

Pontificia Universidad Católica del Perú

Facultad de Derecho



Programa de Segunda Especialidad en Derecho De Protección al Consumidor

La aplicación de medidas de seguridad para casos de operaciones inusuales en tarjetas de crédito y débito en materia de protección al consumidor

Trabajo Académico para optar el Título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

AUTOR:

Julia Katty Silvestre Bermúdez

ASESOR:

Moisés Arturo Rejanovinski Talledo

CÓDIGO DE ALUMNO:

20041230

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo académico a:

Mi madre, Flora, ejemplo de trabajo, perseverancia y deseos de superación, a quien le debo lo todo lo que soy; por sus esfuerzos para brindarme siempre lo mejor y apoyarme incondicionalmente en cada reto académico desde que tengo uso de razón, le estaré eternamente agradecida.



RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en analizar las medidas de seguridad instauradas para el uso de las tarjetas de crédito y débito por el consumidor y determinar cómo se deben aplicar estas medidas para operaciones inusuales en estas tarjetas, especialmente el sistema de monitoreo y del deber de alerta a cargo del proveedor. En base a ello, se tiene como objetivo principal analizar y determinar la forma de aplicación de estas medidas de seguridad para tutelar el interés económico del consumidor ante operaciones inusuales.

Se partirá por exponer aspectos generales sobre la temática, desde el análisis de las tarjetas de crédito y débito, verificando su concepto, características hasta el análisis de operaciones inusuales, verificando cuando estamos ante una operación inusual, para determinar las medidas de seguridad que se han establecido ante dichas operaciones. De esta forma, se podrá evidenciar qué tipos de medidas se han instaurado y la necesidad de formular una propuesta para la forma de aplicación de estas medidas, particularmente la oportunidad del deber de alerta por parte de las entidades del sistema financiero, en tanto la norma no regula una forma específica.

Finalmente, en base a todo lo analizado, tomando como referencia las premisas desarrolladas y los criterios utilizados por la Sala Especializada en Protección al consumidor sobre la materia, se consignará como se deben aplicar las medidas de seguridad que son necesarias para la protección al consumidor en el uso de las tarjetas de crédito y débito.

INDICE

DEDICATORIA	2
RESUMEN	3
INTRODUCCION	5
CAPITULO I. LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO	7
1.1 Concepto de tarjeta de crédito y débito	7
1.2. Características esenciales.....	9
1.3. Derechos y obligaciones nacidas de la tarjeta de crédito y débito.....	11
CAPITULO II. OPERACIONES INUSUALES EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO	16
2.1 Riesgos inherentes a las tarjetas de crédito y débito.....	16
2.2 ¿Qué se entiende por operación usual?.....	20
2.3 Concepto y características de operaciones inusuales.....	22
2.4 ¿Cómo Indecopi determina una operación inusual?	25
CAPITULO III. MEDIDAS DE SEGURIDAD REPECTO A LA REALIZACION DE OPERACIONES CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO	28
3.1. Deber de idoneidad como base de las medidas de seguridad	28
3.2. Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas de crédito	31
3.3. Medidas de seguridad respecto a la realización de operaciones en las tarjetas de crédito y débito	32
3.4. Responsabilidad por operaciones no reconocidas.....	36
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41

INTRODUCCION

Los servicios brindados por todo proveedor deben responder siempre a parámetros de idoneidad, de tal forma que su incumpliendo deriva a la atribución de responsabilidad administrativa previo proceso administrativo sancionador. En los servicios brindados por las entidades financieras, particularmente en las tarjetas de crédito y débito, como cumplimiento del deber de idoneidad, estas entidades deben brindar las medidas de seguridad necesarias para garantizar el interés económico del consumidor, y aplicar dichas medidas de tal forma que garanticen este interés.

Cabe manifestar que, del Anuario de Estadísticas Institucionales del año 2019 de Indecopi se han registrado más de 7000 reclamos, de los cuales más del 38% responden a reclamos financieros¹. La mayor parte de dichos reclamos consisten en las tarjetas de crédito, evidenciando que es un servicio cuestionado en su mayoría, principalmente en la adopción de medidas de seguridad por parte de la entidad.

Se destaca la importancia de las medidas de seguridad y su incidencia en el resguardo del interés económico del consumidor, quien, al adquirir la tarjeta, confía en la entidad para la adopción de tales medidas y la aplicación de esta de forma inmediata. Ante esta premisa, se exige a través del “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito” la implementación de una serie de medidas para garantizar la seguridad en las tarjetas de crédito, tales como un sistema de monitorio (sistema de alerta) y el reconocimiento de operaciones inusuales.

No obstante, la norma no regula cómo se deben aplicar estos mecanismos, lo que conlleva a que cada entidad financiera aplique estas medidas a su criterio, siendo necesario formular una propuesta de cómo se deben aplicar estas medidas de protección, especialmente el deber de alerta, toda vez que, si bien está regulada y se exige el proveedor, resulta imprescindible regular y uniformizar su forma de aplicación. Todo lo desarrollado tiene gran importancia y relevancia, toda vez que se propone una forma de

¹ INDECOPI

Indecopi: Anuario de estadísticas institucionales del Indecopi. Consulta: 10 de julio de 2021
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1938933-anuario-de-estadisticas-institucionales-2019>

aplicación de medidas de seguridad para el uso de tarjetas de crédito y débito, lo que beneficiará a los consumidores y reforzará la protección e interés económico del consumidor en los servicios financieros.



CAPITULO I. LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

1.1 Concepto de tarjeta de crédito y débito

Para el análisis de la aplicación de medidas de seguridad en las tarjetas de crédito y débito y la formulación de la propuesta en la forma de aplicación de estas medidas, es necesario conocer previamente a qué se hace referencia cuando hablamos de tarjeta de crédito y débito, toda vez que en base ello, se podrán conocer cuáles son los riesgos inherentes en su uso y las medidas de seguridad aplicables al caso. De esta forma, se efectúa un breve desarrollo de los conceptos e importancia de estas tarjetas.

Por tanto, en principio, puedo precisar que la tarjeta de crédito es emitida por una entidad bancaria o financiera y a través de la cual se autoriza a una determinada persona a realizar pagos o gastos, los cuales son cobrados posteriormente de forma periódica por la entidad acreedor, tal como también se establece en el artículo 4° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. En ese sentido, se especifica que las tarjetas de créditos son instrumentos a través de los cuales la entidad bancaria paga la deuda en nombre del deudor a través de un crédito, el cual está comprometido a devolver los gastos realizados de forma periódica, según el contrato previamente establecido tal y como lo precisa Betancourt: “Es una tarjeta emitida por una entidad financiera a su titular, por la cual se le autoriza a este último a efectuar pagos en determinados establecimientos afiliados” (2011, p. 4).

En base a lo manifestado, es factible asumir que las tarjetas de crédito son formas de pago que generan beneficios, como por ejemplo el poder de compra o adquisición de bienes y servicios a través del otorgamiento de un crédito, la flexibilidad en el pago y el acceso eficiente a diferentes partes del mundo, así como transacciones en línea y diferentes medios electrónicos, siempre que concierna en la compra de algún bien o adquisición de servicios.

Para una mejor idea de lo que se concibe como tarjeta de crédito, se debe recurrir a lo que especifica el artículo 3 de la Resolución S.B.S. N° 6523-2013 – Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito: “La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular”.

En ese sentido, la tarjeta de crédito es un instrumento, a través de la cual quien la adquiere tiene la facultad de realizar operaciones de carácter económico, en tanto la misma está compuesta intrínsecamente de un crédito otorgado por la entidad bancaria. Por lo tanto, de lo manifestado por la SBS, se puede extraer que la tarjeta de crédito es un instrumento que permite a su acreedor realizar operaciones de carácter patrimonial. Es evidente que el concepto de tarjeta de crédito es amplio y está dotado de complejidad, por lo que siempre es importante efectuar análisis pormenorizado de la institución jurídica.

Para otros autores, la tarjeta de crédito es concebida como un pequeño crédito, como es el caso de Avelino, Cerna y Michue: “Es un pequeño crédito, del que se hace uso, por medio de la emisión de una tarjeta de plástico personalizada que dispone de una banda magnética y un número de relieve. Sirve como medio de pago (...)” (2011, p. 321).

El autor manifiesta que las tarjetas de crédito son pequeños créditos de los cuales se hacen uso a través de una tarjeta plastificada. Ante esta premisa cabe señalar que la línea de crédito otorgada en la tarjeta plastificada tiene un límite y en cada uso de la misma la línea va disminuyendo, de tal forma cuando se hacen el pago periódico por el crédito otorgado, la línea de crédito se restaura. Así cabe resaltar lo que señala Daza: “(...) si su línea inicial de crédito es de \$500, y compra \$50 de víveres usando su tarjeta, tendrá \$450 restantes que pueden ser usados. Una vez que ha pagado los \$50 del balance pendiente, su línea de crédito regresará a \$500” (2014, p. 220).

En el caso de las tarjetas de débito, al igual que la tarjeta de crédito, es una tarjeta bancaria de plástico que contiene una banda magnética y/o chip que se utiliza para diversas operaciones financieras, tales como transacciones, pagos de servicios y retiro de efectivo. A diferencia de la tarjeta de crédito, en estas tarjetas no se otorga un crédito, el titular puede hacer uso de su dinero y retirarlo cuando desee, siendo generalmente una cuenta de ahorros que tiene cierto recargo a favor de la entidad.

Es así que para definir a la tarjeta de débito, se debe recurrir a lo que especifica el artículo 4 de la Resolución S.B.S. N° 6523-2013 – Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito: “A través de la tarjeta de débito el titular puede realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora (...)”

