
  - a. ¿Cuáles son los eximentes de responsabilidad de los proveedores en materia de protección al consumidor?

### **V.1.1. Problemas secundarios procesales**

- ¿La resolución materia de controversia es válida?
  - a. ¿Qué es un acto administrativo y cuáles son sus elementos de validez?
  - b. ¿Se cumplen estos elementos en el presente caso?
  - c. ¿De qué manera debió resolverse el hecho no imputado en la presente resolución?
  
- ¿La resolución materia de análisis es impugnabile?
  - a. ¿Cuáles son las vías para impugnar un acto administrativo como la resolución materia de análisis?

- ¿Correspondía declarar la nulidad de la graduación de la sanción? ¿Qué multa debió imponerse y según qué consideraciones debió de graduarse la sanción?
  - a. ¿Fue correcto que se declare la nulidad de la graduación de la sanción? ¿Qué norma debió de aplicarse?
  - b. ¿Con cuánto debió haberse graduado al proveedor financiero y cual debió ser la medida correctiva?

#### **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

##### **4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

El problema principal del presente informe es determinar si el Banco infringió los artículos 18 y 19 del Código, respecto al deber de idoneidad, por no haber aplicado sus protocolos de seguridad al momento de que se efectuaron las operaciones.

Sobre el particular, la tesis de nuestro informe es que la entidad financiera sí fue responsable por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, respecto al deber de idoneidad de siete (07) operaciones, en cuanto se pudo verificar que el Banco sí cometió la infracción.

Para ello, en este informe se verificará en los problemas secundarios la referida infracción al deber de idoneidad. Así pues, para tal efecto se verificará que siete (07) de las nueve (09) operaciones materia de denuncia se encontraban fuera del patrón habitual de consumo del señor Calle, acorde al monitoreo del comportamiento en base a los estados de cuenta de la tarjeta del cliente sobre el periodo comprendido entre febrero 2020 y enero 2021.

En dicha medida, a nuestra consideración, el Banco no brindó un servicio idóneo al no cumplir con la garantía legal establecida el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. De otro lado, consideramos que no se perjudicó el

derecho de defensa del Banco y tampoco existió alguna circunstancia o eximente de responsabilidad que justifique la actuación del proveedor.

Respecto a los problemas accesorios procesales, considero que la resolución de la materia es inválida en cuanto se verifica que no se cumplieron con todos los elementos de validez en el caso. De la lectura de la resolución, se ha verificado un hecho no imputado en la presente resolución referido a que el señor Calle se acercó a las oficinas del Banco para buscar solución cuando aún se habían sustraído solo S/ 3,000.00 soles. Esta presunta infracción del Banco no fue imputada y menos analizada, aquello contraviene el principio de congruencia. Por lo cual, no se cumplió con el procedimiento regular.

Del mismo modo, considero que sí correspondía declarar la nulidad de la graduación de la sanción de la resolución de primera instancia, en cuanto tampoco se cumplió con el procedimiento regular, ya que no se utilizó la norma correspondiente y por ende se infringió el principio de legalidad. Asimismo, consideramos que se debió graduar con un monto mayor al previsto.

#### **4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución**

Mi posición respecto al fallo de la resolución es en parte a favor, toda vez que la Sala declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por quedar acreditado que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad necesarias sobre siete (07) operaciones de las (09) denunciadas y no generó una alerta oportuna en sus sistemas ante ello.

Por otro lado, considero que la Sala debió declarar nulidad parcial y ordenar que se impute el hecho señalado por el señor Calle en la denuncia respecto de que se acercó a las oficinas del Banco para buscar solución cuando aún solo se habían sustraído S/ 3,000.00 soles, sin embargo, el personal en ese momento no pudo bloquear su tarjeta por falta de sistema. Lo que permitió finalmente que se realizaran las demás operaciones. En ese sentido, la Sala infringió el principio de congruencia del TUO de la LPAG, pues el Banco habría incumplido el deber de idoneidad por esa omisión.

Finalmente, considero que debió evaluarse y emitirse nuevamente un pronunciamiento sobre la multa impuesta al Banco, ello en razón a que se infringió el principio de legalidad y por lo tanto, no se cumplió con el procedimiento regular. En ese sentido, debió aplicarse el Decreto Supremo 032-2021-PCM que aprueba la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de multas que impongan los Órganos Resolutivos del Indecopi, la cual era la norma vigente.

## **V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **V.1.1. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

#### **V.1.1.1. PROBLEMAS SECUNDARIOS DE FONDO**

- **¿Incurrió el Banco BBVA en infracción al deber de idoneidad?  
¿Cómo se prueban las infracciones en derecho del consumidor?**
  - a. **Análisis sobre el deber de idoneidad y aplicación del sistema de garantías**

Los artículos 18 y 19 del Código contienen la regulación del deber de idoneidad. El artículo 18 se refiere a la expectativa correspondiente entre lo que el cliente se espera y lo que realmente obtiene. En ese sentido, este artículo tutela la correspondencia entre expectativa y realidad. Asimismo, busca evaluar la aptitud del producto o servicio. Pues, resguarda que el producto o servicio tenga la calidad y características necesarias para cumplir con su propósito.

El artículo 19 se refiere a que el proveedor debe garantizar la idoneidad del bien o servicio. En caso haya un reclamo por una supuesta infracción de este deber, es el proveedor quien debe demostrar que la situación no se debe a un hecho que le sea imputable. En ese sentido, el artículo 19 tutela la responsabilidad del proveedor por la idoneidad y calidad de los productos o servicios que ofrece. Así como protege contra falta de conformidad. Pues es el proveedor quien responde si el producto o servicio no cumple con lo ofrecido.

Sobre el particular, Rejanovinschi menciona que “la idoneidad forma en el consumidor una expectativa que no debe ser decepcionada” (2015, p. 226). Ello en la medida que genera una expectativa acerca del producto o servicio. De esta manera, se infringe este derecho cuando el producto o servicio que es evaluado no satisface la finalidad por la cual ha sido puesta en el mercado.

De otro lado, Del Carpio (2023) trae a colación la Resolución 1008-2013/SPCINDECOP, en la que se define el deber de idoneidad como el deber de entregar servicios y productos que sean coherentes con las características que se esperan y las que se ofrecen (p. 22). En ese sentido, incumplirá el deber de idoneidad si es incapaz de proporcionar esos bienes o servicios con las cualidades que se anuncian. Entonces, dentro de las obligaciones de los proveedores se encuentra la consistente en responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como encargarse de responder por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos y servicios, y por el contenido y vida útil de ellos.

Un producto o servicio debe evaluarse a la luz de las garantías que debe ofrecer y prestar el proveedor para establecer su idoneidad. Para ello, la normativa establece garantías que pueden ser de tres tipos: (i) legal, (ii) explícita e (iii) implícita. El artículo 20 del Código define las garantías como las características, términos y condiciones del bien o servicio. Así, se cumplirá con el deber de idoneidad cuando se dan las garantías que el consumidor esperaba recibir.

En el Código se menciona que la garantía es legal si la comercialización de un producto o la prestación de servicios está prohibida por ley o reglamento y la garantía debe cumplirse. Es importante tener en cuenta que ni una garantía explícita ni una implícita pueden sustituirla o pactarse en contra.

De otro lado, si la garantía se basa en los términos y condiciones que el proveedor ha ofrecido específicamente en el contrato, en la etiqueta del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o en cualquier otra forma

en que se demuestre la oferta al cliente, se considerará explícita. Debe tenerse en cuenta que una garantía implícita no puede sustituir a la presente.

Por último, la garantía implícita implica que las expectativas de un consumidor razonable están automáticamente incluidas en la relación contractual de consumo. Bullard (2010) menciona estas tres garantías a través de una pirámide de tres bases. En donde las garantías situadas por encima de ella son incapaces de mover la base. De esta manera, la garantía implícita debe respetar a la garantía explícita y esta última debe respetar a la garantía legal (p. 20). Bajo la lógica de la pirámide de Bullard, si cumple con alguna de estas garantías, cumpliría con su deber de idoneidad.

Del caso se desprende que si bien el Banco señaló que las transacciones efectuadas se realizaron válidamente con el uso de la tarjeta de débito y la inserción de la clave secreta conforme se aprecia en el reporte de su sistema MC30. Lo cierto es que el artículo 137.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG), menciona que la carga de la prueba corresponde a los administrados.

Asimismo, el proveedor también es administrativamente responsable por la no idoneidad de un bien o servicio, según el artículo 104 del Código. Sin embargo, si el proveedor puede demostrar la existencia de una causa objetiva, razonable e inesperada que rompa el nexo causal por caso fortuito u otro motivo de fuerza mayor, quedará exento de responsabilidad.

Del mismo modo, las medidas de seguridad que las empresas deben utilizar en relación con las transacciones con tarjeta se mencionan en el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de crédito y débito. Entre ellas se encuentran el empleo de un sistema de monitoreo de las transacciones para identificar aquellas que se desvíen de las pautas de uso habituales del usuario.

En ese sentido, las medidas de seguridad que las normas sectoriales asignan a las empresas financieras constituyen el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el contexto de la afectación de cuentas o

líneas de créditos de los consumidores. Estas incluyen la validez de las operaciones y el deber de monitoreo.

En el presente caso, las obligaciones del titular de la tarjeta sobre las medidas de seguridad que deben seguirse para que una transacción se complete con éxito están relacionadas con la validez de la transacción. De este modo, el parámetro de validez de la operación se centra en las acciones que toma el consumidor. Por ejemplo, para realizar una operación con éxito se requiere el acceso a la clave secreta, el token, entre otras medidas.

Por lo tanto, es responsabilidad de cada titular mantener estos elementos de seguridad. En ese sentido, debe considerarse que la transacción se ha completado válidamente si puede demostrarse que estos dos componentes – el método de pago y la clave secreta u otra técnica de autenticación aprobada – se utilizaron conjuntamente para completarla.

En el caso en concreto, a través de un análisis de la validez se consideró válida ya que incluía el uso de la tarjeta y la clave secreta.

Para detectar el comportamiento o patrón habitual de los usuarios, se observa el importe individual de las operaciones que el consumidor usualmente realiza, así como también se verifica en conjunto a través de canales que utiliza el consumidor con su tarjeta y en base al tipo de operación que ha realizado (transferencia, consumo, retiro en cajero, entre otros). De esta manera, siempre la lógica es que el usuario no tenga restricción de poder realizar una nueva operación en algún nuevo canal o un tipo nuevo de operación. Sin embargo, si es que los montos o la frecuencia es extraña, debería generar alerta.

En línea al fundamento 39 de la Resolución de la Sala, se tiene que no estaríamos ante la ejecución de una operación atípica sino ante la realización de una operación cuya tramitación no estaba autorizada por no estar acorde al comportamiento habitual del cliente.