Es necesario precisar que el uso de las tarjetas de crédito y débito no solo ha facilitado las transacciones comerciales realizadas por los adquirentes, sino que también ha hecho que las mismas sean más rápidas y eficientes, disminuyendo el tiempo en toda transacción. Es debido a ello que se estipula que la principal ventaja de las tarjetas de crédito y débito es evitar el manejo de efectivo, reduciendo de esta forma los riesgos de pérdida o extravío de dinero, incluso actos delictuales como el robo o hurto.

Cabe manifestar que, en las transacciones comerciales, el titular de la tarjeta debe presentar la misma y firmar el recibo de pago o en caso de compras a través de sitios web, proporcionar los datos de la tarjeta y proceder al pago correspondiente, lo que permite evidenciar la viabilidad de estas tarjetas en el mercado, principalmente en beneficio del consumidor, sin embargo, debe advertirse que también conlleva a riesgos.

1.2. Características esenciales

En el presente apartado se resaltan las características de la tarjeta de crédito y débito la cuales se dividen en físicas e intrínsecas:

Características físicas: Según Suarez: “Las tarjetas de crédito o débito constan de dos partes: el soporte material en el que se incorporan datos como el nombre de la tarjeta, el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y datos de la entidad emisora y la banda magnética (...)” (2017, p. 127).

En la base a lo señalado así como por lo precisado por Suarez (2017, p.127), se han podido identificar las siguientes características físicas:

- *“Son rectangulares y pueden ser de plástico o algún otro material: a través de esta característica se menciona que las tarjetas de crédito tienen una forma rectangular y su composición puede ser de plástico u otro material, siendo lo más común que esté compuesta por plástico. Estas características son las más comunes y evidentes al observar una tarjeta de crédito, pues toda entidad bancaria emite tales tarjetas con las mismas características.*
- *Contienen datos personales: a través de esta característica se puede apreciar que las tarjetas de crédito contienen datos de índole personal. De esta forma, se pueden observar datos como el número de cuenta personal o el nombre del titular de la tarjeta, el número de tarjeta, la fecha de vencimiento y el código de seguridad “ (Suarez, 2017).*

- Poseen una banda magnética: Según Biosys (s/f): “es toda aquella banda oscura presente en tarjetas de crédito que está compuesta por partículas ferromagnéticas incrustadas en una matriz de resina y que almacenan cierta cantidad de información mediante una codificación determinada” (párr. 3). Las bandas magnéticas son colocadas generalmente al reverso de las tarjetas de crédito y tiene una composición similar a las bandas de información en los casetes de audio o de video.
- Poseen un chip: este chip también almacena información distinta y tiene una mayor capacidad que la banda magnética y tiene la capacidad de grabar los patrones biométricos, de tal forma que le permite intercambiar datos en cualquier lugar que tenga un terminal de lectura. Así mismo contiene datos de pago y en muchos casos puede llegar a evitar fraudes o falsificaciones (Suarez, 2017).

Características intrínsecas:

- Permite dividir consumos: a través de esta característica, se puede observar que las tarjetas de crédito permiten realizar pagos en cuotas, esto es en partes, cuando el titular decida no efectuar un solo pago. Esto beneficia al consumidor quien, para no verse perjudicado económicamente, puede optar por realizar el consumo en cuotas, facilitando la transacción comercial a su libre elección. Al respecto, el Banco Continental ha manifestado que: “La principal característica de una tarjeta de crédito es que te permite dividir tus consumos en cuotas o realizar el pago directo de ellos”.²
- Evita el manejo de efectivo: otra característica es que evita que el titular maneje dinero en efectivo, lo que a su vez reduce ciertos riesgos. Sobre el particular Betancourt señala que: “La tarjeta de crédito tiene como principal característica evitar el manejo de efectivo, reduciendo el riesgo de pérdida o atraco” (2012, p. 4).
- Se establece un plazo de caducidad: toda tarjeta de crédito tiene un plazo de caducidad el cual puede renovarse, tal y como lo señala Betancourt: “establece un

² BBVA BANCO CONTINENTAL

BBVA: ¿Qué características tienen las tarjetas de crédito? Consulta: 10 de julio de 2021

<https://www.bbva.pe/personas/preguntas-frecuentes/productos/tarjetas/que-caracteristicas-tienen-las-tarjetas-de-credito.html>

plazo de caducidad y es renovable automáticamente, también establece que el propietario de la tarjeta es el mismo emisor, siendo el usuario un mero tenedor de la tarjeta” (2012, p. 4).

- Permite transacciones comerciales rápidas: el uso de tarjetas de créditos no solo ha permitido que las transacciones comerciales sean más eficientes, sino también más rápidas³. Así, por ejemplo, si el titular desea adquirir un bien o servicio, no tiene la necesidad de recurrir a un centro o tienda comercial, en tanto puede efectuar el pago desde una página web o a través de medios que haya destinado el proveedor, reduciendo de esta forma el tiempo para establecer relación de consumo a través de una transacción comercial.

1.3. Derechos y obligaciones nacidas de la tarjeta de crédito y débito

Ante el otorgamiento de una tarjeta de crédito o débito, se genera la creación de derechos y obligaciones a cargo de ambas partes, obligaciones que están supeditadas precisamente al contrato efectuado entre la entidad bancaria y el titular de la tarjeta. De esta forma se atribuyen los siguientes derechos y obligaciones a cargo de las partes:

a. Derechos de la entidad emisora:

Dentro de los derechos de la entidad que emite las tarjetas de crédito y débito, se observa el derecho a establecer las condiciones generales del contrato. Este derecho permite que la entidad emisora sea quien consigne los términos y condiciones al emitir la tarjeta de crédito, quedando a disposición del consumidor aceptar o no lo mismos. Sobre el particular es necesario acotar lo manifestado por Quiroga: “Las cláusulas generales de contratación son disposiciones generales y abstractas que integrarán la oferta de una serie indefinida de contratos individuales y que adquirirán fuerza vinculante sólo una vez celebrados los correspondientes contratos” (1996, p. 20).

La consignación de estas disposiciones generales se ha dado como un derecho a la entidad emisora, y se han estipulado como generales en tanto se consignan los mismos términos para todos los contratos. El consumidor no puede pactar términos distintos, solo puede

³ VISA

VISA: Visa Direct. Consulta: 10 de julio de 2021

<https://www.visa.com.pe/asociandose-con-nosotros/tecnologia-de-pago/visa-direct.html>

optar por sujetarse a ellos o no y en base a dicha aceptación se adquirirá fuerza vinculante entre las partes.

Cabe manifestar que estas cláusulas son redactadas de forma unilateral, en forma general y abstracta, no obstante, ello no implica que los términos consignados resulten arbitrarios o limiten ciertos derechos de los consumidores. Así por ejemplo no resultaría válido que en la redacción de los términos generales se limite la responsabilidad por daño o importen restricciones al consumidor en cuanto a sus derechos, entre otros aspectos. Sin duda se trata de un derecho que está limitado a parámetros constitucionales y legales.

Otro derecho otorgado, según Romero es la exigencia en la devolución de la tarjeta, precisando que: “La emisora tiene el derecho a que el titular le devuelva la tarjeta en el caso de que se extinga la relación contractual” (2011, p. 104). A través de lo manifestado, se puede dilucidar que el emisor es quien mantiene la propiedad de las tarjetas. En ese sentido las tarjetas de crédito y débito no pertenecen en propiedad a quien las usa, es decir al titular, sino a la entidad emisora.

El más común también según lo precisa Romero (2011, p. 104) es el cobro de los gastos, en el cual la entidad emisora tiene la facultad de efectuar el cobro pactado por la tarjeta de crédito, de esta forma la entidad en un plazo establecido recibirá por parte del titular la suma dineraria acordada por la cesión del crédito de acuerdo con los términos y condiciones. Generalmente se efectúa un cargo a la cuenta del titular como forma de cobro del crédito. En concordancia con el derecho mencionado, la entidad emisora también tiene el derecho cobrar la cuota periódica, la cual es pactada para sufragar todos los gastos de administración y otros. En el caso de la tarjeta de débito, corresponde el cobro del cargo pactado.

Así mismo la entidad emisora puede precisar cuál es el límite de la suma disponible por el titular. Se le otorga la facultad de precisar el límite de crédito otorgado por el usuario, y el límite en la tarjeta de débito, ello dependiendo del tipo de tarjeta adquirido por el consumidor. Sobre el particular, nos señala Avelino y otros: “Las tarjetas de crédito se utilizan para obtener créditos de pequeñas cantidades, **hasta el límite de la tarjeta**, sin necesidad de aprobación previa; el dinero aplazado incurre en unos intereses de tarjetas” (2011, p. 321). (énfasis añadido).

Finalmente se consignan otros derechos tales como la anulación de tarjetas que no cumplan con las obligaciones contractuales, aspecto que es común en todo tipo de contrato, pues se le otorga la facultad al acreedor para resolver el contrato en caso de incumplimiento, y en este caso de anular las tarjetas de crédito, así mismo tiene el derecho de reclamar el pago por el valor de adquisiciones en caso de sobregiro.

b. Obligaciones de la entidad emisora:

Así como la entidad está dotada de derechos, también tiene obligaciones los cuales se pueden deducir del mismo contrato establecido, tales como mantener la vigencia del crédito otorgado. Las obligaciones de la entidad se encuentran contenidas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

De esta forma se identifica que, cuando se emite la tarjeta, la entidad emisora debe mantener el crédito vigente, por lo tanto, es factible asumir que no puede resolver el contrato de manera unilateral perjudicando al consumidor o titular de la tarjeta, caso contrario se iniciaría un proceso por daños y perjuicios derivados de una responsabilidad contractual. El mismo supuesto aplicado a las tarjetas de débito.

Así mismo nos señala el artículo 21° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito: “Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información”. A tal obligación se la advierte que tales infraestructuras deberán contar con atención las 24 horas del día.

También se les obliga a que entregar al consumidor la nómina de establecimiento afiliados, entregar duplicado de tarjetas en caso de pérdidas o robo o fraude y liquidar periódicamente los gastos en los que ha incurrido el usuario, haciendo llegar el estado de cuenta; hecho que determina un seguimiento de operaciones que correspondan para identificar patrones de fraude, aspecto consignado en el artículo 22° del reglamento señalado.

c. Derechos de los usuarios o titulares

Los derechos del consumidor o titular se encuentran regulados de forma general en el Reglamento analizado (Resolución SBS n° 6523-2013). De esta forma, a través de la revisión de dicho reglamento se han podido identificar e inferir los siguientes derechos:

Los titulares de las tarjetas gozan de derechos como la conservación de la capacidad del crédito, esto tiene relación con el deber de la entidad de mantener vigente el crédito cedido al titular, en tanto el usuario debe mantener su solvencia económica la cual debe ser continua en función al deber de la entidad emisora.

Así mismo tiene el derecho a ser informado de forma mensual sobre su estado de cuenta (artículo 11° del reglamento), si bien este aspecto constituye solo una obligación de carácter informativo a cargo del proveedor, es esencial en cuanto al derecho del consumidor, pues le permite estar al tanto del monto y cargos sobre operaciones realizadas. Sobre el particular, el artículo 10° del Reglamento en mención ha estipulado que, “los estados de cuenta tendrán como mínimo nombre del titular, periodo de estado, monto mínimo de pago, relación de consumo, entre otros”.

Finalmente, se le confiere el derecho a que no se le cobren sumas excesivas o que superan lo ya pactado en el contrato previamente establecido, trasladando costos por la contratación de seguros o creación de mecanismos de protección (artículo 24° del Reglamento). De esta forma, no se podrán cobrar intereses o recargos que no se hayan pactado o no se hayan consignado en los términos generales, tomando en cuenta que dichos términos fueron redactados unilateralmente por la entidad emisora.

d. Obligaciones de los usuarios

Finalmente, como obligaciones de los usuarios se han podido identificar las siguientes derivadas del contrato establecido: deben limitar las adquisiciones al importe que el crédito ha reconocido, a pagar la cuota periódica que se ha pactado con la entidad, en tanto dicho pago permite el uso y renovación del crédito otorgado. Es natural que este aspecto sea objeto de obligación por parte del titular, en tanto en todo contrato las obligaciones son bilaterales.

Sobre el particular, cabe manifestar lo señalado por Aliaga: “En efecto, toda relación de crédito –como ocurre con el mutuo, por ejemplo–, supone un “desfase” o no simultaneidad en el tiempo de la ejecución de las prestaciones” (2017, párr. 5).

Así mismo, el usuario es responsable por las operaciones realizadas y debe pagar los gastos incurridos, esto es que al usar la tarjeta de crédito se incurre en gastos, además del pago periódico, gastos que se originan de la compra de bienes y servicios. Cabe manifestar que el incumplimiento de estos gastos puede llegar a generar una acción

ejecutiva tomando como pruebas las facturas presentadas. En el mismo sentido, el usuario tiene el deber de dar a conocer sobre la pérdida o robo de la tarjeta con la finalidad de salvaguardar el crédito cedido. En este caso, se estipula una obligación de información, mediante la cual se impone el deber al usuario de comunicar sobre cualquier situación que suponga un peligro para el crédito. Se impone este deber con la finalidad de evitar que el usuario de vea perjudicado y no se otorgue responsabilidad a la entidad emisora.

Debido a ello, se debe comunicar de forma inmediata si la tarjeta de ha extraviado o si ha sido materia de hurto o robo, todo bajo la responsabilidad del usuario. De esta forma, la entidad podrá tomar acciones pertinentes como el bloqueo de la tarjeta o su anulación, realizando un duplicado de forma inmediata para salvaguardar el crédito del titular.

Cabe manifestar que el incumplimiento de este deber genera extinción de responsabilidad por parte de la entidad emisora, lógicamente que, para tomar las medidas de seguridad respecto a estos casos, es necesario que la entidad tome conocimiento sobre los hechos. Resultaría improcedente o infundado cualquier acción que este dirigido a cuestionar la responsabilidad de la entidad por no haber tomado las medidas de seguridad pertinente, si no se ha cursado comunicación sobre la pérdida o robo de la tarjeta de crédito y si el consumidor se ha visto perjudicado económicamente, tal hecho solo será atribuible a su responsabilidad.

CAPITULO II. OPERACIONES INUSUALES EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

2.1 Riesgos inherentes a las tarjetas de crédito y débito

Si bien la contratación de las tarjetas de crédito y débito genera muchos beneficios para los consumidores, también crea ciertos riesgos en cuanto a su uso. Dichos riesgos, al ser concretados pueden ser reconocidos como operaciones inusuales o no reconocidas por los titulares de la tarjeta.

Los riesgos de seguridad más relevantes de las tarjetas de crédito y débito se dan a través de usos fraudulentos, los cuales se constituyen como aquellos consumos indebidos por parte de terceros. Los casos de fraude son generados cuando existe una situación indebida del titular de la tarjeta y se genera una operación por parte de un tercero, quien perjudica al titular al suplantar su identidad para realizar diversos consumos.

Generalmente al hablar de usos fraudulentos o indebidos, se habla de un tercero que interviene, pero que no está legitimado para el uso de la tarjeta, debido a ello el titular reconoce todo consumo como inusual en su tarjeta.

Los consumos fraudulentos se pueden presentar cuando el consumidor o titular de la tarjeta no tiene especial cuidado al usar la tarjeta de crédito o débito, por ejemplo, el uso en lugares donde se producen mayormente consumos indebidos. En este último caso, el consumidor debe ser más cauto en la realización de sus operaciones, sin embargo, también es de responsabilidad de la entidad por aplicar de forma eficiente los mecanismos de seguridad. Sobre el particular Aldana señala que: “Los lugares en los cuales se producen con mayor frecuencia consumos indebidos con tarjetas de crédito son las estaciones de servicio, farmacias (cadenas e independientes) y supermercados” (2008, p.209).

De esta forma, existen diversos riesgos de seguridad inherentes al uso de las tarjetas de crédito y débito, los cuales conllevan a un uso fraudulento de la mismas:

a) Extravió o hurto

Un riesgo inherente a estas tarjetas y causa de consumos inusuales es el extravío o hurto, a través del cual un tercero utiliza de forma inescrupulosa la tarjeta para efectuar consumos en diversos establecimientos generando un perjuicio económico al consumidor. Estas causales son las generalmente denunciadas por los titulares, tomando en cuenta que

el delito de robo o hurto es el delito más común en la sociedad y la pérdida una de las situaciones más recurrentes.

Cabe manifestar que ante estos riesgos, el titular tiene el deber de comunicar de forma inmediata a la entidad bancaria, con la finalidad de que tome las medidas necesarias para resguardar su interés económico, y para que, ante el trámite correspondiente, emita el duplica de la tarjeta extraviada o hurtada.

b) Phishing

Este riesgo es una modalidad de fraude digital, la cual permite que se obtengan datos personales del titular de la tarjeta. En este caso, quien intenta generar el fraude se hace pasar por una empresa o entidad enviando un correo de la entidad bancaria a la cual el titular es afiliado y a través de la reproducción de dicho correo se obtienen todos los datos necesarios para el uso de la tarjeta del usuario. Sobre el particular Usera menciona que: “Consiste en duplicar una página web para hacer creer al visitante que se encuentra en la página original de una entidad, empresa o institución de confianza, con el objetivo de obtener de forma fraudulenta información personal” (2007, p. 24)

Es de hecho notorio que esta forma de fraude se ha incrementado en los últimos años, y ha perjudicado a la gran mayoría de consumidores, quienes ante el desconocimiento de esta modalidad ingresan al correo enviado por la página duplicada de la entidad, perdiendo todos sus datos e información personal. Desde luego que el perjuicio es notado posterior al desfaldo que sufre el titular y no puede atribuirse responsabilidad a la entidad bancaria si luego de tomado conocimiento del fraude toma las medidas necesarias.

Ahora, se identifica que este riesgo es concretado en cuatro pasos, según lo señala Sastoque y Botero:

- Se crea un sitio web similar al original
- Se envían correos electrónicos al usuario los cuales contienen enlaces falsos
- Los titulares ingresan a dichos enlaces validando sus datos personales
- Finalmente, la persona que envía tales correos roba toda la información personal del titular de la tarjeta (2015, p. 77)

Es importante tomar en cuenta que este tipo de fraude no puede ser identificado sencillamente, debido a la gran exactitud que tiene las páginas web respecto a las

originales, es debido a ello que para la identificación y reconocimiento de un ataque de Phishing es necesario contar con información que en muchas ocasiones no está disponible.

c) *Smishing y Vishing*

Esta forma de fraude es una modalidad de Phishing y la estrategia utilizada consiste en enviar mensajes de texto manifestando que se han incurrido en gastos derivados de la tarjeta de crédito del titular, solicitando que se ingrese su clave y contraseña para efectuar un reembolso. Esta premisa es corroborada por el Banco Continental: “Se trata de una estafa que empieza con un mensaje de texto o de WhatsApp, donde te solicitan datos y/o te envían un link para que ingreses información sensible (DNI, número de tarjeta, clave secreta) relacionada a tus cuentas o tarjetas” (2021, párr. 1)

Otro delito que deriva del Phishing es el Vishing, el cual consiste en enviar un mensaje de texto, que no contiene un link, sino un número telefónico para que el titular efectúe una llamada a dicho número, la cual será recepcionada por un aparente trabajador de la entidad bancaria quien solicitara los datos personales del titular con la finalidad de obtener el acceso del crédito.

d) *Clonación de tarjeta*

Este riesgo y modalidad de consumo fraudulento es también llamado *skimming* y consiste en la réplica de la tarjeta de crédito o débito del titular, copiando toda la información necesaria para efectuar los consumos. Se explica que el término clonar consista en una reproducción fraudulenta de las tarjetas, tal y como lo precisa Rico: “(...) actualmente se usa para designar el fenómeno de la reproducción fraudulenta de tarjetas de pago, que se lleva a cabo a través de la duplicación de los datos, normalmente contenidos en la banda magnética del instrumento original” (2012, p. 212)

Para la clonación de tarjetas, se utiliza un aparato denominado *skimming* que copia toda la información personal del titular, generando un duplicado exacto de la tarjeta, falseándola en todos sus aspectos, de tal forma que el atacante puede realizar consumos como si fuera el propio titular, sin que se advierta algún tipo de fraude. Los sitios más comunes donde se evidencia este riesgo son los restaurantes, bares o los cajeros electrónicos.