En ese sentido, el Banco no solo está obligado a bloquear la tarjeta si es que salta una alerta, sino a comunicarse inmediatamente con el tarjetahabiente para darle aviso de lo ocurrido. De esta manera, se le da la opción al consumidor que diga que efectivamente no reconoce la referida operación y por tanto informe el robo o pérdida de su tarjeta, (o incluso podría pedir que se desbloquee su tarjeta).

En consecuencia, el incumplimiento del deber de idoneidad en el presente caso se evidenciaría por la falta de cumplimiento de la garantía legal, la cual estaba expresamente establecida en el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. En dicha medida, parte de su deber del Banco era satisfacer esta expectativa del consumidor de proporcionar medidas de seguridad y ejecutarlas en situaciones donde no se ajustarán al comportamiento habitual del cliente.

**a. ¿Las operaciones materia de denuncia se encontraban fuera del patrón habitual de consumo del denunciante?**

Para responder a la pregunta, en primer lugar, hay que ahondar en las medidas de seguridad que se brindan en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en adelante Reglamento. Este Reglamento tiene como finalidad reglamentar las tarjetas tanto de crédito como de débito.

Dentro de este Reglamento en su artículo 17, se encuentran las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de operaciones. En ella se especifican las medidas que como mínimo las empresas deben adoptar. Siendo esta:

**“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.

(...)"<sup>1</sup>

Mediante Resolución N° 226-2019/SPC-INDECOPI, la Sala señaló que el objetivo del artículo 17 del Reglamento es proteger a los consumidores contra cargos fraudulentos en sus tarjetas débito y de crédito. Una forma de hacerlo es analizando las operaciones para que la empresa pueda elaborar un patrón de consumo razonable en función del uso que el cliente hace del producto.

Al respecto, de lo que se puede advertir en el caso materia de denuncia tomando en consideración el artículo 17 y la interpretación de la Sala, es que la entidad bancaria no adoptó medidas de seguridad necesarias para proteger al usuario frente al cargo de las transacciones fraudulentas. Pues, como se advierte de la denuncia no se realizó una revisión de movimientos históricos de transacciones de la tarjeta de débito del cliente. Razón por la cual no se cumplió con el objetivo de detectar aquellas operaciones que no correspondían al comportamiento habitual de consumo del usuario.

Ciertamente, de las nueve (09) operaciones no reconocidas por el señor Calle se tiene que la primera operación por ser la primera no debió generar alerta al Banco; sin embargo, recién a partir de la segunda operación realizada por el cliente se debieron tomar en cuenta estas medidas de seguridad y contrastarlas con los movimientos históricos del cliente.

Sobre el particular, para realizar el monitoreo del comportamiento habitual del cliente, el Reglamento define al comportamiento en el numeral 5 del artículo 2, sosteniendo que este se refiere al tipo de transacciones que cada usuario realiza habitualmente con sus tarjetas, teniendo en cuenta una serie de variables como

---

<sup>1</sup> Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2013). *Resolución S.B.S. N° 6523-2013*. Diario Oficial El Peruano.

el país de consumo, la naturaleza del comercio, la frecuencia y el canal utilizado, entre otras. Estas variables pueden determinarse a partir de los datos históricos de las transacciones de cada usuario que la empresa tiene registrados.

Para realizar el monitoreo del comportamiento es necesario que ese estudio se realice en base al importe individual de las operaciones que el usuario usualmente realiza. Para ello debe hacerse en base a los estados de cuenta o estados de saldos de movimiento que anteriormente se han emitido en esa tarjeta.

Al respecto del caso, se puede apreciar que la segunda operación fue por el monto de S/. 1,999.49 soles. En ese sentido, en base a los estados de cuenta de la tarjeta del cliente sobre el periodo comprendido entre febrero 2020 y enero 2021, se aprecia que el comportamiento habitual de consumo del cliente era de realizar operaciones individuales de hasta S/ 3,000.00 soles. Razón por la cual, esta segunda operación por el monto de S/. 1,999.49 soles, se encontraba dentro del patrón de consumo habitual del cliente. Por ello, considero que no debió generar alerta en el sistema.

Ahora bien, la tercera operación que no reconocía el consumidor fue por S/. 4,300.00 soles. De lo mencionado anteriormente, se puede apreciar que este tercer monto sí superaba el comportamiento habitual del cliente que era el de realizar operaciones individuales de hasta S/ 3,000.00 soles. En ese sentido, considero que esta tercera operación sí debió generar alerta y activar las medidas necesarias por parte del Banco, como el bloqueo preventivo de la cuenta, para evitar que se efectúen cargando las demás transacciones no reconocidas por el cliente.

Al respecto y siguiendo el criterio adoptado por la Sala en la Resolución N° 0077-2023/SPC-INDECOPI, con el fin de detectar la aparición de un comportamiento inusual o potencialmente fraudulento tras la realización de una transacción, las entidades financieras deben supervisar las transacciones de sus clientes como parte de sus medidas de seguridad. En dicha medida, la entidad financiera debe

aplicar acciones inmediatas para atenuar los efectos perjudiciales que se derivan de dicha acción.

Cabe mencionar que a inicios del 2021 se aprobó el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad mediante la Resolución SBS N° 504-2021, que modificó también el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Dentro de su artículo 8 se mencionan las funciones de información y ciberseguridad. En donde se comenta que sus deberes incluyen establecer procedimientos de autenticación para gestionar el acceso a la información y sistemas que utiliza la empresa, así como a los servicios que ofrece. De igual manera, se hace mención en su artículo 12 sobre las medidas mínimas de seguridad de la información a adoptar por las empresas, dentro de ellos se menciona los controles de acceso y la implementación de procesos de autenticación para controlar el acceso a los activos de información.

De igual manera, en su artículo 19 se menciona la autenticación reforzada para operaciones por canal digital, donde se exige, por ejemplo, utilizar combinación de factores de autenticación que correspondan a por lo menos dos categorías distintas e independientes entre sí. Del mismo modo, también se exige generar un código de autenticación mediante técnicas criptográficas, notificar los datos de operación al usuario, entre otros.

Estos datos de la nueva normativa son interesantes pues han cambiado bastante el análisis en este tipo de casos donde los filtros de validez ya no solo requieren del reporte como en el caso en concreto sería el MC30, donde se registra la información de las operaciones que son materia de denuncia, sino que además es necesario identificar cuáles son los factores empleados para realizar la autenticación reforzada (Resolución Final N° 0321-2024/CC1, fundamento 109). De esta manera, en base a la actualización brindada por el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, en los casos de procesos mediante Point of Sale (POS) por ejemplo, es necesario realizar la autenticación reforzada.

**b. ¿Afecta el derecho de defensa el hecho que se analicen todas las medidas de seguridad, a pesar de que quizás no fueron denunciadas todas por el consumidor?**

El debido proceso es definido “como un conjunto de garantías indispensables para que un proceso sea considerado justo” (Guzmán, 2001, p. 340). No obstante, al estar compuesto por múltiples derechos al mismo tiempo, también debe considerarse un derecho constitucional complejo.

Entre estos derechos se encuentra el derecho a la defensa o la motivación, derecha a la instancia plural, entre otros. Asimismo, el autor señala que el debido proceso es reconocido en dos modalidades por la doctrina y jurisprudencia peruana y universal: (i) proceso formal, (ii) proceso material. El proceso formal debe ser entendido como el cumplimiento de las formalidades del proceso tanto de la Constitución como de las normas procesales aplicables. Mientras que el proceso material es entendido como la emisión de una sentencia acorde a la ley por lo que debe cumplir con condiciones mínimas de razonabilidad, proporcionalidad y equidad (Guzmán, 2001). De esta manera, se cumple con la resolución de los conflictos.

Cabe precisar que el derecho de defensa, uno de los derechos que compone al derecho al debido proceso, ha sido desarrollado por el Tribunal Constitucional también en sede administrativa. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ha mencionado que el derecho de toda persona a la defensa incluye contar con el tiempo y los recursos necesarios para ejercerlo en cualquier tipo de procedimiento, incluidos los procedimientos administrativos. Esto implica, que la persona debe ser informada previamente del procedimiento que se ha incoado contra ella (Exp. N° 0649-2002-AA/TC, fundamento 4).

Ante ello, el Tribunal Constitucional también ha hecho hincapié en las garantías del derecho al debido proceso reconocidas por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, incluidas las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, así como por la Constitución. Por ejemplo, la aplicación de las garantías judiciales no se limita a los recursos judiciales en sentido estricto,

sino que comprende un conjunto de requisitos que deben ser debidamente observados ante cualquier tipo de actuación del Estado que pueda tener incidencia en sus derechos, tal como se señala en los fundamentos 69 y 70 del Caso Tribunal Constitucional vs. Perú, de fecha 31 de enero de 2001 (Guzmán, 2001, p. 40). De esta manera, el derecho de defensa en sede administrativa se encuentra avalada constitucionalmente y:

“Se configura como una garantía para la protección de los derechos que pueden verse afectados por el uso de la potestad sancionadora de la administración; la posibilidad de presentar pruebas de descargo; el deber del órgano administrativo de abstenerse de imponer obstáculos significativos a la presentación de alegaciones de descargo o contradicción; y la garantía de que las alegaciones presentadas sean debidamente consideradas, atendidas o rebatidas a la hora de decidir la posición del administrado” (Canales, Donayre, Martín, Martínez & Tassano, H., 2015, p. 121).

De esta manera, para que el proceso se lleve acorde al derecho, debe cumplirse las garantías necesarias para las partes. Al respecto del caso de la Resolución materia de análisis, se tiene que la Comisión declaró fundada por una medida de seguridad que no fue denunciada por el consumidor. Ciertamente, el señor Calle, únicamente mencionó que no reconocía nueve operaciones de su tarjeta de débito y que no debían ser consideradas validas en la medida que contaba con el plástico de su tarjeta. En ese sentido, el Banco podría alegar que se están agregando hechos que no han sido mencionadas por la parte. Sin embargo, hay que tener en consideración que, al no saber de derecho, el consumidor está en desventaja. De esta manera, Indecopi está facultado en poder delimitar los derechos trasgredidos por el denunciante.

Pues, las expectativas del consumidor es que se cumplan con todas las garantías legales. En esa medida, se espera que la entidad financiera cumpla con todas y cada una de las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento, más allá de la manera en cómo lo haya expresado el usuario mediante su denuncia.

En ese sentido, tomando en consideración el principio de verdad material y teniendo en cuenta que la verdad material prevalece sobre la verdad formal en el procedimiento administrativo, “la Administración no debe contentarse con la información aportada por el administrado y debe actuar, incluso de oficio, para recabar pruebas adicionales y reunir hechos con el fin de encontrar la verdad material u objetiva” (Guzmán, 2017, p. 54). Pues, este principio se basa en buscar y establecer la verdad objetiva y no solo limitarse en lo que se presenta formalmente en los procedimientos legales.