Es preciso manifestar que, a través de esta forma de fraude, no solo se copia la tarjeta en físico, sino que también se copian todos los datos necesarios para realizar consumos vía internet. Ante estas situaciones cuando el consumidor reclame la responsabilidad por operaciones inusuales y se identifique la clonación de tarjetas, la entidad bancaria deberá realizar la evaluación correspondiente con la finalidad de demostrar que las operaciones realizadas fueron autenticadas y registradas de forma correcta, según lo señala el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

e) Spyware

Otra modalidad de fraude y que constituye un riesgo inherente a las tarjetas de créditos y débito, son los Spyware los cuales roban los datos personales del titular a través de un virus instalado en la computadora, el cual se descarga por el acceso de páginas web infestadas con virus. De esta forma, el virus descargado se instala en la computadora y remite toda la información relativa a claves de acceso, números de tarjeta, etc. Esta modalidad según Javato: “Puede capturar hábitos de navegación, mensajes de correo, contraseñas y datos bancarios para transmitirlos a otro destino en Internet” (2013, p. 29).

Todas estas formas de fraude son riesgos que están inherente al uso de las tarjetas de crédito y débito, que sin bien generan determinados beneficios, pueden ocasionar un perjuicio económico al consumidor, cuando el mismo se vea afectado por una clonación o robo. Lógicamente, la actitud del titular ante estas situaciones será siempre la de comunicar de forma inmediata a la entidad bancaria para que se tomen las medidas necesarias, así como solicitar que se reconozcan las pérdidas en caso de que no se hayan aplicado las medidas de seguridad correspondientes tal y como lo señala el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

Ahora, el marco jurídico para la protección general en estos casos no solo se haya en el reglamento descrito, sino también en el CPDC, el cual ha establecido diversas normas para la protección de los consumidores en los servicios financieros. En base a ello, a través de INDECOPI mediante la Sala Especializada en Protección al Consumidor se han brindado criterios respecto a la responsabilidad administrativa del proveedor en el caso de medidas de seguridad ante riesgos inherentes a las tarjetas de crédito, ello mediante el reconocimiento de operaciones inusuales y las acciones que debió tomar el consumidor y el proveedor.

Debido a ello, INDECOPI tiene la facultad de realizar investigaciones, de implementar las medidas correctivas correspondientes y de imponer las sanciones necesarias al emitir algún pronunciamiento sobre el procedimiento llevado a cabo. Es necesario precisar que la reducción de riesgos en las tarjetas de crédito requiere de la adopción de medidas de seguridad eficientes que se adapten a la evolución tecnológica del país, en tanto las nuevas formas de tecnología o su nuevo uso permiten nuevas formas de fraude en los servicios financieros. En base a ello, se requiere que las medidas de seguridad reduzcan los riesgos inherentes a las tarjetas de crédito y se genere una forma más eficaz de protección al consumidor, por lo tanto, ante la ausencia o deficiencia de estas medidas, se atribuye responsabilidad administrativa al proveedor o entidad bancaria.

Finalmente cabe manifestar que en la resolución de conflictos por los riesgos en las tarjetas de créditos y la adopción medidas de seguridad por parte de la entidad bancaria, es necesario que tomen en cuenta determinadas normas, tales como la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, la cual permite a las empresas del sistema financiero a expedir y administrar tarjetas de crédito, la Resolución SBS N° 6523-2013, la cual reglamenta el producto de tarjetas de crédito y debido, con la finalidad de reducir algún uso fraudulento, y la Resolución S.B.S. 3274-2017 que trata sobre la gestión de conducta de mercado en el sistema financiero.

2.2 ¿Qué se entiende por operación usual?

Las operaciones bancarias y de crédito corresponden a las más variadas actividades económicas del país. Una operación bancaria constituye un hecho de carácter jurídico que realizan los clientes de entidades bancarias conforme a sus derechos y obligaciones según el contrato realizado previamente.

Todas estas operaciones en el sistema financiero son realizadas por determinadas personas de forma habitual y cada una de ellas utilizada el servicio de una determina forma, a la cual se le denomina operaciones usuales. Para entender el concepto de operaciones inusuales, es necesario precisar sobre lo que se entiende por operación usual.

Las operaciones usuales son aquellas consistentes con el tipo de actividad del usuario, es decir aquellas operaciones que son recurrentes y normales según la actividad del titular del crédito. Así, por ejemplo, si un usuario tiene como límite bancario retirar menos de 200 dólares cada mes o cada dos meses, se entenderá que es una operación usual, en el mismo sentido si cada cierto tiempo realiza transacciones por internet, se entenderá que dicho tipo de operaciones también son usuales., es decir existe un patrón habitual de realización de transacciones.

La habitualidad determina cuando estamos ante una operación usual, toda vez que el hábito recurrente del usuario permite determinar el comportamiento del mismo y los tipos de transacciones u operaciones que efectúa. De esta forma, observando cuales son las operaciones que se realizan habitualmente, se determinara el comportamiento usual en las mismas.

Para entender de forma más precisa sobre la habitualidad, se consigna lo redactado en el artículo 2° inciso 5 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito: “se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros (...)”.

Tal como lo señala la norma, la habitualidad o comportamiento usual del titular hace referencia al tipo de operaciones que usualmente realiza, tomando en consideración el ámbito territorial, la frecuencia de las operaciones, el canal utilizado, entro otros aspectos. Todos estos aspectos son recogidos a través del historial de la persona, quien en un periodo de tiempo ha realizado diversas operaciones de una determinada forma.

A esa determinada forma, se denomina comportamiento usual o habitual en cuanto a sus operaciones, identificando de esta manera cuando se estaría ante operaciones inusuales. Cabe resaltar la importancia del historial del usuario, o movimientos históricos que ha efectuado a través de diversas transacciones, lo que determina un análisis de la pluralidad de operaciones bancarias que puedan dar a evidenciar un patrón de consumo.

Otro de los aspectos que permite determinar las operaciones usuales, es el perfil del usuario. En base a ello, se estipula que una operación se considerara usual cuando atienda al perfil del usuario afiliado a la entidad bancaria tal y como lo señala Lozano: “Los perfiles de los clientes son uno de los controles detectores más importantes pues permiten

que los miles de transacciones que los clientes realizan puedan ser calificadas como usuales (...)” (2008, p. 44)

Todo lo mencionado es importante en cuanto permite analizar el comportamiento del usuario o consumidor, comportamiento que conlleva a determinar operaciones usuales y evitar transacciones que no encuadren dentro de dicho perfil, salvaguardando el interés económico del consumidor.

En síntesis, se habla de operaciones usuales a todas aquellas que siguen el patrón de comportamiento del usuario en cuanto a dichas operaciones, patrón que está determinado tanto por el perfil del usuario, como por aspectos relacionados al tiempo y espacio, incluyendo la forma y manera de tales operaciones. Como especial referencia, para analizar si una operación es usual, se analiza la habitualidad de todas las operaciones del usuario, incluyendo el análisis de los movimientos históricos, los cuales se consideran recurrentes. Por lo tanto, cualquier operación que no esté supedita a la premisa incoada, se considerara como una operación no usual.

2.3 Concepto y características de operaciones inusuales

Analizado el concepto de operación usual, resulta más sencillo analizar que se entiende por operaciones inusuales. En ese sentido, si es comprensible que una operación es usual cuando sigue el comportamiento habitual del usuario, una operación se considera inusual cuando no corresponde a la habitualidad del mismo, cuando se enmarca fuera del patrón de comportamiento del titular en cuanto a las operaciones que realiza periódicamente. En ese sentido, se habla de operación inusual cuando las transacciones realizadas no responden al comportamiento normal del titular, ni a las transacciones que comúnmente realiza.

Las operaciones inusuales, según Lozano: “(...) no guardan relación con la actividad económica del cliente o que, por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares o especiales se salen de los parámetros de normalidad establecidos (...)” (2008, p. 46)

En base a lo manifestado, se considera como operación inusual a aquella que se sale de los parámetros de normalidad ya establecidos. En este caso la forma en la que se determinan tales parámetros, están relacionados en el comportamiento del usuario, el cual

al verificarse que sigue cierto patrón o habitualidad, se determina que es un comportamiento normal, por lo tanto, se habla de operación usuales.

En ese sentido, las operaciones inusuales responden a aquellas operaciones que están fuera del comportamiento habitual del consumidor, que no responden a su historial bancario o movimientos históricos. Debido a ello, frente a la identificación de estas operaciones, la entidad bancaria debe tomar las medidas necesarias para salvaguardar el interés del consumidor. Al respecto la Sala de Defensa de la Competencia señala que: “(...) la obligación de los Bancos respecto a las medidas de seguridad implica que éstas podrán aplicarse en tanto en el sistema del Banco se registren transacciones que permitan evaluar si estas operaciones pudieron haber sido realizadas en circunstancias normales (...)”. (Resolución N° 0467-2011/SC2-INDECOPI). En caso se verificase que dichas operaciones no fueron efectuadas en circunstancias normales, se tendrá que evaluar si la entidad adopto las medidas correspondientes para tutelar el consumidor.

Se deben tener en cuenta que las operaciones que efectúan los usuarios estén ceñidos a su comportamiento habitual o usual, es decir que las operaciones que se realicen respondan a las características particulares y habituales del usuario, tomando en cuenta su actividad económica.

Ahora, para ilustrar de forma más entendible lo desarrollado se consigna el siguiente ejemplo: un estudiante universitario tiene una cuenta bancaria, cuyos ingresos no superan los 930 soles al mes y los gastos realizados no superan los 800 soles mensuales. Este estudiante vive en Lima, por lo tanto, cada gasto efectuado por este estudiante tiene como espacio territorial la ciudad de Lima.

Este estudiante mantiene operaciones bancarias de forma mensual en esta zona y en tales limitaciones. Normalmente sus transacciones se efectuarían dentro de la ciudad de Lima, los cuales no son muy elevados debido a su poca capacidad económica, por lo tanto, si se evidencian transacciones en distintas zonas y por encima del monto estipulado, se considerarán inusuales, ello no implica que no pueda efectuar dichas operaciones; sin embargo, sí se consideran inusuales, debido a que sus movimientos históricos o habitualidad se han visto afectados.

En base a esta premisa, es responsabilidad de la entidad bancaria verificar y/o confirmar a través de su sistema si las transacciones efectuadas responden al titular de la cuenta bancaria, analizando el historial del cliente y sus movimientos históricos.

Otra forma de identificar las operaciones inusuales son los consumos sucesivos, tal y como lo menciona Villar (2019):

Como podría ser el caso en que un consumidor posea en su cuenta bancaria un saldo de S/25,178.72 realizando dos consumos por cerca de S/12,824.58 y enseguida efectúa una tercera operación por el monto de S/11,500.00, en diferentes establecimientos y en un periodo corto de tiempo, vaciando prácticamente su cuenta. (párr. 2)

Los retiros de dinero de forma sucesiva en diversos establecimientos claramente constituyen operaciones inusuales, salvo que respondan a la conducta habitual del usuario, lo que es poco probable. Todos estos aspectos deben ser advertidos por la entidad bancaria, al considerarse operaciones inusuales, caso contrario se atribuye responsabilidad administrativa al proveedor.

Como ejemplo de lo manifestado, se observa la Resolución 2272-2018/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, que resolvió sancionar al Banco Falabella por infracción al deber de idoneidad, al no tomar las medidas necesarias ante operación inusuales.

Tomando en cuenta todo lo señalado, se pueden identificar las características de estas operaciones:

- No responden al comportamiento habitual del usuario
- Son efectuadas fuera de los movimientos históricos del usuario
- Son incompatibles con el perfil del usuario
- Son irregulares y extrañas
- Salen de los parámetros de normalidad establecidos para el cliente en concreto

Es importante manifestar que las operaciones inusuales al constituir un comportamiento fuera de la habitualidad del consumidor deben ser detectadas de forma inmediata por la autoridad bancaria, desde luego que, para el caso, es necesario que se analicen los

aspectos mencionados y las características descritas. En el mismo sentido se debe tomar en cuenta lo señalado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito referente a las operaciones usuales de los usuarios y las medidas de seguridad frente a operaciones inusuales.

2.4 ¿Cómo Indecopi determina una operación inusual?

A través del artículo 39° de la ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se hace mención que “la carga de la prueba es atribuida a quien alega los hechos”, en este caso al consumidor quien alega el defecto. Por lo tanto, si se pretende atribuir responsabilidad por operaciones inusuales o no reconocidas, correspondería al consumidor acreditar sobre dichas operaciones.

No obstante, dada la imposibilidad que se genera por parte del denunciante para acreditar el defecto alegado, es decir acreditar que se realizó una operación inusual, La Sala Especializada en Protección al Consumidor opta por efectuar un análisis específico para cada denuncia administrativa. En base a lo manifestado, los criterios que utiliza la Sala para determinar las operaciones inusuales dependerán del caso concreto, valiéndose de los estados de cuenta de los últimos meses, a fin de hacer una síntesis del patrón de consumo de cada consumidor en el caso particular. A modo de ejemplo, plasmamos el cuadro de análisis de patrón de consumo de una consumidora, realizado por la Sala Especializada de Protección al Consumidor en la Resolución 272-2018/SPC-INDECOPI, en su Fundamento 71:

PERIODO DE FACTURACIÓN	CONSUMOS TOTAL (S/)	DISPOSICIÓN DE EFECTIVO (S/)	TOTAL APROX. S/.
10/10/2014 al 09/11/2014	235,50	-	235,50
10/09/2014 al 09/10/2014	73,64	-	73,64
10/08/2014 al 09/09/2014	3 080,22	-	3 080,22
10/07/2014 al 09/08/2014	72,67	-	72,67
10/06/2014 al 09/07/2014	451,35	-	451,35
10/05/2014 al 09/06/2014	232,69	1 000,00	1 232,69
10/02/2014 al 09/03/2014	365,25	-	365,25
10/01/2014 al 09/02/2014	326,90	-	329,90
10/12/2013 al 09/01/2014	229,16	-	229,16
10/11/2013 al 09/12/2013	1 156,35	-	1 156,35
10/10/2013 al 09/11/2013	72,51	-	72,51
10/09/2013 al 09/10/2013	72,59	-	72,59

En el análisis antes citado, la Sala determinó que a la línea de crédito de la denunciante se cargaban -en general- consumos y disposiciones de efectivo por mes de hasta un máximo total de S/ 3 080,22.

Así las cosas, se pueden precisar algunos alcances que ha utilizado para estas operaciones, pudiendo tomar tales alcances como parámetros generales para determinar cuándo se está ante una operación inusual.

Por lo tanto, las operaciones se consideran inusuales y no reconocidas cuando concurre lo siguiente, según lo ha señalado la Comisión de Protección al Consumidor: “Numerosas transacciones realizadas en períodos cortos de tiempo; consumos sucesivos por montos pequeños que en conjunto resultan en una cantidad importante; sucesivos consumos realizados repentinamente con una tarjeta que no fue utilizada por un largo periodo de tiempo”. (Expediente N° 3360-2010/CPC)

En base a lo estipulado, Indecopi determina las operaciones inusuales. De esta forma, como primer inciso se ha considerado varias transacciones en un corto periodo de tiempo. Lo usual es que el consumidor efectúe sus operaciones en ciertos periodos de tiempo, por lo que las transacciones masivas en cortos periodos se pueden considerar inusual en el comportamiento del usuario.

Como segundo inciso se ha consignado los consumos sucesivos por montos pequeños que en su conjunto resultan un monto importante. Estos consumos generalmente se dan en diversos lugares en un mismo día, en ciertos montos que finalmente conforman una cantidad considerable y perjudicial al interés económico del consumidor.

Finalmente, otro aspecto mencionado, son los sucesivos consumos de forma repentina con una tarjeta que no utilizada en un cierto periodo de tiempo. Desde luego que ello no implica que el consumidor no pueda realizar tales operaciones, sin embargo, si se consideran inusuales a su comportamiento en las operaciones bancarias.

Cabe mencionar que Indecopi analiza el sistema de la entidad bancaria en cuanto al registro de transacciones que permitirán evaluar las operaciones según lo precisa la Sala de Defensa de la Competencia: “en el sistema del Banco se registren transacciones que permitan evaluar si estas operaciones pudieron haber sido realizadas en circunstancias normales o si existían elementos que hubieran permitido advertir que no respondían al

comportamiento natural del titular de la tarjeta”. (Resolución N° 0467-2011/SC2-INDECOPI).

Finalmente, ante la presencia de operaciones inusuales, un consumidor razonable espera que la entidad bancaria adopte las medidas de seguridad correspondientes, esto es que no se autoricen pagos sin alguna limitación tal y como lo referencia la Comisión de Protección al Consumidor: “ Se deben adoptar medidas de seguridad adicionales a fin de proteger el patrimonio de sus clientes, detectando de manera oportuna la realización de este tipo de operaciones y evitando que los autores de estas puedan continuar desarrollando estas transacciones”. (Resolución N°297-2010/CPC).



CAPITULO III. MEDIDAS DE SEGURIDAD REPECTO A LA REALIZACION DE OPERACIONES CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO

3.1. Deber de idoneidad como base de las medidas de seguridad

El deber de idoneidad se constituye como el deber que tiene todo proveedor de brindar los productos y servicios en los términos y condiciones ofertados. Mediante del artículo 18° del Código se ha establecido que este deber es: “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe (...)”

En ese sentido, si el proveedor ofrece un servicio o producto con determinadas condiciones o características, tiene el deber de entregar el mismo tal y como se ha ofertado, la variación en sus condiciones o su entrega en diferentes términos y características acarrea vulneración a este deber.