- **¿Hay alguna circunstancia que justifique la actuación del proveedor?**

- a. **¿Cuáles son los eximentes de responsabilidad de los proveedores en materia de protección al consumidor?**

Si bien el Banco no cumplió con una garantía legal, pues no aplicó un sistema de monitoreo que hubiera podido detectar si las operaciones cuestionadas eran inusuales o sospechosas. En este presente punto, comentaremos si existe algún eximente de responsabilidad que justifique la actuación del proveedor.

Para atribuir responsabilidad a un proveedor “debe considerarse si existe un defecto y también el nexo causal entre el defecto y el daño sufrido por el consumidor” (Tovar, 2003, p. 226). Según el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, un proveedor puede ser considerado administrativamente responsable de cualquier infracción de las normas del Código, incluidas la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado y las omisiones o defectos de información.

Ante ello, el artículo 104 indica que el proveedor será exonerado solo si puede demostrar: (a) la existencia de una causa objetiva, razonable y no previsible que establezca la ruptura del nexo causal provocada por fuerza mayor o caso fortuito, (b) por un hecho crucial de un tercero o (c) el descuido del consumidor afectado.

En el presente caso, (a) no es aplicable, pues no considero que en el caso concreto exista alguna causal que justifique la inacción del Banco, en tanto se desarrolló la situación de manera cotidiana, no existió un imprevisto no posible de resistir.

Tampoco se podrá considerar la causal (b), hecho determinante de un tercero, en cuanto la conducta que debió desplegar el Banco debió ser aquella que prevenga un futuro daño. Para ello, debió aplicar sus medidas de seguridad necesarias.

Tampoco estaríamos dentro de la causal (c) por imprudencia del propio consumidor afectado ya que, de los actuados en el procedimiento, no se verifica que el consumidor haya compartido su clave secreta y de los hechos se desprende que el señor Calle tenía en su poder el plástico de su tarjeta al momento que se efectuaron las nueve operaciones no reconocidas.

De esta manera, no hay una circunstancia que justifique la actuación del proveedor en el caso mencionado.

#### **V.1.1.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS PROCESALES**

- **¿La resolución materia de controversia es válida?**
  - a. **¿Qué es un acto administrativo y cuáles son sus elementos de validez?**

Para determinar la validez de la resolución materia de controversia, es necesario primero entender que es un acto administrativo y cuáles son sus elementos de validez.

El artículo 1 inciso 1 del del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) recoge el concepto de acto administrativo. En este se menciona:

“Artículo 1. - Concepto de acto administrativo

1.1. Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta (...)”<sup>2</sup>

A través del concepto concreto del 1.1 del artículo del TUO de la LPAG se puede incidir en los elementos que compone este acto administrativo. En ese sentido: (i) son declaraciones unilaterales que son expresión del análisis realizado por la autoridad administrativa, (ii) se encuentra destinada a producir efectos jurídicos externos, ya que sus efectos se van a dar en los administrados, más no en la propia esfera de la administración pública, (iii) recae en derecho, intereses y obligaciones de los administrados: crea, modifica, regula o extingue relaciones jurídicas. Ello en razón a que siempre va a modificar una realidad jurídica ya existente, (iv) es una situación en concreto, no es general y abstracto como una norma, sino que es el pronunciamiento sobre una situación en concreto, (v) en el marco del derecho público, se entiende que son declaraciones de la entidad pública de conformidad con la normativa de derecho público.

Los actos administrativos son definidos por Abruña Puyol como “toda declaración de la Administración Pública que trae como consecuencia la producción de efectos jurídicos en el uso de la potestad administrativa” (2016, p. 252). En ese sentido y acorde al concepto del 1.1 del TUO de la LPAG, son aquellas declaraciones en las cuales la administración formula juicios de conocimiento o de intención con relación a las solicitudes que pueden ser aprobadas por el administrado o realizadas de oficio en torno a actuaciones y actividades.

Estas declaraciones tienen la particularidad que, dentro del marco normativo en el cual se ejercen competencias, generan efectos jurídicos. Dichas declaraciones, sometidas al derecho, a los reglamentos y, en general, al ordenamiento jurídico administrativo, impactan en los derechos e intereses de los ciudadanos.

---

<sup>2</sup> Perú. (2017). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. Primera Edición Oficial. Diario Oficial El Peruano. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Conforme al artículo 3 del TUO de la LPAG, los requisitos de validez del acto administrativo son los siguientes: (i) competencia, (ii) objeto o contenido, (iii) finalidad pública, (iv) motivación, (v) procedimiento regular.

En ese sentido, se entiende que en el requisito de competencia el acto administrativo debe ser emitido por el órgano facultado en razón a la materia, grado, territorio, tiempo y cuantía. Asimismo, para que un órgano sea competente, no solo debe tener el poder legal para actuar, sino que debe estar conformado por personas debidamente designadas para ejercer las funciones. Considerando eso, los órganos de la Administración Pública son los únicos autorizados para dictar actos administrativos.

De otro lado, acorde al artículo 3.2 del TUO de la LPAG, el requisito de objeto o contenido de los actos administrativos versa sobre el sentido de lo que se va a decidir en el mismo de manera que deben estar claramente definidos sus efectos jurídicos, debiendo ser: lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y motivadas.

Con respecto a la finalidad pública, el artículo 3.3 del TUO de la LPAG señala que este requisito debe adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas. No se puede habilitar una finalidad personal, a favor de un tercero o alguna distinta a la prevista en la Ley. En ese sentido, la finalidad debe ser pública, es decir, que tiene que adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan facultades de órganos emisor, sin que pueda habilitársela para seguir con el acto. De esta manera, el precepto busca hacer entender que la finalidad pública está asociada con las atribuciones que tiene una administración en un determinado ámbito.

Con respecto a la motivación del acto administrativo, debe ser adecuada, proporcionada a su contenido y ajustada al Derecho, tal y como se recoge en el artículo 3.4 y 6 del TUO de la LPAG.

Conforme a ello, la exigencia de motivar un acto administrativo es una limitación al alcance del poder público porque pretende restringirlo no solo en cuanto a la

legalidad de la actuación sino también en cuanto a la exigencia de invocar y aplicar un criterio objetivamente alcanzable porque es razonable y se aproxima a lo que el ordenamiento jurídico ha previsto (Zegarra, 2012, p. 153).

En ese sentido, es una garantía para el administrado que implica que la Administración Pública ha tomado conocimiento de los aspectos fácticos relacionados con el individuo y los ha analizado a la luz del marco jurídico aplicable. Por ello, se establece de manera general que, cuando hablamos del requisito de motivación, el acto administrativo debe estar debidamente motivado, proporcional al contenido, y conforme al ordenamiento jurídico. Además, debe haber una coherencia entre la materia sobre la cual se pronuncia y el ordenamiento jurídico aplicable, asegurando que el órgano encargado de emitir el acto administrativo tenga competencia y jurisdicción para hacerlo.

Con respecto al procedimiento regular, el artículo 3.5 del TUO de la LPAG menciona que el acto debe ajustarse al procedimiento administrativo previsto para su generación antes que pueda ser emitido. En ese sentido, se respetan los derechos de los administrados y las competencias. Al respecto, Ulloa distingue dos tipos de vicios en el procedimiento regular: los esenciales y los no esenciales. Si ocurre un vicio significativo en el procedimiento, el acto administrativo será nulo; sin embargo, si el defecto no es esencial, el acto administrativo podrá ser conservado (Ulloa, 2019, p. 95).

#### **b. ¿Se cumplen estos elementos en el presente caso?**

Antes de empezar, es necesario saber que los actos administrativos gozan de una presunción “iuris tantum” de validez. Es decir, que se presumen válidos los actos administrativos, salvo prueba en contrario.

Para determinar la validez de la resolución en cuestión como acto administrativo, es necesario analizar si cumple con los elementos de validez previamente descritos.

En relación con la competencia, su competencia material la tiene la Sala, esta es la entidad competente para resolver asuntos relacionados con los

procedimientos ordinarios de protección al consumidor en segunda instancia. Sobre su competencia territorial, la procedencia es de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura. Ahora bien, teniendo en consideración que la Sala tiene competencia nacional sobre los procedimientos ordinarios en segunda instancia, se verifica que cumple con la competencia en el presente caso.

En relación con el objeto o contenido, la resolución tiene como objeto garantizar la protección de los derechos del consumidor, lo cual es un fin legítimo y lícito. Asimismo, también tiene un fin público pues el acto busca asegurar la correcta aplicación de la Ley, protegiendo los derechos de los consumidores frente a posibles infracciones. Con respecto a su motivación, la resolución se encuentra debidamente motivada, pues explica a detalle las razones por las cuales se considera fundada en parte la denuncia. Asimismo, se analizan los hechos, se revisan las pruebas y se aplican las normas que corresponden.

En razón al procedimiento regular, la resolución materia de controversia menciona que se siguió el procedimiento adecuado. Ello corresponde desde la presentación de la denuncia, los descargos de las partes, hasta cuando se emitió la resolución. No obstante, es necesario señalar que no solo se deben seguir las normas del procedimiento como tal, sino que se apliquen los principios correspondientes. En el presente caso, no se ha cumplido con el principio de congruencia porque se ha identificado un hecho no imputado.

De una comparación del escrito de denuncia y la imputación de cargos, se constataría la existencia de un hecho no imputado, consistente en que el banco presuntamente habría informado al denunciante que solo se había sustraído un monto de S/ 3,000. En ese sentido, de los antecedentes señalados en la resolución de la Sala se tiene que presuntamente el denunciante se acercó a las oficinas del Banco para buscar solución; sin embargo, el personal en ese momento le informó que por falta de sistema no pudo bloquear su cuenta ni su tarjeta, en tanto solo se había sustraído el monto de S/ 3,000.00 soles.

En ese sentido, este hecho denunciado por el señor Calle es una presunta infracción del Banco que no ha sido imputada y menos analizada, esto contraviene el principio de congruencia.

Este principio reside en la obligación de la administración de pronunciarse sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, indicando si los acepta o no. Aquello se encuentra también señalado en el artículo 5 inciso 4 de la LPAG, en donde se establece que el alcance de un acto administrativo debe incluir los aspectos facticos y jurídicos presentados por los administrados durante el procedimiento. De esta manera, la resolución debe guardar coherencia con las solicitudes formuladas por el administrado. (Resolución N° 3110-2014/SPC-INDECOPI, fundamento 20 y 21).

Del análisis del caso se desprende que la Comisión omitió pronunciarse respecto a este hecho no imputado, lo que presenta una evidente infracción al principio de congruencia procesal, al no haberse emitido resolución sobre un aspecto esencial del procedimiento. En ese sentido, la presente resolución no cumple con los elementos de validez, ya que se ha constatado una transgresión al no haberse seguido el procedimiento regular.

**c. ¿De qué manera debió resolverse el hecho no imputado en la presente resolución?**

En primer lugar, es fundamental considerar que no resulta necesario probar el hecho para que sea objeto de análisis. Es suficiente con su alegación para proceder con la imputación, y será en el transcurso del procedimiento donde se realicen las verificaciones correspondientes y se soliciten los medios probatorios necesarios.