Así por ejemplo en los casos de servicios financieros, el proveedor o entidad bancaria ofrece como servicio la adquisición de tarjetas de crédito y débito, y junto con dichas tarjetas se ofrecen términos y condiciones sobre su uso, además de las medidas de seguridad en caso de operaciones inusuales. En este caso, el deber de idoneidad, que en términos del art. 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, analiza la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, debe examinarse en virtud de las garantías a las que está obligado y/o hubiera ofrecido el proveedor, conforme al art. 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En tal sentido, la idoneidad de este producto financiero, se ve plasmado, primero, en la garantía legal, la misma que abarca las normas sectoriales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, entidad que regula el mercado financiero y que conforme al art. 81 del Código de protección y Defensa del Consumidor, constituyen el marco legal del mercado financiero, en virtud del principio de especialidad. Asimismo, en segundo término tenemos a la garantía explícita ofrecida por el proveedor, es decir la entrega del servicio tal y como se ha ofrecido (términos y condiciones) y segundo en la aplicación de medidas de seguridad ante operaciones no reconocidas. Lógicamente lo que espera el consumidor es que, como forma de cumplimiento del deber de idoneidad, el proveedor brinde y aplique las medidas de seguridad cuando corresponda, para evitar verse afectados.

Es evidente que toda relación de consumo lleva ciertos riesgos, especialmente en los productos o servicios ofertados en el mercado, por lo tanto, se ofrece una garantía al consumidor imponiendo un deber al proveedor, cuya omisión genera responsabilidad administrativa, en tanto se ven afectados el interés económico del consumidor.

En concordancia con lo señalado, es relevante acotar lo precisado por la Sala de Protección al Consumidor: “deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor (...)”. (Resolución 1008- 2013/SPC-INDECOPI, Fundamento 63).

Según la Sala, el deber de idoneidad es una obligación impuesta al proveedor, la cual responde a la identidad o correspondencia entre lo que se oferta y lo que recibe el consumidor (características ofrecidas). En ese sentido, es evidente que el proveedor no puede entregar algo distinto a lo ofertado o no puede dejar de aplicar a lo que se ha comprometido, como es el caso de la aplicación de medidas de seguridad. Ahora, en la misma línea de pensamiento, la Sala también ha señalado los productos o servicios no deben ser ofrecido en condiciones que resulten distintas a las originalmente pactadas, debiéndose tomar en cuenta también las circunstancias de la relación de consumo. (Resolución 3869-2014/SPC-INDECOPI, Fundamento 71).

En ese sentido, al no atender este deber, se atribuye responsabilidad administrativa al proveedor, según lo señala el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En base a ello, ante la carencia de idoneidad se genera responsabilidad, sin embargo para evaluar este deber debe tener lo manifestado por Salas (2010): “(...) naturalmente lo que el consumidor (razonable) espera depende de la información y la calidad que el proveedor le ha brindado” (p. 189).

Salas menciona un consumidor razonable, el cual, en términos generales, es aquel que tiene un mínimo de diligencia al establecer las relaciones de consumo, es aquel consumidor que se informa. Cabe precisar que el estándar de consumidor razonable es recogido de las resoluciones emitidas por la Comisión y Sala de Protección al Consumidor del Indecopi, no existiendo una referencia expresa a este concepto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para el caso del deber de idoneidad, se puede inferir que el consumidor razonable será aquel que esperar recibir solo lo que se le ha ofertado, sin esperar un estándar mayor o algo distinto. Cabe mencionar que la idoneidad se evalúa en base a lo ofertado por el proveedor y la información que este brinda (condiciones, características, uso, etc.), por lo que el consumidor no puede esperar “algo más” que lo expresado en dicha información.

Así mismo se hablará de un consumidor razonable, en el caso de relaciones de consumo con entidades financieras en la adquisición de tarjetas de crédito, cuando el consumidor informe sobre alguna circunstancia que ponga en peligro su economía, en relación al uso de dicha tarjeta. En ese sentido, si el título se ve afectado por un robo, como consumidor razonable tiene el deber de comunicar inmediatamente a la entidad financiera para tome las medidas correspondientes, no puede esperar uno o más días.

Finalmente, para evaluar la idoneidad se construye un modelo y se compra con lo recibido por el consumidor, tal y como lo precisa Bullard (2011): “Por lo que sí el consumidor recibió es inferior al modelo planteado, entonces se concluye que no hay idoneidad y por ende se evidenciaría la responsabilidad por parte del proveedor o prestador del servicio” (p. 185).

Tomando lo señalado por Bullard, para evaluar la idoneidad se crea un modelo tomando la información dada por el proveedor, y si lo recibido es inferior al modelo planteado, entonces se genera infracción al deber de idoneidad. Para el caso concreto, se crea un modelo en base a las medidas de seguridad que ofrece la entidad financiera y si dicho modelo no se equipara a las medidas tomadas, entonces se ha vulnerado este deber. Esto implica que la entidad, debe emplear las medidas de seguridad de forma efectiva ante operaciones que se consideren inusuales, y para ello debe instaurar mecanismos más eficaces, posiblemente el bloqueo inmediato ante el reconocimiento de una operación inusual o en su defecto cursar comunicación inmediata al titular.

En el mismo sentido, el proveedor puede manifestar que tomó las medidas necesarias para la protección de la tarjeta de crédito, cuyo caso sería de aplicación el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor que hace referencia a la ruptura del nexo causal por hechos imprevisibles.

3.2. Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas de crédito

A través de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, se estipuló que las entidades financieras podían expedir y administrar tarjetas de crédito y débito, razón por la cual con fecha 30 de octubre del 2013, se aprueba la resolución N° 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, en las cuales se consignan las medidas de seguridad.

Al ser estas tarjetas un medio de pago y de diferentes transacciones comerciales, requieren de medidas de seguridad con la finalidad de resguardar el interés económico del consumidor. El artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito ha estipulado cuales son estas medidas que están incorporadas en las tarjetas, señalando las siguiente: “Las tarjetas deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas (...)”.

Como premisa general, la norma ha establecido que, como medida de seguridad inherente a estas tarjetas, están los circuitos integrados o chip que cumplan con estándares internacionales de interoperabilidad. La sola consignación del chip, ya se considera una medida de seguridad inherente a estas tarjetas, en tanto a través de las mismas se verifica la validez de las operaciones y autenticación de pagos.

En base a dicha premisa, ha estipulado cuatro medidas necesarias en las tarjetas: primero que deben concurrir ciertas reglas de seguridad las cuales estarán contenidas en el chip de las tarjetas, mismas que servirán para validar la información del usuario; segundo, se debe aplicar cierto procedimiento de criptografía, los cuales estarán destinados a la verificación de datos y claves; tercero, en caso se permita la autorización de operaciones fuera de línea, se debe proporcionar condiciones adecuadas en la seguridad de la tarjeta y finalmente deben existir mecanismos que tenga como fin instruir sobre el chip de las tarjetas en respuesta a transacciones en línea.

Todos estos mecanismos incorporados como medidas de seguridad responden al interés y protección del consumidor, toda vez que medidas como, la verificación de la autenticidad de tarjetas o la validación de la identidad del usuario resguarda el interés económico el consumidor y se pretende resguardar con eficiencia la relación de consumo establecida. Se pretende dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 65° de la

Constitución Política del Perú: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”.

Es factible señalar que las exigencias de estas medidas responden a una protección constitucional del consumidor o usuario. Es por ello que se exige también la aplicación de procedimientos criptográficos y métodos de autenticación de datos que brinde adecuadas condiciones de seguridad, evitando de esta forma un perjuicio económico en el propio consumidor, que en virtud del deber de idoneidad espera que las entidades financieras adopten las medidas necesarias en las tarjetas de crédito.

Finalmente, se precisa que, a través de estas medidas, se pretenden reducir los riesgos inherentes a las tarjetas de crédito, ello en conjunto con las medidas de seguridad instauradas respecto a los usuarios o titulares de las tarjetas en el uso de estas. Todas estas medidas, si bien pretenden reducir fraudes o consumos no reconocidos, aún carecen de medidas más inmediatas y efectivas.

3.3. Medidas de seguridad respecto a la realización de operaciones en las tarjetas de crédito y débito

Además de las medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas de crédito y débito, el Reglamento también regula medidas de seguridad respecto al usuario y a las operaciones que realiza (sistema de monitoreo y alerta). Respecto al usuario, ha estipulado que las entidades financieras deben, como mínimo, entregar la tarjeta al titular, entregar la clave al usuario, permitir su cambio y para los retiros en efectivo se proceda a identificación con riesgo de fraude.

De cierta manera estas medidas, también coadyuvan a la disminución en el riesgo de fraude; sin embargo, estas pueden considerarse evidentes o “naturales” toda vez que, en toda relación de consumo referida a las tarjetas de crédito, deben concurrir las mismas como forma de concretar la relación, así, por ejemplo, es evidente que se deben entregar las tarjetas y clave, así como solicitar su cambio.

Por otro lado, el aspecto que adquiere mayor relevancia, son las medidas exigidas para el control del uso de la tarjeta, a través de la cual, la entidad financiera debe reconocer las operaciones inusuales en dichas tarjetas para proceder a aplicar las medidas de seguridad, mediante un sistema de control o monitoreo.

Sobre el particular, el Reglamento en mención ha señalado en su artículo 17° las siguientes medidas: (i) la entidad debe contar con un sistema de monitoreo que tendrá como finalidad detectar transacciones que se consideren no usuales, (ii) así mismo debe instaurar un procedimiento para todas las advertencias que se generen en este sistema, (iii) debe identificar los patrones que puedan constituir un fraude, (iv) debe limitar el consumo en caso de alerta, tomando en cuenta que tiene la obligación de reducir las pérdidas por fraude, (v) debe requerir al titular el DNI cuando así se requiera o utilizar cualquier otra forma de identificación para validar la legitimidad del titular y (vi) cuando se efectúe algún retiro o cualquier otra operación, debe exigirse la clave de acceso previamente consignada por el titular.

Ahora, se ha precisado contar con un sistema que detecte las operaciones inusuales de las tarjetas y en base a ello implementar un procedimiento para gestionar las alertas emitidas. A través de dicho procedimiento se podrán identificar los patrones de fraude para proceder a limitar y controlar en los canales de atención el consumo evitando más pérdidas por el fraude.