Cabe resaltar que en los procedimientos seguidos ante Indecopi no resulta necesario contar con un abogado. Por lo que, es elemental que la autoridad administrativa cumpla adecuadamente con el deber de encauzamiento. Este se encuentra respaldado en el inciso 3 del artículo 86 del TUO de la LPAG.

Asimismo, acorde a la Resolución 0132-2023/SPC-INDECOPI, la Sala estipuló que la autoridad debe ceñirse a tres principios fundamentales para cumplir con este deber: (i) el principio de congruencia, que restringe las decisiones de la autoridad a las solicitadas por las partes; (ii) el principio de impulso de oficio, que obliga a la administración a orientar y adelantar los procedimientos requeridos sin que medie una solicitud específica; y (iii) el principio de verdad material, que implica que la autoridad es responsable de verificar los hechos en los que se basa sus decisiones (Palma, 2024, p. 33).

En el supuesto de estar probado, este hecho tendría un impacto significativo sobre la Resolución Final, dado que el Banco habría brindado información incorrectamente al consumidor. Esta situación generaría una infracción al deber de información y evidenciaría una falta de transparencia del Banco, lo cual afectaría de manera relevante la resolución del caso.

El deber de información según lo señalado en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del consumidor se refiere a que los consumidores tienen el derecho de recibir de los proveedores la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección plenamente informada. Siendo la información veraz, suficiente, adecuada, oportuna y fácilmente accesible. Pues, de lo contrario, la ausencia de aquella información relevante habría impedido o alterado significativamente la decisión de consumo.

En ese sentido, en el caso en cuestión de haberse comprobado este hecho, el Banco estaba obligado a informar al cliente de manera clara y oportuna sobre las medidas disponibles para proteger sus fondos en caso de una falla en el sistema o un incidente de seguridad. Al no hacerlo, el Banco incumplió con su deber de información. Incluso se podría señalar que el señor Calle actuó con diligencia al identificar de manera presunta y oportuna las operaciones inusuales, lo que lo llevó a dirigirse al Banco; sin embargo, en ese momento no se activaron las alertas correspondientes.

En el supuesto de no estar probado el hecho no imputado, la resolución del caso se mantendría basada en los hechos probados y documentados en el

expediente. Por lo tanto, no se configuraría una infracción adicional al deber de información y una falta de transparencia del Banco. En ese sentido, la decisión final se fundamentaría en las pruebas verificadas, respetando el principio de legalidad.

En conclusión, este hecho no imputado debió ser evaluado y considerado en la resolución final proporcionando una motivación adecuada sobre por qué se considera relevante o no para la decisión final. Por lo que, la Sala debió declarar nulidad parcial y ordenar que se impute este hecho.

Cabe resaltar que no ha existido un desarrollo suficiente de la materia, lo cual vulnera el derecho de defensa de la otra parte.

- **¿La resolución materia de análisis es impugnabile?**
  - a. **¿Cuáles son las vías para impugnar un acto administrativo como la resolución materia de análisis?**

Para responder a la pregunta si la resolución materia de análisis es impugnabile, es necesario tener un alcance de lo que se entiende por recursos administrativos. Eloy Espinosa-Saldaña señaló que hoy en día existe un consenso en definirlos “como actos del administrado mediante los cuales este pide a la propia Administración la revocación o reforma de un acto suyo sobre la base de un título jurídico específico” (2003, p. 110). En ese sentido, los recursos administrativos son una vía para que las partes impugnen un acto administrativo y soliciten su revisión en vía administrativa. Del mismo, cuando se interpone un recurso, la parte que lo hace colabora con la Administración Pública, ya que vuelve a hacer accesible aquellas decisiones primarias que ha emitido.

Respecto a su clasificación los artículos 219, 220 y 218.1 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los clasifica de esta manera: (i) recurso de reconsideración, (ii) recurso de apelación, (iii) recurso de revisión.

El recurso de reconsideración acorde al artículo 219 del TUO de la Ley 27444, es un recurso impropio que es resuelto por la misma autoridad que emitió el acto impugnado. Este recurso debe sustentarse en nueva prueba, salvo en aquellos actos emitidos por órganos que son de única instancia. Asimismo, es un recurso opcional, pues su omisión no impide el ejercer el recurso de apelación.

El recurso de apelación acorde al artículo 220 del TUO de la Ley 27444, es usado cuando la impugnación se funde en un análisis distinto de las pruebas o en cuestiones de puro derecho. La misma autoridad que emitió el acto administrativo es a quien se dirige, y el recurso será resuelto por su superior jerárquico.

El artículo 218.1 del TUO de la Ley 27444, señala que el recurso de revisión es un recurso extremadamente excepcional que solo puede ser utilizado en situaciones en las que se encuentre expresamente establecido por Ley o Decreto Legislativo.

Cabe mencionar que el tiempo es un factor importante en los recursos administrativos. En ese sentido, Morón Urbina ha señalado que el plazo para presentar recursos, según el numeral 2 del artículo 207 de la Ley 27444 es de quince (15) días hábiles. Una vez que se interpone el recurso impugnativo, la autoridad administrativa competente tiene treinta (30) días para resolver, a menos que se disponga lo contrario. Asimismo, es crucial presentar el recurso dentro de este plazo, ya que de ser lo contrario, el administrado pierde el derecho a recurrir y el acto administrativo será definitivo (2019, p. 28). Cabe precisar que el cómputo de plazos debe iniciar al día siguiente de la notificación del acto administrativo, y sus efectos surten desde su notificación.

Teniendo en consideración lo anteriormente señalado, se debe analizar si la resolución materia de análisis es impugnabile. Al respecto, en la presente resolución materia de análisis ya no puede impugnarse en sede administrativa, toda vez que la resolución agota por sí misma la vía administrativa. En dicha medida, no puede impugnarse con el Indecopi.

Ciertamente, en el presente caso se debe tener en consideración que para los casos de los procedimientos ordinarios como el analizado en el presente informe, únicamente se ha dispuesto que los administrados puedan presentar el recurso de apelación, no siendo aplicables los recursos de revisión ni de reconsideración.

Asimismo, una vez agotada la vía administrativa, la parte afectada por la resolución puede acudir al Poder Judicial a través de una acción contencioso-administrativa. Este recurso judicial se puede presentar en un plazo máximo de tres (3) meses, ante el juzgado competente en lo contencioso administrativo, el cual se encarga de revisar la legalidad de la resolución administrativa<sup>3</sup>.

- **¿Correspondía declarar la nulidad de la graduación de la sanción?  
¿Qué multa debió imponerse y según que consideraciones debió de graduarse la sanción?**
  - a. **¿Fue correcto que se declare la nulidad de la graduación de la sanción? ¿Qué norma debió de aplicarse?**

En el presente caso, la decisión de la Sala fue acertada y bien fundamentada, toda vez que la Comisión no cumplió con el procedimiento regular de la resolución en el extremo referido a la graduación de la sanción.

La Comisión se basó únicamente en los criterios establecidos en el artículo 112 del Código sobre graduación de sanciones. En ese sentido y acorde a este artículo del Código se tiene que, al graduar la sanción, el Indecopi considera ciertos criterios: (i) beneficio ilícito esperado, (ii) probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño resultante de la infracción, (iv) efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) naturaleza del perjuicio causado, (vi) otros criterios dependiendo del caso particular.

Sin embargo, se hizo omisión al Decreto Supremo 032-2021-PCM (en adelante, Decreto). El referido Decreto entró en vigor el 14 de junio de 2021 y estableció parámetros para ser utilizados por las Comisiones de Protección al Consumidor para determinar multas. El presente Decreto es importante al momento de

---

<sup>3</sup> Artículo 18 del Decreto Supremo 011-2019-JUS

graduar sanciones pues, a través de su “metodología busca dotar a los órganos resolutive de una hoja de ruta para calcular multas, de modo que sea un ejercicio más objetivo y sencillo” (Garrigues, 2021).

En ese sentido, teniendo en consideración que el caso en cuestión fue presentado ante Indecopi el 3 de noviembre de 2021, es decir, después de la entrada en vigor del Decreto Supremo. Era necesario que se aplique el referido Decreto. Pues, si una instancia administrativa emite una resolución sin aplicar las normas que corresponden o que se encuentran vigentes, estaría infringiendo el principio de legalidad y de tal forma, incumpliendo con el procedimiento regular.

El principio de legalidad según Guzmán Napurí, es la premisa más significativa del derecho administrativo, pues establece que las autoridades deben actuar respetando la Constitución, la Ley y el derecho, al tiempo que actúan dentro de los límites de su autoridad (2013, p. 21). En ese sentido, trayendo a colación al caso, debió aplicarse la norma vigente que en ese momento era el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

En ese contexto, sí consideramos que se debió declarar nulidad de la graduación de la sanción en cuanto no se cumplió con el requisito del procedimiento regular. Pues, no se aplicó la norma vigente en ese momento.

**b. ¿Con cuanto debió haberse graduado al proveedor financiero y cuál debió ser la medida correctiva?**

Es importante resaltar que el Decreto Supremo 032-2021-PCM fue emitido con el propósito de unificar los criterios para la validación, análisis y sanción de las infracciones en materia administrativa. En ese sentido, aplicado el cuadro 19 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, el monto que debió asumir el Banco tenía que ser mayor a 2UIT.

Al respecto, para imponer sanciones esta debe ir acorde al principio de proporcionalidad, así como sobre la evaluación integral de los criterios y con la justificación de cumplir con el objetivo de desincentivar conductas infractoras.

En el caso en concreto, aplicando el cuadro 19 del Decreto Supremo 032-2021-PCM y considerando que el Banco es una gran empresa debió aplicarse una multa de 6.89 UIT. De esta manera, se asegura que la sanción sea lo suficientemente disuasoria para el Banco y proporcional al daño causado.

Asimismo, cabe resaltar que la multa impuesta no contravendría al principio reformatio in peius o reforma en peor. Este principio nace de los sistemas procesales específicamente del artículo 370 del Código Procesal Civil, mediante el cual se expresa que:

“Artículo 370.- Competencia del juez superior

El juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido o sea un menor de edad.”

En ese sentido, este principio se aplica cuando un apelante está en riesgo de recibir una sanción más grave como resultado de su apelación. Asimismo, el artículo 258 del TUO de la Ley N° 2744, también hace mención que cuando se impugne la resolución adoptada, no se podrá adoptar una sanción más grave para el sancionado.

Sin embargo, en el caso en concreto, nuestra resolución fue declarada nula por falta de un procedimiento regular. Ya que, de lo anteriormente señalado, se aprecia que no se cumplió con el principio de legalidad. Pues, no se aplicó el Decreto Supremo 032-2021-PCM, la cual era la norma vigente para graduar la sanción. En ese sentido, el hecho que la autoridad declare nulidad por infracción de ese punto y lo devuelva a primera instancia, no quiere decir, que este afectando al principio de reforma en peor. Sino que está alertando que ese extremo de la resolución es invalida porque no se está aplicando la norma correspondiente.

Sobre la medida correctiva, cabe precisar que esta busca fundamentalmente restablecer la situación jurídica al momento anterior a la comisión de la infracción. En ese sentido, es complementaria a la sanción pues la medida correctiva se centra en reparar el daño directo al consumidor. Cabe precisar que la medida correctiva debe ser proporcional. Es decir, debe aplicarse únicamente a operaciones fraudulentas o no autorizadas.

Al respecto, la Corte Superior de Justicia de Lima en la Sentencia de vista de la Resolución N° 0922-2019/SPC-INDECOPI, de manera equivocada, consideró que la operación que activa la alerta también debía ser devuelta al consumidor como medida correctiva. En el caso resuelto por la Corte se consideró que la primera operación de S/ 8,000.00 soles también debía ser devuelta a pesar de que el historial del usuario mostraba transacciones similares y recurrentes en montos elevados.

En ese sentido y acorde al artículo 230 de la Ley 27444, las actuaciones administrativas deben ser proporcionadas a los fines que se persiguen. Por lo que activar una alerta sin base razonable ni proporcionalidad no se ajusta a este principio de proporcionalidad. Por el contrario, aplicar este tipo de medidas podría resultar en una sobreprotección del consumidor que afecta injustificadamente a la entidad financiera.

Tomando en consideración lo anteriormente señalado, en nuestro caso en concreto, consideramos que el Banco debe devolver al denunciante el importe total de las operaciones no reconocidas por la suma de S/ 12,019.7. De esta manera, la medida correctiva aplicada sería la devolución del monto al consumidor para restituir el daño económico causado.

## **VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

- El Banco sí infringió los artículos 18 y 19 del Código respecto del deber de idoneidad de siete (07) de las nueve (09) operaciones relacionadas con las garantías legales que debe observar como proveedor de servicios financieros. Pues, no se acreditó efectivamente la verificación de contar

con un sistema de monitoreo que permita identificar posibles patrones de fraude.

- Coincidimos con la Sala pues lo ideal es que se evalúen los elementos de manera en conjunta, pues permite analizar con mayor precisión si las operaciones fueron realizadas bajo un patrón de consumo habitual o si presentaba indicios de ser una operación inusual o sospechosa. En ese sentido, siguiendo este criterio de la objetividad, en el caso en concreto, las dos (02) primeras operaciones sí se encontraban dentro del parámetro de comportamiento habitual del señor Calle, pues en operaciones anteriores se habían realizado operaciones individuales por montos inclusive de hasta S/3,000.00 soles.
- Las empresas proveedoras de tarjetas de crédito y débito deben cumplir con las garantías legales establecidas en la normativa sectorial. Estas garantías se dividen en dos fases: i) medidas de seguridad para asegurar la validez de las transacciones, lo cual implica verificar los requisitos de autenticación, como el uso de una tarjeta activa y la introducción conjunta de contraseñas y/o token digital; ii) medidas de seguridad a efectos de evitar operaciones fraudulentas. En este caso, el Banco debió considerar el comportamiento habitual del usuario, es decir, si las operaciones en cuestión eran consistentes con el historial de transacciones del señor Calle, y producir alertas sobre la base de las operaciones atípicas que su sistema de monitoreo debió registrar.
- El deber de idoneidad es una de las principales causas de denuncia ante el Indecopi. Además, se ha evidenciado que tanto la doctrina como la jurisprudencia en esta materia son aún escasas. En ese sentido, para proteger la seguridad jurídica de los consumidores, es fundamental que la Autoridad sea más precisa en sus pronunciamientos. Esto permitirá establecer un estándar de idoneidad que facilite una evaluación justa y precisa de cada caso.
- La Administración siempre debe actuar conforme al principio de legalidad. En ese sentido, sostenemos que en la Resolución de la Comisión debió aplicarse el Decreto Supremo 032-2021-PCM, ello debido a su entrada en vigor durante el tiempo. Asimismo, consideramos que la multa impuesta no afectaría el principio *reformatio in peius* al haberse declarado nula

parcialmente por falta de un procedimiento regular. En consecuencia, la multa impuesta según lo desarrollado estaría acorde al monto con el que se perjudicó al consumidor.

- Finalmente, al aplicar medidas correctivas es fundamental que estas no resulten en una sobreprotección del consumidor que pueda afectar injustificadamente a la entidad financiera. En ese sentido, las actuaciones administrativas deben ser proporcionales a los fines que se persiguen.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Abruña Puyol, A. (2016). Sobre el así denominado concepto estricto de acto administrativo. *Foro Jurídico*, (15), 250-271. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19851>

Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. *Revista de Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6 (10), 5-57. Recuperado de <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>

Canales, J., Donayre, C., Martín, R., Martínez, J., Tassano, H. (2015). *Praeceptum N° 3 Experiencias de políticas públicas*. Lima, Perú: Indecopi. Recuperado de [https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7742/831\\_832-836\\_ECP\\_Praeceptum3.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7742/831_832-836_ECP_Praeceptum3.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Corte Superior de Justicia de Lima. (11 de Julio de 2023). Sentencia de vista (Resolución N° 0922-2019/SPC-INDECOPI). Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado.

Del Carpio, A. (2023). Informe sobre la Resolución 2080-2020/SPC-INDECOPI. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Espinosa-Saldaña Barrera, E. (2003). Recursos administrativos: algunas consideraciones básicas y el análisis del tratamiento que les ha sido otorgado en

la ley N° 27444. Derecho & Sociedad, (20), 108-119. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17297>

Garrigues. (4 de marzo de 2021). Perú: INDECOPI contará con nueva metodología para calcular multas. Garrigues. [https://www.garrigues.com/es\\_ES/noticia/peru-indecopi-contara-nueva-metodologia-calculas-multas](https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/peru-indecopi-contara-nueva-metodologia-calculas-multas)

Guzmán Napurí, C. (2001). El debido proceso en sede administrativa en la jurisprudencia y la doctrina peruana ¿Hoy en día todavía puede discutirse la pertinencia del mismo?. *IUS ET VERITAS*, 11(22), 339-347. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16008>

Guzmán Napurí, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Instituto Pacífico, Lima.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2019). Resolución N° 226-2019/SPC-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2014). Resolución N° 3110-2014/SPC-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2024). Resolución N° 0321-2024/CC1.

Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley 27444. 14.a ed. Lima: Gaceta Jurídica.

Palma Mormontoy, P. (2024). Informe sobre Expediente de relevancia jurídica N° 2035-2022/SPC-INDECOPI, E-2807, sobre la naturaleza del Procedimiento Administrativo en los casos de Protección al Consumidor. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Rejanovinschi, M. (2015). La elección del consumidor a un ambiente adecuado  
Consumer choice of a suitable environment. *Revista de Actualidad Mercantil*, (4).  
Recuperado de  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14962/15496>

Tovar Mena, T. V. (2003). Responsabilidad civil y relaciones de consumo. El deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos. *IUS ET VERITAS*, 13(26), 210-231. Recuperado a partir de  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16244>

Sentencia del Tribunal Constitucional del Exp. N° 0649-2002-AA/TC, 20 de agosto de 2002.

Zegarra Valdivia, D. (2012). La motivación como elemento esencial del acto administrativo. En O. Medauar & V. Rhein Schirato (Coords.), *Os Caminhos do Ato Administrativo* (pp. 145-177). Sao Paulo: Editora Revista Dos Tribunais.

## **ANEXOS**

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : CARLOS ALBERTO CALLE MENDOZA

**DENUNCIADOS** : BANCO BBVA PERÚ S.A.  
TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A.  
HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
BOTICAS IP S.A.C.

**MATERIAS** : SERVICIOS FINANCIEROS  
DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDADES** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA  
VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS  
VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS  
VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** *Se revoca en parte la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad bancaria adoptó las medidas de seguridad pertinentes, respecto de una (1) operación realizada con cargo a la Tarjeta de Débito 4551708263\*\*\*\* de la actora, por la suma de S/ 1 999,49, toda vez que la misma se encontraba dentro del patrón habitual de consumo de la denunciante y se procesó en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.*

*Se confirma en parte la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad necesarias pues no generó la alerta oportuna en sus sistemas ante la realización de una (1) operación por el monto de S/ 4 300,00, realizada el 27 de febrero de 2021, con cargo a la Tarjeta de Débito 4551708263\*\*\*\*, que discrepaba del comportamiento habitual de consumo de la denunciante, permitiendo luego de ello que se realicen seis (6) operaciones adicionales en perjuicio de la tarjetahabiente.*

*Se declara la nulidad parcial de la resolución apelada, en el extremo que sancionó a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 2 UIT por la infracción*

**verificada, en la medida que el análisis de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura contiene una motivación incongruente con lo dispuesto en 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 consecuencia, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura que emita un pronunciamiento sobre el particular, a la brevedad, tomando en cuenta lo desarrollado en la presente resolución.**

Lima, 10 de enero de 2023

## ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 8 de junio de 2021, subsanado mediante escrito del 28 de agosto de 2021, el señor Carlos Alberto Calle Mendoza (en adelante, el señor Calle) denunció a Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco), Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. (en adelante, Maestro), Hipermercados Tottus S.A. (en adelante, Tottus) y Boticas IP S.A.C. (en adelante, Inkafarma) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) Era titular de la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\* con la cual los días 27 de febrero y 1 de marzo de 2021, se realizaron las siguientes operaciones que no reconocía:

N°	Fecha	Concepto	Monto S/
1	27/02/2021	Transferencia a Cta 001108140212030908	3 500,00
2	27/02/2021	Transferencia a Cta 001108140212030908	1 999,49
3	27/02/2021	Transferencia a Cta 001108140212030908	4 300,00
4	27/02/2021	Retiro efectivo	800,00
5	27/02/2021	Retiro efectivo	800,00
6	27/02/2021	Retiro efectivo	108,00
7	01/03/2021	Compras Inkafarma Open Plaza	94,70
8	01/03/2021	Compras Suc.45-Maestro Piura	2 319,00
9	01/03/2021	Compra Tottus Piura	3 598,00
<b>TOTAL</b>			<b>17 519,19</b>