Asimismo, se exige el requerimiento del DNI cuando sea necesario y en el caso de operaciones de retiro o disposición en efectivo se requerirá la clave secreta. Pese a ello, la entidad bancaria debe utilizar estos mecanismos de forma eficaz para alertar de manera oportuna antes de que se produzcan operaciones fraudulentas. Sobre este artículo es necesario precisar lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor: “Esta Sala considera 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 (...)”. (Resolución 0051-2019/SPC-INDECOPI, Fundamento 25)

Lo que señala la Sala es que, la norma ha impuesto una exigencia, que el patrón de consumo que las entidades financieras construyan respecto a los usuarios e integren a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria determine a partir del análisis de la información histórica del usuario.

En ese sentido, ante una operación que se considere inusual, la entidad bancaria debe analizar el patrón de consumo a través de su sistema de monitoreo tomando en cuenta la información histórica del cliente y resguardar su interés económico.

Esta información histórica del cliente comprende lo mencionado por la Sala: “se determinará teniendo en cuenta, entre otros factores, el monto, el tipo de operación cargada a la cuenta de ahorros de titularidad del consumidor, lo cual implica analizar si la operación cuestionada podía ser considerada como habitual”. (Resolución 0023-2020/SPC-INDECOPI, Fundamento 16).

Ahora, la Sala de Protección al Consumidor también ha señalado a través de votos dirimientes que: “(...) a efectos de determinar el comportamiento habitual de un cliente, las entidades financieras deben observar el tipo de transacciones que dicho titular suele realizar, la frecuencia entre operación y operación, así como el monto de forma individualizada; (...)”. (Resolución 0022-2020/SPC-INDECOPI, Fundamento 4).

Asimismo, tenemos votos dirimientes de la referida Sala en el sentido que: “(...) es posible concluir que el sistema del Banco debió generar una alerta durante la segunda operación, debido a que esta no era parte del patrón de consumo que tenía la denunciante -por frecuencia y cantidad de operaciones-; y, en consecuencia, debió ponerlo en conocimiento del cliente a fin de que no se procesara dicha operación y se evitaran las siguientes operaciones.; (...)”. (Resolución 2272-2018/SPC-INDECOPI, Fundamento 13).

En base a lo señalado, en un primer momento, para analizar supuestos de responsabilidad administrativa por consumos inusuales y no reconocidos, se verificará el monitoreo y detección de operaciones inusuales a cargo del sistema de la entidad y una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado, cumpliendo con los requisitos de validez. En efecto, tal y como lo señala la Sala: “el numeral 3 del comentado artículo señala que es obligación del proveedor de servicios financieros identificar patrones de fraude mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones”. (Resolución 0493-2020/SPC-INDECOPI, Fundamento 30).

Entonces, se estipula la obligación a las entidades de adoptar medidas de seguridad frente a operaciones inusuales, sin embargo, la forma en cómo se lleva a cabo este deber de monitoreo no se señala, más aún si el reglamento no estipula la forma en cómo se deben aplicar estos mecanismos, especialmente el de monitoreo y deber de alerta. Las denuncias administrativas por falta de aplicación de medidas de seguridad en las tarjetas de crédito, cuestionan por lo general múltiples operaciones realizadas, lo que lleva a evidenciar que la forma en cómo se lleva este monitoreo y aplicación de medidas de seguridad no resultan

eficientes para resguardar el interés económico del consumidor, siendo necesario uniformizar criterios.

Esto se da debido a que la entidad financiera no toma acciones inmediatas una vez conocida la operación inusual, por el contrario, permiten que se efectúen más de dichas operaciones, tal y como se evidencian en las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al consumidor, donde se cuestionan gran cantidad de operaciones inusuales. Ello, debido a que cada entidad financiera tiene sus propios criterios sobre el deber de monitoreo y alerta, no existiendo criterios establecidos. Esto quiere decir, que la norma en cuestión si bien regula la obligación de monitoreo y alerta ante operaciones inusuales, no ha regulado de forma general cómo es que se debe aplicar este mecanismo de seguridad en el mercado financiero.

Desde luego no se pretende señalar que las entidades bancarias deberían implementar sistemas de seguridad que impidan totalmente cualquier operación fraudulenta; en tanto, ello es imposible hasta el momento, sin embargo, si es exigible que se regule cómo aplicar el sistema de monitoreo y alerta para que se pueda identificar patrones de fraude de una forma más eficiente y que ante la mínima sospecha de una operación inusual, se tomen las medidas correspondientes, evitando así que estas operaciones se concreten en perjuicio de los consumidores.

Es debido a ello que se debe evaluar si el sistema de monitoreo y el deber de alerta empleado por la entidad como mecanismo de seguridad para transacciones u operaciones inusuales, ante la detección de un riesgo de fraude (operación inusual) deba seguir el siguiente procedimiento: automáticamente instaurar como medida una acción urgente que el bloqueo de la tarjeta o la comunicación instantánea al titular para confirmar que sea él quien realiza la operación, forma de aplicación que resulte más beneficiosa al consumidor.

En ese sentido, resultaría factible y favorable para el consumidor, que la entidad emisora al aplicar estas medidas sigan el siguiente procedimiento: primero, se proceda a identificar la operación inusual mediante el sistema de monitoreo y alerta, luego se emita una alerta al titular de la tarjeta sobre la operación inusual, lo cual servirá para poner en conocimiento del consumidor sobre las operaciones con su tarjeta, en caso sea quien esté realizando la operación, podrá comunicar al banco de inmediato; finalmente luego de

alertar al titular se deba proceder al bloqueo inmediato de la tarjeta, con la finalidad de mitigar las pérdidas y evitar el consumo fraudulento.

En base a ello, al detectarse una transacción inusual en proceso, antes que el sujeto activo termine de sustraer el dinero o termine de efectuar la transacción, se proceda al bloqueo inmediato de la tarjeta de crédito o débito. Esto permitirá tutelar de forma más eficientes los intereses económicos del consumidor.

A través de esta premisa, se formula un alcance de cómo se debería aplicar en el mercado financiero este mecanismo de seguridad (sistema de monitoreo y deber de alerta), de tal forma que se garantiza de manera más idónea la protección al consumidor en los servicios financieros. Esta forma de aplicación se consignará de forma más detallada en las recomendaciones.

3.4.Responsabilidad por operaciones no reconocidas

La premisa general es: la entidad financiera responde administrativamente por falta al deber de idoneidad al no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar un perjuicio al consumidor. En base a dicha premisa, el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito ha establecido que, ante el rechazo por parte del titular sobre operación no reconocidas o inusuales, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron constatadas por las medidas de seguridad correspondientes.

En virtud de ello, el usuario no es responsable de alguna pérdida cuando comunicó previamente sobre la pérdida de la tarjeta a la entidad, pero aun así se generaron pérdidas, cuando la conducta de la entidad emisora genera infracción a lo dispuesto en las normas correspondientes, cuando se han clonado las tarjetas, cuando los canales de atención no funcionan adecuadamente, cuando se suplanta al usuario en las oficinas de la entidad, cuando se realizan operaciones de micro pago y cuando se siguen realizando transacciones luego de que el titular ha cancelado la tarjeta o la misma ya expiró.

Para este caso, si a pesar de que se cursó comunicación a la entidad bancaria sobre operaciones inusuales y aun así se evidencian pérdidas después, lógicamente que el usuario no responderá por la mismas, será responsabilidad de la propia entidad financiera. En el mismo sentido si no se han instaurado los mecanismos de comunicación a disposición de los usuarios, para que estos puedan comunicar sobre el extravío o sustracción de la tarjeta o información.

En los casos señalados también se ha consignado el caso de clonación de tarjeta, en dicho caso se considera que los usuarios no serán responsables por las pérdidas que genere el hecho, a menos que se compruebe que estuvieron involucrados en la estafa. La norma es clara al señalar que los usuarios no responderán en caso de pérdidas por las tarjetas clonadas, siendo responsabilidad de la entidad.

Así mismo, si los medios a través de los cuales el usuario hace operaciones con su tarjeta están defectuosos, no es responsabilidad del usuario las pérdidas sobrevinientes, en tanto es deber de la entidad verificar la ausencia de defectos en los canales de operaciones. Para este caso se consigna como ejemplo los cajeros automáticos y los canales online. Igualmente, si los cajeros han sido manipulados y en virtud de ello se originan pérdidas, la responsabilidad recae en la entidad. Esta manipulación se podrá acreditar con colocaciones de falsas bocas en el mismo cajero, con la detección de cámaras escondidas que graban las claves o cuando se ha reemplazado todo el tablero que contiene el teclado, la inserción de tarjeta, etc.

De igual forma, sea consignado la suplantación, que lógicamente no debe responder al usuario, toda vez que este hecho en las oficinas de la propia entidad debe responder a su sistema de seguridad. Si la entidad permite un perjuicio económico al consumidor en virtud de una suplantación en oficinas, las consecuencias responden a una falta de seguridad en las relaciones de consumo respecto a estos servicios.