; y,

- (ii) pese a que se acercó a las oficinas del Banco para buscar solución, el personal le informó que por falta de sistema no se pudo bloquear su cuenta ni su tarjeta en tanto sólo se había sustraído el monto de S/ 3 000,00.
2. El 24 de noviembre de 2021, el Banco formuló sus descargos, señalando lo siguiente:
  - (i) De la visualización de su sistema interno “MC30”, se corroboraba que las operaciones se efectuaron correctamente; y,
  - (ii) los retiros de dinero se efectuaron a través de un agente express el 27 de febrero de 2021, mientras la tarjeta de débito se encontraba activa, la misma que fue bloqueada recién el 3 de marzo de 2021.
3. El 25 de noviembre de 2021, Tottus y Maestro formularon sus descargos respecto de los hechos infractores imputados en su contra.
4. El 27 de diciembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0178-2021/CPC-PIU, el mismo que fue trasladado a las partes del procedimiento a efectos de que presenten sus descargos.
5. El 7 de enero de 2022, Inkafarma presentó sus descargos al referido informe.
6. Mediante Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU del 12 de enero de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró fundada en parte la denuncia interpuesta ,contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar acreditado que no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que se realicen ocho (8) operaciones no reconocidas con cargo a la Tarjeta de Débito 4551708263\*\*\*\* de titularidad de consumidor por el monto total de S/ 14 019,19; sancionándolo con una multa de 2 UIT;
  - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Inkafarma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que dicha denunciada adoptó las medidas de seguridad necesarias en la realización de la operación no reconocida por el importe de S/ 94,70, con cargo a la tarjeta de débito del consumidor;
  - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maestro, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que dicha denunciada adoptó las medidas de seguridad necesarias en la realización de la operación no reconocida por el importe de S/ 2 319,00, con cargo a la tarjeta de débito del consumidor;
  - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Tottus, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la

- referida empresa adoptó las medidas de seguridad necesarias en la realización de la operación no reconocida por el importe de S/ 3 598,00 con cargo a la tarjeta de débito del consumidor;
- (v) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe total de S/ 14 019,19, por la realización de ocho (8) operaciones no reconocidas por el consumidor;
  - (vi) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vii) dispuso la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS), una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.
7. El 9 de febrero de 2022, el Banco presentó su recurso de apelación contra la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU, señalando lo siguiente:
- (i) Era incorrecto que las operaciones cuestionadas no se condecían con el patrón de consumo del cliente;
  - (ii) si la Comisión consideró que las operaciones fueron realizadas de manera correcta validando el ingreso de tarjeta y clave secreta, no era lógico que se le sancionara con una multa desproporcionada; y,
  - (iii) la multa impuesta en su contra, además de resultar por demás excesiva, revelaba la intención de la primera instancia de sancionarlo por una conducta generalizada, cuando el presente caso versaba sobre la presunta vulneración a las expectativas de un solo consumidor.
8. Cabe indicar que, en la medida que el consumidor no apeló la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU en los extremos en que se declaró infundada su denuncia, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, estos puntos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la integración de la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU

9. El artículo IV del Título Preliminar del Texto Único de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia<sup>1</sup>, cuya

<sup>1</sup> **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:

(...)

**1.9. Principio de celeridad.** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o

finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

10. Por su parte, el artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla<sup>2</sup>.
11. En el presente caso, de la revisión de la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU<sup>3</sup>, esta Sala ha advertido que la Comisión no consideró acreditado que la entidad bancaria haya incurrido en responsabilidad administrativa, respecto del procesamiento de la primera operación controvertida, por el monto de S/ 3 500,00; sin embargo, la primera instancia omitió consignar en su parte resolutive dicho extremo, aun cuando ello sí fue consignado en la parte considerativa de la referida resolución.

---

constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

**1.10. Principio de eficacia.** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

<sup>2</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 370°.- Competencia del Juez superior.**

El Juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido. Sin embargo, puede integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.  
(...).

<sup>3</sup> Conforme se desprende de los siguientes considerandos de la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU:

*"36. Ahora bien, cabe señalar que respecto a la primera operación cuestionada por el importe de S/ 3 500,00, no resulta exigible al Banco que hubiera emitido una alerta por dicha operación, en la medida que, al tratarse del primer movimiento, la entidad bancaria no tenía como, de manera previa, establecer que dicha operación se encontraba fuera del patrón de consumo del denunciante. En ese sentido, no corresponde atribuir responsabilidad al Banco por esta primera operación por el importe de S/ 3 500,00.  
(...)*

*37. Sin perjuicio de lo anterior, y en la medida que, pese al requerimiento formulado por la Secretaría Técnica, el Banco no logró acreditar que las operaciones no reconocidas por el denunciante se encontraban dentro de su patrón de consumo, esta Comisión considera que el proveedor debió emitir una alerta desde la segunda operación cuestionada y, en todo caso, debió bloquear la tarjeta de crédito a fin de evitar la realización de las operaciones posteriores.*

*38. En virtud de lo antes expuesto, la Comisión considera que debe declararse fundada, en parte, la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19 del Código, en tanto quedó acreditado que el proveedor no adoptó las medidas de seguridad correspondientes a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a su tarjeta de débito N° 4551708263\*\*\*\*\*, y, en consecuencia, se le atribuyó indebidamente la realización de operaciones en soles por el monto de S/ 14 019,19 (...)." [Sic].*

12. En ese sentido, teniendo en consideración que la omisión de la consignación en la parte resolutive del referido punto no altera el contenido sustancial de la resolución recurrida, corresponde integrar dicha omisión.
13. Ahora bien, teniendo en cuenta que la exoneración de responsabilidad del denunciado en dicho extremo no ha sido controvertida por la parte denunciante, este punto ha quedado consentido.

### Sobre el deber de idoneidad

14. 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 ofrecidos<sup>4</sup>.
15. 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.
16. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

(...)

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

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

17. En el presente caso, el señor Calle denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad correspondientes a fin de evitar que se realicen nueve (9) operaciones no reconocidas con cargo a su Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\*\*, por el monto total de S/ 17 519,19.
18. La Comisión declaró fundada en parte la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado que no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que se realicen ocho (8) operaciones no reconocidas con cargo a la Tarjeta de Débito 4551708263\*\*\*\*\* de titularidad de consumidor por el monto total de S/ 14 019,19.
19. Asimismo, declaró infundada en parte la denuncia interpuesta contra la entidad bancaria, tras considerar que no resultó exigible que el Banco hubiera emitido una alerta por la primera operación no reconocida, por el monto de S/ 3 500,00, dado que, al tratarse del primer movimiento, el denunciado no tenía cómo -de manera previa- establecer que tal transacción se encontraba fuera del patrón de consumo del denunciante.
20. Atendiendo al hecho cuestionado por el consumidor, referido a la irregularidad de las operaciones no reconocidas y los alegatos deducidos por el Banco en vía de apelación, es imperioso verificar, en un primer momento, si la entidad denunciada cumplió con su deber legal de contar con un sistema de monitoreo que hubiera podido detectar si las operaciones cuestionadas habían presentado características inusuales o sospechosas.
21. Solo una vez concluido este primer nivel de análisis, se procederá a evaluar los argumentos formulados por las partes, referidos a la concurrencia de los elementos de validez pertinentes al canal por el cual los cargos fueron aprobados, al amparo de la normativa sectorial aplicable a la materia y lo determinado por el Banco.
22. En este punto, los vocales que suscriben la presente resolución estiman 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), aprobado por Resolución SBS 6523-2013, 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 -de forma unívoca- por las medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose

---

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

entre ellas, ineludiblemente, el deber de monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos.

23. 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.
24. Siendo ello así, incluso si un consumidor no manifiesta su disconformidad con la conducta de su contraparte, en lo concerniente al deber de monitoreo de operaciones contemplado en el artículo 17° del Reglamento, corresponde a la autoridad administrativa evaluar el cumplimiento de dicha garantía legal, al constituir parte del cumplimiento del deber de idoneidad en virtud de las medidas de seguridad adoptadas por el proveedor frente a la transacción cuestionada.
25. En ese sentido, más allá del formato de redacción que un consumidor pueda utilizar en su denuncia o el tenor de la misma, se entiende que cuando este cuestiona ante la Administración el cargo de un consumo no reconocido, lo hace con el fin de que se verifique que la entidad financiera adoptó **todas las medidas de seguridad a las que se encontraba obligada**, motivo por el cual es necesario realizar un análisis conjunto de tales medidas de seguridad, hayan sido, o no, expresamente invocadas por el cliente.
26. Habiendo fijado el parámetro de análisis de la responsabilidad de la entidad financiera ante la ejecución de operaciones no reconocidas, resulta relevante puntualizar que, si bien este Colegiado no evaluará la responsabilidad del proveedor respecto de la operación que determinó el pronunciamiento infundado, no apelado en primera instancia, lo cierto es que es menester tomar en consideración esta transacción, a efectos de determinar si el proveedor debió levantar una alerta ante la ejecución de alguna de las operaciones venidas en grado.
27. Únicamente a partir de este examen previo, resultará factible elucidar si las operaciones cuestionadas ante esta instancia se hallaban acorde a la conducta habitual de consumo del actor y, en tal supuesto, si su procesamiento fue correcto, o no.
28. Sobre el deber de monitoreo de operaciones el 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.

29. Al respecto, el artículo 17° del referido reglamento, establece lo siguiente.

***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.*

(...)" [Sic].

30. Conforme al artículo citado previamente, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.

31. De ello, se desprende que la finalidad del artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un patrón de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.

32. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.

33. Al respecto, los vocales que suscriben la presente resolución consideran que, a efectos de determinar el comportamiento habitual de un consumidor, se debe tener en cuenta que la formación de dicho patrón responde a aspectos individuales de cada cliente, su modo de consumo, entre otras características de naturaleza personalísima, por lo que no es posible concluir que el



procesamiento de una operación con características específicas sea inusual para todos los consumidores.

34. En atención a ello, es necesario precisar los alcances del criterio aplicable a los casos vinculados a denuncias por falta de adopción de medidas de seguridad ante la ejecución de operaciones no reconocidas por los usuarios de servicios financieros, a fin de revestir de un contenido más completo a la determinación del comportamiento habitual de cada cliente.
35. Así, a manera de otorgar un criterio objetivo a la determinación del 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.
36. En esa línea, la conclusión de si una operación es inusual o no al comportamiento habitual de consumo del consumidor deberá realizarse teniendo en cuenta si, de manera previa a su ejecución, el interesado había realizado, con cargo al producto estudiado, operaciones por importes similares a los controvertidos en sede administrativa.
37. Es pertinente acotar que el estudio referido previamente debe comprender un análisis que considere la totalidad de canales utilizados previamente 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.
38. En ese sentido, si bien la frecuencia con la que se realizan las operaciones y los canales por los cuales estas se ejecutan, entre otras características, son elementos importantes de la conformación del patrón de consumo del cliente, lo cierto es que tales elementos diferenciadores, 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 realizaba. 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.

39. En este punto es pertinente dejar constancia que el análisis fijado previamente es uno a efectos de detectar si una operación, procesada en la cuenta del denunciante, presentaba características inusuales al comportamiento habitual de consumo del cliente que ameritasen que el Banco la detecte como inusual y/o sospechosa, ello en atención a su deber de monitoreo, pero que no implica de modo alguno el desconocimiento de la existencia de autorizaciones y/o habilitaciones previas que necesitan ser otorgadas a efectos de procesar determinadas operaciones, siendo que -en tales casos- no estamos ante la ejecución de una operación inusual, sino ante la realización de una operación que no tenía autorización de ser procesada.
40. Siendo así las cosas, a efectos de formular dicho análisis, se aprecia de la revisión de los estados de cuenta del producto financiero del consumidor, por el periodo comprendido entre febrero de 2020 y enero de 2021, lo siguiente:

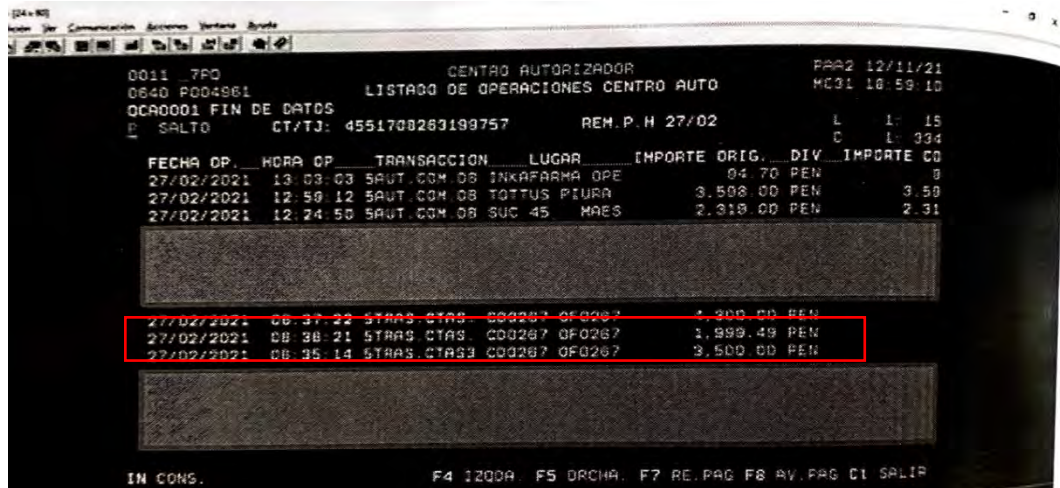
Mes	Cantidad de consumos	Consumo mayor	Monto total	Cantidad de consumos máxima por día	¿Operaciones similares a la denunciada?
Enero de 2020	14	S/ 800,00	S/ 2 905,10	3	Sí
Febrero de 2020	13	<b><u>S/ 3 000,00</u></b>	<b><u>S/ 5 952,52</u></b>	3	Sí
Marzo de 2020	14	S/ 600,00	S/ 2 785,47	2	Sí
Abril de 2020	1	S/ 200,00	S/ 200,00	1	Sí
Mayo de 2020	5	S/ 300,00	S/ 901,00	1	Sí
Junio de 2020	1	S/ 200,00	S/ 200,00	1	Sí
Julio de 2020	1	S/ 250,00	S/ 250,00	1	Sí
Agosto de 2020	4	S/ 300,00	S/ 653,90	1	Sí
Setiembre de 2020	8	S/ 800,00	S/ 2 118,85	2	Sí
Octubre de 2020	7	S/ 300,00	S/ 788,57	2	Sí
Noviembre de 2020	7	S/ 1 000,00	S/ 2 114,90	2	Sí
Diciembre de 2020	11	S/ 1 774,40	S/ 400,00	3	Sí
Enero de 2021	9	S/ 1 080,00	S/ 3 074,90	2	Sí

41. De las características del comportamiento de consumo del denunciante advertidas del cuadro previo, este Colegiado concluye que el comportamiento habitual de consumo del denunciante era de realizar operaciones individuales de hasta S/ 3 000,00.
42. En ese sentido, la primera operación objeto de pronunciamiento, esto es la operación de S/ 1 999,49, se encontraba dentro del comportamiento habitual de consumo del cliente, al ser menor al valor referido en el párrafo previo; no obstante, la segunda operación objeto de pronunciamiento, esto es la

operación de S/ 4 300,00 superaba el valor previamente fijado por el consumidor como consumo máximo individual, motivo por el que su procesamiento debió generar una alerta de consumo en los sistemas del Banco. Ello, a efectos de adoptar las medidas necesarias que evitaran que se continúen cargando transacciones de la misma naturaleza en perjuicio del consumidor, como el bloqueo preventivo de la cuenta; no obstante, la entidad financiera no sustentó que adoptó medida de seguridad alguna. En ese sentido, las seis (6) operaciones ejecutadas de manera posterior (materia de pronunciamiento) nunca debieron procesarse.

43. Ahora bien, habiéndose realizado el análisis de patrón de consumo, corresponde a esta Sala verificar la validez de la operación que debió generar la alerta respectiva, así como también de las transacciones que se encuentran dentro del comportamiento habitual de consumo del cliente.
44. Al respecto, corresponde indicar que, a criterio de este Colegiado, las medidas de seguridad a las que se encuentran sujetas 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.
45. En efecto, el artículo 17° del Reglamento señala que el proveedor debe contar con sistemas de monitoreo de operaciones que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario; es decir, se acciona a partir de la ejecución de operaciones de tales características.
46. En esa misma línea el artículo 22° del Reglamento dispone que la entidad financiera debe implementar mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre la ejecución de posibles operaciones de fraude, a efectos de proceder con el bloqueo temporal o cancelación definitiva de la tarjeta, en caso sea necesario.
47. Es en ese sentido que la Sala considera que la primera 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, como se explicó previamente, su ocurrencia es precisamente la que habilita al proveedor a adoptar acciones oportunas a fin de asegurar el patrimonio de su cliente.

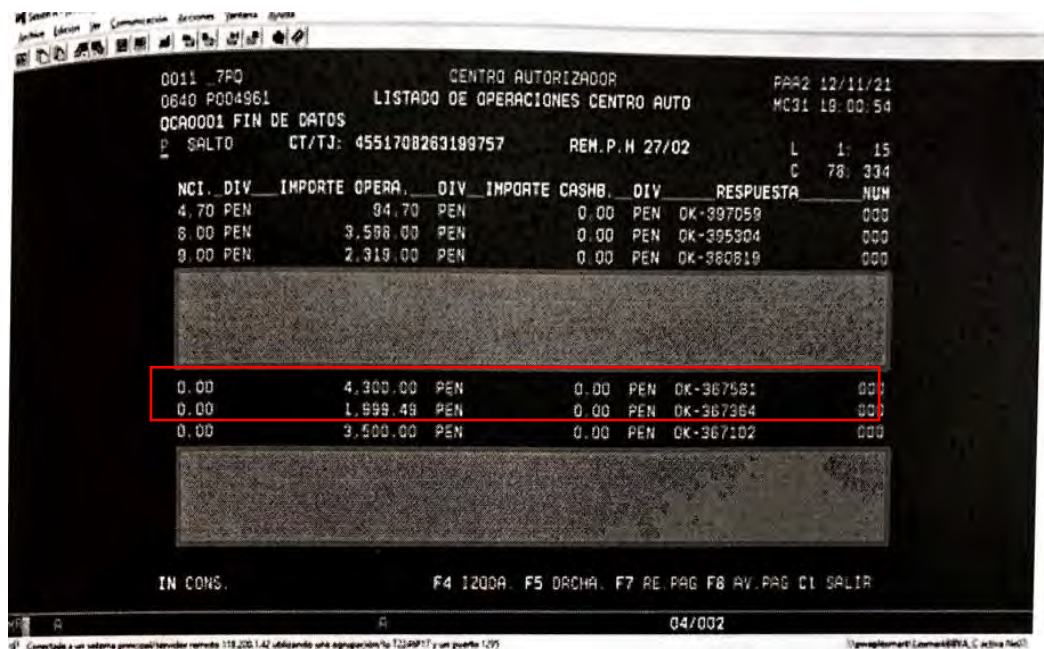
48. En esa línea, al determinar que la primera operación no debió ser evitada en su procesamiento únicamente por ser ajena al comportamiento habitual de consumo del cliente, es necesario evaluar si la misma, junto con el resto de las operaciones que se encontraba dentro del comportamiento habitual de consumo del cliente, cumplieron con los requisitos de validez exigidos para su ejecución.
49. Ahora bien, a efectos de sustentar la validez de las operaciones por los importes de S/ 1 999,49 y S/ 4 300,00, la institución financiera aportó al procedimiento los siguientes elementos probatorios<sup>6</sup>:



0011 7PQ CENTRO AUTORIZADOR PAA2 12/11/21  
 0640 P004961 LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO MC31 18:59:10  
 OCA0001 FIN DE DATOS  
 P SALTO CT/TJ: 4551708263199757 REM.P.H 27/02 L 1: 15  
 C 1: 334

FECHA OP.	HORA OP.	TRANSACCION	LUGAR	IMPORTE ORIG.	DIV	IMPORTE CD
27/02/2021	13:03:03	SAUT.COM DB	INKAFAMA OPE	94.70	PEN	0
27/02/2021	12:59:12	SAUT.COM DB	TOTTUS PIURA	3.508.00	PEN	3.50
27/02/2021	12:24:50	SAUT.COM DB	SUC 45 MAES	2.318.00	PEN	2.31
27/02/2021	08:37:22	STRAS CTAS	000267 QFO267	4.300.00	PEN	
27/02/2021	08:38:21	STRAS CTAS	000267 QFO267	1.999.49	PEN	
27/02/2021	08:35:14	STRAS CTAS	000267 QFO267	3.500.00	PEN	

IN CONS. F4 IZQDA. F5 DROHA. F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR



0011 7PQ CENTRO AUTORIZADOR PAA2 12/11/21  
 0640 P004961 LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO MC31 18:00:54  
 OCA0001 FIN DE DATOS  
 P SALTO CT/TJ: 4551708263199757 REM.P.H 27/02 L 1: 15  
 C 78: 334

NCI.	DIV	IMPORTE OPERA.	DIV	IMPORTE CASHB.	DIV	RESPUESTA	NUM
4.70	PEN	94.70	PEN	0.00	PEN	OK-397059	000
8.00	PEN	3.508.00	PEN	0.00	PEN	OK-395304	000
9.00	PEN	2.318.00	PEN	0.00	PEN	OK-360819	000
0.00		4.300.00	PEN	0.00	PEN	OK-367581	000
0.00		1.999.49	PEN	0.00	PEN	OK-367364	000
0.00		3.500.00	PEN	0.00	PEN	OK-367102	000

IN CONS. F4 IZQDA. F5 DROHA. F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR

04/002

<sup>6</sup> En las fojas 71, 72 y 73 del expediente.