Finalmente se han consignado los pagos menores o micro pagos y los pagos realizados luego del vencimiento de la tarjeta. Cabe precisar que los micro pagos, son transacciones que no exigen clave secreta u otro medio de autenticación del usuario y deben haber sido pactadas con el titular a fin de establecer el monto máximo por operación. Es necesario precisar que el monto máximo para exigir clave se precisara a través del contrato, siendo pactado previamente. En cuanto al vencimiento de la tarjeta, naturalmente todo consumo o transacción realizada luego del vencimiento debe considerarse inusual

CONCLUSIONES

Una vez concluido el trabajo en concordancia con lo antes expuesto se puede precisar como conclusiones lo siguiente:

- Las tarjetas de crédito y débito son instrumentos que permiten, en virtud de acuerdo entre la empresa emisora y el titular, realizar distintas operaciones mediante previo contrato en el cual se estipulan todos los derechos y obligaciones de las partes. Dada la incidencia y contratación masiva de estos contratos, INDECOPI como ente regulador en protección al consumidor desempeña un rol importante, atendiendo todos los casos en los que exista una infracción a las normas de protección al consumidor.
- La contratación de tarjetas de crédito y débito abarca una diversidad de beneficios, sin embargo, existen riesgos inherentes en su uso, tales como el extravío o hurto, el Phishing, el *Smishing* o la clonación de tarjetas. Todos estos riesgos se constituyen como aquellos consumos indebidos por parte de terceros u operaciones inusuales, los cuales se determinan a través del comportamiento habitual del titular de la tarjeta. Las operaciones inusuales no responden a la habitualidad del titular ni al patrón de consumo identificado.
- Ante operaciones inusuales detectadas por la entidad bancaria se genera la obligación de aplicar las medidas de seguridad correspondientes, para ello se ha instaurado la obligación previa de contar con un monitoreo de operaciones que detecten operaciones inusuales, implemento de un procedimiento para gestionar las alertas, identificar los patrones de fraude y establecer ciertos límites en los canales de atención, no obstante, no se ha regulado como aplicar estos mecanismos de seguridad.
- Las medidas de seguridad implementadas por la entidad financiera ante la detección de operaciones inusuales no vienen siendo aplicadas de forma efectiva para el resguardo de los intereses económicos del consumidor, en tanto no hay una regulación que uniformice criterios de aplicación de forma preventiva y eficaz. Es exigible que se implemente una forma de cómo aplicar el sistema de alerta y monitoreo como medida de seguridad a cargo de la entidad lo que permita identificar patrones de fraude de una forma más eficiente y que ante la mínima sospecha de una operación inusual, se tomen las medidas inmediatamente, evitando que las operaciones se concreten.

- Deben instaurarse una forma de aplicación de la medida de seguridad de alerta para garantizar de forma más adecuada el interés económico del consumidor frente a operaciones inusuales, de tal forma que se puedan reducir de forma significativa las incidencias de fraude y las denuncias administrativas por falta de medidas de seguridad que llegan a cuestionar gran cantidad de operaciones inusuales.



RECOMENDACIONES

En base a lo previamente desarrollado, se recomienda el siguiente procedimiento para aplicar las medidas de seguridad:

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) debe emitir una directiva o en su defecto modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, indicando cómo se debe aplicar el sistema de monitorio o deber de alerta en las operaciones inusuales, estableciendo un criterio general para todas las entidades bancarias o financieras. De esta forma, se debería consignar lo siguiente:

Toda entidad financiera, sin perjuicio de que se adopten otras medidas, a través del sistema de monitoreo y deber de alerta que han instaurado como medida de seguridad, deberán seguir el siguiente procedimiento para su aplicación y en este orden:

1. Identificar la operación inusual
2. Alertar al titular de la tarjeta sobre la operación inusual.
3. Confirmar la operación antes de que se concrete o proceder al bloqueo inmediato de las tarjetas de crédito y débito ante la identificación de operaciones inusuales.

El bloqueo inmediato de la tarjeta como medida de seguridad se efectuará en a fin evitar que se concrete la operación inusual y todo el procedimiento debe efectuarse en el acto, conocida el riesgo de fraude.

Cabe manifestar que para la aplicación de las medidas recomendadas se deben tomar en cuenta y analizar los votos dirimientes de la Sala Especializada en Protección al Consumidor referidos a denuncias administrativas destinadas a cuestionar la falta de medidas de seguridad en las tarjetas de crédito, en la cual se ha adoptado como criterio dirimente que las medidas de seguridad deben aplicarse inmediatamente a fin de evitar que se concreta la operación inusual y de esta forma prevenir la concurrencia de fraudes a través de operaciones inusuales. Como claro ejemplo a analizar, está el fundamento 7 del voto dirimente de la resolución 0009-2021/SPC-INDECOPI que ha establecido que: “De este modo, al constituir las operaciones fraudulentas un riesgo típico derivado del desarrollo de actividades en el uso de las tarjetas de débito y crédito, las entidades bancarias y/o financieras deben adoptar medidas de seguridad suficientes e idóneas para reducir la posibilidad de su realización”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Shreiber, M. (2006). *Exégesis del Código Civil Peruano de 1984 (Tomo I)*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Bravo, S. (2016). *Contratos Modernos Empresariales*. Lima: Ediciones Legales.
- Comisión Multisectorial de Inclusion Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)*. Lima.
- Dávalos, C. (2002). *Derecho Bancario y Contratos de Crédito (2.a ed.)*. México: Oxford University Press.
- Javato Martín, A. (2013). *Las tarjetas de crédito y débito. Aspectos penales*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Rodríguez Velarde, J. (1995). *Los Contratos Bancarios Modernos. (2.a ed.)*. Lima: Editora Jurídica Grijley.

HEMEROGRAFÍA

- Aldana Ramos, E. (2008). Desarrollo de interpretación en los casos de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito. *Revista peruana de derecho de la empresa*, 209.
- Aliaga Huaripata, L. (2017). *A propósito del crédito, su tutela y los temas pendientes*. Recuperado de <https://lpderecho.pe/proposito-del-credito-tutela-los-temas-pendientes/>
- Avelino, E., Cerna, H., & Michue, E. (2011). Costo del crédito en las tarjetas de crédito. *Quipucamayoc, Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 321-327.
- Banco Continental. (2021). *Amenazas de fraude*. Recuperado de <https://www.bbva.pe/personas/seguridad/amenazas-de-fraude.html>
- Banco Continental. (2021). *¿Qué características tienen las tarjetas de crédito?* Recuperado de <https://www.bbva.pe/personas/preguntas-frecuentes/productos/tarjetas/que-caracteristicas-tienen-las-tarjetas-de-credito.html#:~:text=La%20principal%20caracter%C3%ADstica%20de%20una,16%20d%C3%ADgitos%20y%20un%20chip.>

- Betancourt, C. (2012). *Las operaciones bancarias activas en el Perú*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/05EDEE22BF2868E005257A940076FB5B/\\$FILE/contratos_bancarios.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/05EDEE22BF2868E005257A940076FB5B/$FILE/contratos_bancarios.pdf)
- Biosys. (s/f). Sistemas con tarjetas de banda magnética, chip, código de barras. Recuperado de <https://www.biosys.es/sistemas-de-tarjetas/sistemas-con-banda-magnetica-chip-o-codigo-de-barras/>
- Bullard, A. (2011). ¿Es el consumidor un idota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Ensayos sobre Protección al Consumidor*, 185.
- Cárdenas Quiroga, C. (1996). Las cláusulas generales de contratación y control de las cláusulas abusivas. *Ius et veritas*, 19-35.
- Daza, J. (2014). Las Tarjetas de Crédito y la Cultura Financiera crediticia en Sucre. *Ciencias económicas, administrativas y financieras*, 217-240.
- Indecopi (2019). *Anuario de estadísticas institucionales del Indecopi*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1938933-anuario-de-estadisticas-institucionales-2019>
- Lozano Vila, A. (2008). El perfil financiero: una estrategia para detectar el lavado de activos. *Revista Criminalidad*, 43-55.
- Rico Carrillo, M. (2012). Los desafíos del derecho penal frente a los delitos informáticos y otras conductas fraudulentas en los medios de pago electrónicos. *Ius*, 207-222.
- Romero Pérez, J. (2011). El nuevo reglamento de las tarjetas electrónicas. *Revista de ciencias jurídicas*, 89-138.
- Salas Valderrama, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, 189.
- San Miguel, V. (2019). *El contrato de tarjeta de crédito*. Recuperado de https://lpderecho.pe/contrato-tarjeta-credito-vladimir-san-miguel/#_ftnref1
- Sastoque Mesa, D., & Botero Tabares, R. (2015). Técnicas de detección y control de phishing. *Cuaderno Activa*, 1-162.

Suarez Sánchez, A. (2007). Manipulaciones de tarjetas de magnéticas en el derecho penal colombiano. *Derecho Penal y Criminología*. 28, 84 (1), 119-136.

Usera, L. (2007). Desfalcos por "phishing" . *Escritura pública*, 24-26.

Villar Estrada, S. (2019). *Resolución de conflictos sobre operaciones no reconocidas con tarjetas de crédito y débito desde la perspectiva de Indecopi*. Recuperado de <http://www.itaiusesto.com/wp-content/uploads/2019/12/Bolet%C3%ADn-RESOLUCION-DE-CONFLICTOS-SOBRE-OPERACIONES-NO-RECONOCIDAS-2.pdf>

Visa (2021). *Visa Direct*. Recuperado de <https://www.visa.com.pe/asociandose-con-nosotros/tecnologia-de-pago/visa-direct.html>.

RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS

Comisión de Protección al Consumidor (2010). Expediente N° 3360-2010/CPC

Comisión de Protección al Consumidor (2009). Resolución N°297-2010/CPC

Comisión de Protección al Consumidor (2017). Resolución N° 3690-2017/CC1

Sala de Defensa de la Competencia (2011). Resolución N° 0467-2011/SC2

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2017). Resolución 1971-2017/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013). Resolución 1008- 2013/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Resolución 3869-2014/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2018). Resolución 2272-2018/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019). Resolución 0051-2019/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020). Resolución 0022-2020/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020). Resolución 0023-2020/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020). Resolución 0493-2020/SPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución 0009-2021/SPC

NORMAS LEGALES

Resolución S.B.S. N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702.