50. Cabe resaltar que la entidad bancaria explicó los códigos contenidos en cada elemento probatorio, tal como se desprende de la siguiente imagen:

<b>SIGLAS:</b>
<b>CT/TJ:</b> Tarjeta Utilizada
<b>HORA:</b> Horario en que se realizó la operación
<b>LUGAR (Consumos en establecimientos):</b> Inkafarma OPEN / Tottus / Maestro
<b>LUGAR (3 transferencias a cuentas de terceros):</b> OF0267: Calle Tacna 598
<b>PEN:</b> Nuevos Soles.
<b>OK:</b> Operación válida con ingreso de tarjeta y clave secreta o "password".
<b>MODO DE INGRESO 50010151402H:</b> (5) en séptima posición = CHIP, (1) en octava posición = PIN.
<b>MODO DE INGRESO 51120151310D:</b> (5) en séptima posición = CHIP, (1) en octava posición = PIN.

51. Siendo así, se evidencia que las dos (2) operaciones materia de controversia, consistentes en transferencias a terceros, fueron realizadas en la oficina de la entidad bancaria ubicada en Calle Tacna 598, siendo que el código "OK" acredita correctamente que las referidas transacciones fueron ejecutadas de manera válida con el ingreso de la tarjeta y clave secreta.
52. Bajo las consideraciones expuestas previamente y de la valoración integral de los medios probatorios que obran en el expediente, corresponde revocar en parte la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la entidad bancaria adoptó las medidas de seguridad pertinentes, respecto de una (1) operación realizada con cargo a la Tarjeta de Débito 4551708263\*\*\*\* de la actora, por la suma de S/ 1 999,49, toda vez que la misma se encontraba dentro del patrón habitual de consumo de la denunciante y se procesó en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.
53. De otro lado, corresponde confirmar en parte la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto quedó acreditado que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad necesarias pues no generó la alerta oportuna en sus sistemas ante la realización de una (1) operación por el monto de S/ 4 300,00, realizada el 27 de febrero de 2021, con cargo a la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\*, que discrepaba del comportamiento habitual de consumo de la denunciante, permitiendo luego de ello la realización de seis (6) operaciones adicionales en perjuicio de la tarjetahabiente.

54. Cabe puntualizar que, el razonamiento plasmado en el presente caso es uno que se diferencia del criterio adoptado por esta Sala en mayoría bajo una anterior conformación, siendo que el razonamiento expuesto en la presente resolución es compartido por la actual conformación del Colegiado<sup>7</sup>.
55. En ese sentido, si bien los vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio mantenían anteriormente una posición distinta para el análisis de este tipo de casos, mediante la presente resolución, dichos suscritos realizan 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.
56. En efecto, todos los vocales que suscriben el presente voto estiman que el análisis de la idoneidad del producto y/o servicio en la prestación de servicios financieros como el objeto de pronunciamiento, es uno que debe comprender la totalidad de las medidas de seguridad a las que se encuentra sujeta la entidad financiera, por cuanto el rol del principal de este órgano es asegurar la adecuada tutela al derecho de los consumidores.
57. Bajo dicha interpretación, en la medida que en la actualidad las entidades financieras cuentan con una amplia gama de herramientas tecnológicas que les permiten la prestación de sus servicios de la manera más idónea posible, a fin de salvaguardar a plenitud el objetivo primordial de la regulación sobre la materia, esto es, la protección del dinero de los consumidores en el mercado de servicios financieros; el despliegue de medidas de seguridad al respecto debe ir a la par de la existencia de métodos modernos que persigan que las operaciones que sean cargadas a sus cuentas o líneas de créditos hayan sido aprobadas de acuerdo con todas las medidas de seguridad contempladas en la normativa sectorial.
58. Sostener lo contrario, implicaría promover una conducta del proveedor perjudicial para los consumidores, dejándoles en indefensión de sus derechos e intereses económicos en el mercado, aun cuando este tipo de proveedores debe implementar las medidas de seguridad pertinentes al amparo de la normativa vigente.
59. Cabe señalar que el criterio recogido en la presente resolución va en la línea de los nuevos criterios y nuevos principios internacionales de protección del cliente financiero que han sido adoptados por los gobiernos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) el pasado 12 de

<sup>7</sup> Bajo una anterior conformación, la Sala en mayoría consideraba como parámetro objetivo para determinar el “patrón de consumo” únicamente el registro de consumos máximos totales efectuados en periodos anteriores por cada cliente. Dicha posición era compartida por los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

diciembre de 2022, respaldados por los líderes del G20 en la Cumbre de Bali, celebrada el pasado 15 y 16 de noviembre de 2022, y adoptados por los gobiernos de la OCDE, para promover un sistema financiero inclusivo y garantizar que las entidades del sistema financiero ofrezcan una gama de productos de calidad.

60. En esa línea, los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio, consideran pertinente acoger su voto al criterio desarrollado en la presente resolución, en lo que respecta a la determinación del patrón de consumo del cliente financiero y su deber de monitoreo de las empresas del sistema financiero, toda vez que los preceptos desarrollados por la OCDE constituyen el estándar internacional para una protección del consumidor financiero completa, eficiente y eficaz, abarcando aspectos diversos como educación financiera, supervisión, conducta o tramitación de quejas y reclamos como el efectuado por la parte denunciante en el presente procedimiento, entre otros, para garantizar que se adopten las mejores prácticas globales en el mercado de los servicios bancarios y financieros, más aun tomando en consideración las lecciones aprendidas durante la pandemia.

#### Sobre la graduación de la sanción impuesta

61. El artículo 10º del TUO de la LPAG, contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>8</sup>, siendo que entre tales requisitos se encuentra la conformación del acto mediante el procedimiento regular previsto para tal fin<sup>9</sup>.
62. Sobre esta línea de razonamiento, debe tenerse en cuenta que el artículo 254º del TUO de la LPAG<sup>10</sup> establece que, para ejercer la potestad sancionadora,

<sup>8</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 10º.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos:**  
(...)

**5. Procedimiento regular.-** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 254º.- Caracteres del procedimiento sancionador:** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita.

2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.

la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber observado el procedimiento legal o reglamentariamente establecido.

63. Ahora bien, mediante 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), se estableció que los parámetros contemplados en su contenido debían ser aplicados por, entre otros, las Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del Indecopi con competencia en esta materia, a los procedimientos que inicien a partir de su entrada en vigencia, el 14 de junio de 2021.
64. No obstante, de la revisión del expediente, esta Sala advierte que a efectos de graduar la sanción de 2 UIT impuesta al Banco, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código incurrida, la Comisión solo invocó la aplicación de los criterios previstos en el artículo 112° del Código, sin que haya empleado la metodología desarrollada en el Decreto Supremo, el cual debía ser aplicado en el presente procedimiento al haber este iniciado el 3 de noviembre de 2021, sin que haya justificado la citada omisión.
65. Conforme a lo expuesto, en la medida que la graduación de la sanción realizada por la Comisión no se encuentra debidamente motivada, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 2 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código acreditada; y, en consecuencia, se ordena a la Comisión que emita un pronunciamiento sobre el particular, a la brevedad, tomando en cuenta lo desarrollado en la presente resolución.

### Sobre la medida correctiva

66. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores<sup>11</sup>.

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162°, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - **Medidas correctivas.**  
- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.  
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.  
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



67. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa<sup>12</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>13</sup>.
68. En el presente caso, la Comisión ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe total de S/ 14 019,19, por la realización de ocho (8) operaciones no reconocidas por el consumidor.
69. No obstante, considerando que la operación realizada el 27 de febrero de 2021, con cargo a la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\*\* de la interesada, por la suma de S/ 1 999,49, fue efectuada en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución, no corresponde ordenar su devolución.
70. De otro lado, en la medida que se ha verificado que la operación que debió generar una alerta de consumo inusual ascendente a S/ 4 300,00, fue

<sup>12</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
  - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

<sup>13</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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

procesada válidamente y, habiéndose fijado previamente que las medidas de seguridad a las que se encuentran sujetas las entidades financieras implican adoptar medidas de seguridad, como el bloqueo preventivo, recién a partir de la generación de una operación ajena al comportamiento habitual de consumo del cliente, no corresponde ordenar la devolución de la citada operación.

71. En ese sentido, corresponde efectuar una modificación al mandato ordenado por la primera instancia y, en su lugar, se ordena al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver las seis (6) operaciones realizadas con cargo a la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\*\*, de titularidad de la actora, por el importe total de S/ 12 019,70, así como los intereses, gastos, comisiones y otros conceptos generados como consecuencia de estas, desde la fecha de su realización hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
72. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI<sup>14</sup>, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI), se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117°<sup>15</sup> del Código.
73. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual

<sup>14</sup> **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.**

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, esto último de conformidad con lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI<sup>16</sup>, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el RIS

74. Considerando que, en su recurso de apelación, el Banco no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar el pago de las costas y costos del procedimiento, así como su inscripción en el RIS y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>17</sup> a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos.
75. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en los referidos extremos.
76. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI<sup>18</sup>, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los

<sup>16</sup> **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

<sup>17</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

<sup>18</sup> **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.**

medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118<sup>o</sup><sup>19</sup> del Código.

77. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, esto último de conformidad con lo establecido en el artículo 41<sup>o</sup><sup>20</sup> de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

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

78. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen

---

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

- <sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118<sup>o</sup>. - Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.**  
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano 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.

- <sup>20</sup> **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41<sup>o</sup>. - Incumplimiento de pago de costas y costos.**

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

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarisimos 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.

sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra para los fines pertinentes.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar en parte la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU del 12 de enero de 2022, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Alberto Calle Mendoza contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad bancaria adoptó las medidas de seguridad pertinentes, respecto de una (1) operación realizada con cargo a la Tarjeta de Débito 4551708263\*\*\*\* de la actora, por la suma de S/ 1 999,49, toda vez que la misma se encontraba dentro del patrón habitual de consumo de la denunciante y se procesó en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

**SEGUNDO:** Confirmar en parte la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad necesarias pues no generó la alerta oportuna en sus sistemas ante la realización de una (1) operación por el monto de S/ 4 300,00, realizada el 27 de febrero de 2021, con cargo a la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\*, que discrepaba del comportamiento habitual de consumo de la denunciante, permitiendo que luego de ello se realizaran seis (6) operaciones adicionales en perjuicio de la tarjetahabiente.

**TERCERO:** Modificar la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo de la medida correctiva reparadora ordenada a Banco BBVA Perú S.A. y, en su lugar, se ordena a dicho denunciado, en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver las seis (6) operaciones realizadas con cargo a la Tarjeta de Débito 45571708263\*\*\*\*, de titularidad de la actora, por el importe total de S/ 12 019,70, así como los intereses, gastos, comisiones y otros conceptos generados como consecuencia de estas, desde la fecha de su realización hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código, se informa a Banco BBVA Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva confirmada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa

coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que sancionó a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 2 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada. Ello, en la medida que el análisis esgrimido por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura contiene una motivación incongruente en concordancia con lo dispuesto en 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 consecuencia, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura que emita un pronunciamiento sobre el particular, a la brevedad, tomando en cuenta lo desarrollado en la presente resolución.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que condenó a Banco BBVA Perú S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Banco BBVA Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva

Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 0021-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco BBVA Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SÉTIMO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco BBVA Perú S.A., para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

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

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente