

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE DERECHO



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de la Protección al
Consumidor

Algunas críticas a las medidas de seguridad en materia de
patrón de consumo en el empleo de tarjetas de pago

Trabajo académico para optar el título de Segunda
Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

Autor:

Julio Pareja Palomino

Asesor:

César Arturo Ayllón Valdivia

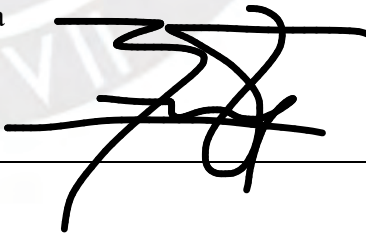
Lima, 2022

Declaración jurada de autenticidad

Yo, AYLLON VALDIVIA, CESAR ARTURO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor del trabajo académico titulado, “Algunas críticas a las medidas de seguridad en materia de patrón de consumo en el empleo de tarjetas de pago” del autor PAREJA PALOMINO, JULIO, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 19%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 04/12/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 01 de marzo de 2023

<u>AYLLON VALDIVIA, CESAR ARTURO</u>	
DNI: 09998411	Firma 
ORCID https://orcid.org/0000-0002-1144-637X	

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es analizar, junto al patrón de consumo en tarjetas, dos de las modificaciones introducidas por la SBS en la normativa de tarjetas de crédito, vinculadas a la contratación de servicios adicionales y al uso de notificaciones de operaciones. Así, se analiza el enfoque de estándar de consumo a partir de lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y por INDECOPI. En este orden de ideas, se plantea un análisis histórico de la evolución del marco normativo de tarjetas de crédito, a partir del avance tecnológico y de las nuevas necesidades de los consumidores.

Por su parte, con respecto a los citados servicios adicionales, se plantean dichos elementos como parte de las medidas de seguridad que pueden emplearse para combatir los fraudes electrónicos en el uso de tarjetas de crédito que pueden sufrir los usuarios. Al respecto, se señala que dichas medidas son beneficiosas, pero no cumplen sus objetivos de protección al consumidor por no ser entendidas de forma adecuada por los usuarios. En ese sentido, se resalta la importancia de la educación financiera como elemento necesario para una protección al consumidor y se plantean alternativas de solución que podrían coadyuvar al logro de un mejor entendimiento de los productos ofrecidos en materia financiera.

Palabras clave

Patrón de consumo – operaciones no reconocidas – educación financiera – tarjeta de crédito

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze, the pattern of card consumption with two of the modifications introduced by the SBS in the credit card regulations, linked to the contracting of additional services and the use of transaction notifications. Thus, the consumption standard approach is analyzed based on what is established by the Superintendency of Banking, Insurance and AFP and by INDECOPI. In this order of ideas, a historical analysis of the evolution of the credit card regulatory framework is proposed, based on technological progress and the new needs of consumers.

Regarding the aforementioned additional services, these elements are considered as part of the security measures that can be used to face electronic fraud in the use of credit cards that users may suffer. In this regard, it is pointed out that these measures are beneficial, but do not meet their consumer protection objectives because they are not adequately understood by users. In this sense, the importance of financial education is highlighted as a necessary element for consumer protection and alternative solutions are proposed that could help to achieve a better understanding of the products offered in financial matters.

Keywords

Pattern of consumption – unrecognized transactions – financial education – credit card

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	0
I. El patrón de consumo en las tarjetas de crédito y débito	1
I.1 El patrón de consumo de acuerdo con la SBS como ente supervisor de las entidades bancarias y financieras	1
I.2 El patrón de consumo de acuerdo con INDECOPI	3
II. Medidas de seguridad en el marco normativo SBS	5
II.1 Marco normativo inicial en materia de tarjetas de crédito y débito	5
II.2 Modificaciones al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito efectuadas mediante la Resolución SBS N° 5570-2019	6
II.3 Finalidad de las modificaciones introducidas al Reglamento de Tarjetas	8
II.4 Estadísticas de reclamos sobre operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito	9
III. Propuestas de solución frente a la problemática de operaciones no reconocidas a partir de la implementación de educación financiera	10
III.1 Análisis del marco regulatorio comparado de Chile como parámetro de comparación normativo	10
III.2 La importancia de la educación financiera en Perú en materia del uso de tarjetas de crédito y su relación con el patrón de consumo	12
III.3 Algunas propuestas para promover la educación financiera en materia del uso de tarjetas	17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	22

INTRODUCCIÓN

Imagine usted que luego de recibir insistentemente varias llamadas del banco “100% Seguro” en las que le ofrecen contratar una tarjeta de crédito con cero costos de mantenimiento y millones de beneficios; decide por fin aceptar y recibe la tan famosa tarjeta. Ahora bien, imagine también que luego de un año de tenerla y no usarla por contexto de la pandemia, decide cancelarla pero que, al momento de intentarlo, el banco le informa que tiene varios consumos pendientes de pago. Usted, sorprendido, efectúa el reclamo correspondiente y le responden que dichos consumos son considerados válidos por encontrarse dentro del “patrón de consumo” como consumidor. Asimismo, se le indica que tenía la posibilidad habilitada de tener conocimiento en tiempo real e inmediato de dichas operaciones y que incluso, podía habilitar o deshabilitar su uso desde su aplicativo móvil.

Entonces se consulta, ¿qué es el patrón de consumo?, ¿por qué se consideran válidos dichos consumos a pesar de no ser reconocidos como efectuados?, ¿se podía evitar este tipo de operaciones desde la configuración del aplicativo móvil del banco?

La absolución de dichas consultas resulta relevante toda vez que las tarjetas de pago, sean de crédito o débito, se han convertido al día de hoy, debido entre otros aspectos, al avance vertiginoso de la tecnología en la pandemia; en uno de los principales medios de pago tanto en canales presenciales como virtuales. En ese sentido, la presencia de fraudes en el uso de estos instrumentos de pago es creciente y logra un grado de complejidad sorprendente que puede incluso confundir al usuario más diligente.

Dichas interrogantes, basadas en una denuncia presentada ante la máxima autoridad de protección al consumidor, así como en la casuística presente en la jurisprudencia, serán analizadas en las siguientes líneas; tomando en consideración, la relevancia antes comentada del uso de tarjetas de crédito y débito como instrumentos de pago en la actualidad.

Así, se analizará en primera instancia la determinación del patrón de consumo en la normativa de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante,

SBS) y en la jurisprudencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (en adelante, INDECOPI). En una segunda sección se desarrollará la evolución y estado actual de la normativa aplicable a tarjetas de crédito y débito incluyendo las modificaciones SBS efectuadas en el año 2019; y finalmente, se presentarán algunas premisas que permitirían entender por qué los cambios normativos precitados parecieran no haber cumplido con su objetivo de protección al consumidor financiero.

I. El patrón de consumo en las tarjetas de crédito y débito

I.1 El patrón de consumo de acuerdo con la SBS como ente supervisor de las entidades bancarias y financieras

El patrón o estándar de consumo o comportamiento habitual se establece en la normativa peruana emitida por la SBS en el Reglamento de tarjetas de crédito y débito, aprobado por Reglamento SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento de Tarjetas). Así, se observa el desarrollo de este concepto en el artículo 2 de dicho cuerpo normativo al indicar que debe entenderse como el 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, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

Asimismo, se observa en el artículo 17 de dicha norma, con respecto a los estándares de seguridad relativos a la supervisión de las transacciones de los usuarios, que las entidades del sistema financiero deben cumplir al menos como medida de seguridad con relación a los movimientos con instrumentos de pago efectuados, el contar con software de supervisión de transacciones que persigan la detección de aquellas que no responden a un patrón de consumo habitual del consumidor.

Así, en línea con lo indicado, se aprecia que el comportamiento habitual de acuerdo a lo señalado por la SBS, se define como el grupo de transacciones que los usuarios efectúan con instrumentos de pago; pudiendo ser tarjetas de crédito o débito, de acuerdo a un estándar de operaciones configurado por las propias

actividades de los consumidores a lo largo del contrato de tarjeta de crédito con la respectiva entidad del sistema financiero. Así, sobre dichas operaciones realizadas por los propios usuarios se puede construir información sobre las preferencias o gustos en la contratación de bienes o servicios, considerando para ello, tanto el canal por el que se realiza, así como el espacio temporal entre cada operación. En este orden de ideas, los propios consumidores construirán el concepto respectivo de comportamiento habitual, de manera que, las entidades del sistema financiero se encontrarán habilitadas para supervisar sus transacciones específicas y así advertir aquellas que no se relacionan con dicho estándar.

Sobre lo indicado, debe tenerse presente lo señalado por SBS, con relación al entendido que debe efectuarse del estándar de consumo en el Oficio N° 4446-2020-SBS. Así, el ente supervisor establece en parámetros amplios, que el citado estándar se elabora a partir de la configuración particular de cada empresa con efecto de la gestión y manejo de riesgos, pudiendo emplear para ello; un alcance de una sola transacción o todas estas.

En este sentido, se aprecia que de acuerdo con el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas, las empresas del sistema financiero se encuentran obligadas a analizar con relación a sus políticas y procedimientos, las alertas que se advertirán a partir del estándar de consumo de sus consumidores. Ello, a partir del software de supervisión que puedan incluir, pero no limitarse, a la cantidad y naturaleza de transacciones que se realicen.

Se indica de forma adicional, que el citado reglamento muestra un ejemplo del concepto de “comportamiento habitual de consumo de un usuario”, en el que, en términos del ente supervisor, se pueden determinar algunos componentes que pueden ser empleados por las empresas del sistema financiero, pero que depende únicamente de estas, la determinación final del denominado estándar de consumo. De esta forma, la identificación de las transacciones del usuario como parte de su estándar de consumo se desarrollarán tomando en consideración el software de supervisión de actividades que cada empresa desenvuelva.

Se añade a dicho análisis que la SBS sostiene que en términos regulatorios que el estándar habitual de consumo de los usuarios puede determinarse bajo el entendimiento de toda la información que las entidades financieras posean sobre los hábitos de consumo de forma histórica o circunscribirlos a un determinado escenario de consumo del usuario. De lo expuesto y en términos del ente supervisor, entendemos que cada entidad financiera, establecerá como debe realizarse el monitoreo de operaciones del consumidor, a partir del estándar que se efectúe sobre este. De esta forma, se observa que cada empresa, a partir de su propia gestión de riesgos, puede determinar qué debe entenderse por comportamiento habitual, sin que se establezca un patrón único de cumplimiento que en muchos casos, puede no adecuarse a la naturaleza de la entidad financiera que decida aplicarlo.

Lo descrito, debe considerarse relevante en virtud de la búsqueda de protección al consumidor financiero. Así, la importancia de la determinación del estándar de consumo recae en su empleo como herramienta que permita combatir el fraude; a partir de la información y tecnología con la que cuentan los proveedores del sistema financiero, en favor de los consumidores.

I.2 El patrón de consumo de acuerdo con INDECOPI

De manera preliminar al análisis de la configuración jurisprudencial de las conductas habituales, es recomendable tener presente lo señalado en la Resolución N° 2063-2018/SPC-INDECOPI que establece un nuevo enfoque en el entendimiento regulatorio que realiza el INDECOPI sobre las operaciones no reconocidas en tarjetas. Sobre ello, con base a dicha decisión administrativa, se decide considerar como posibles infracciones independientes entre sí, a aquellas vinculadas a la vigencia y a las medidas de seguridad.

Ahora bien, cabe indicar que en cuanto a la configuración del patrón de consumo de acuerdo a la precitada resolución, la autoridad administrativa consideró, caso por caso, que el estándar de consumo que las entidades financieras construyen con relación a sus clientes de forma individual, y se encuentra integrado a su software de seguimiento; se encuentran obligadas a dar respuesta a determinados elementos a partir de la revisión de las transacciones históricas

del consumidor, incluyendo tanto las operaciones realizadas, como la ausencia de estas.

Lo descrito en la decisión administrativa antes citada es relevante, toda vez que INDECOPI considera que como parte del análisis del estándar de consumo, no solo deben considerarse las transacciones que el usuario efectuó; sino también, aquellas no realizadas en un periodo de tiempo determinado. De ello, se aprecia que incluso, un primer consumo que se efectúe con la tarjeta en un periodo determinado, puede ser considerado incluso como una alerta de actividad distinta al estándar de consumo del consumidor.

Es importante analizar la importancia de lo señalado, toda vez que la propia Resolución N° 3412-2018/SPC-INDECOPI comentada previamente, contiene dos decisiones distintas referidas a la configuración operaciones no reconocidas. Así, por un lado, se advierte que en este caso, el banco denunciado debió emitir las alertas del software de monitoreo de operaciones desde la segunda operación no reconocida, ya que no era posible determinarse un consumo no reconocido a partir de la primera. Por el contrario y mediante un voto en discordia, se señala que por el tiempo de inactividad, la primera operación consistía en sí misma, una señal de alerta que tenía que ser reportada por la entidad del sistema financiero.

Con relación a las posiciones antes mencionadas, coincidimos con aquella vinculada a la configuración de operaciones no reconocidas por el usuario, a partir de la primera transacción advertida. Ello, toda vez que debe considerarse que nos encontramos ante el desarrollo de una transacción en un espacio temporal en el que se no había efectuado operación alguna. En ese orden de ideas, este elemento configura por sí mismo, una alerta o señal inusual que puede advertir que se están realizando operaciones no vinculadas al estándar de consumo de los usuarios. Así, la ausencia de operaciones representa por sí misma, un estándar de consumo.

Del mismo modo, de acuerdo con otros casos de análisis por INDECOPI, se pueden apreciar el caso contenido en la Resolución Final N° 0053-2022/CC1, en la que se indicó que la denuncia efectuada por el rechazo de cinco operaciones no reconocidas con la tarjeta del denunciante, que estas no fueron advertidas

por el sistema de monitoreo de la entidad financiera, por considerarse como actividades usuales del consumidor. Al respecto, de los hechos del caso presentados en época de pandemia, INDECOPI señaló que estos correspondían al estándar de consumo del denunciante, ya que fueron efectuados por montos coincidentes con transacciones anteriores del consumidor; por lo que no era necesario que la entidad financiera emitiera alerta alguna.

Al respecto, discrepamos de INDECOPI toda vez que si bien se aprecia identidad en el monto de las operaciones, estas no pueden ser consideradas como efectuadas por el consumidor, ya se realizaron en altas horas de madrugada, en intervalos de pocos minutos y en un escenario de pandemia; por lo que de un análisis global, se podría entender que no respondería al estándar de consumo del denunciante.

Sobre lo descrito, se aprecia como cuestionable la interpretación de INDECOPI con respecto al análisis efectuado del estándar de consumo. No obstante, cabe indicar que el desarrollo conceptual realizado se considera adecuado, pero se cuestiona el análisis de las transacciones no reconocidas. Lo indicado porque estas transacciones, si bien como se indicó, no trascienden los montos más altos de las operaciones del consumidor, se realizaron en espacios de toque de queda y en intervalos antes mencionados que dan lugar a una sustracción sistemática de fondos, por lo se apreciarían señales de alerta necesarias. Así, ello conduciría al robo de fondos de la vulneración de la tarjeta, en lugar de un retiro de fondos del propio denunciante.

II. Medidas de seguridad en el marco normativo SBS

II.1 Marco normativo inicial en materia de tarjetas de crédito y débito

El 13 de febrero de 2008 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado mediante Resolución SBS N° 264-2008. Dicha norma establecía un marco normativo inicial en materia de protección al consumidor del Sistema Financiero a partir del incremento en el mercado, de la oferta del producto tarjeta de crédito brindado a dicho tipo de usuario. Así, se emitía el citado reglamento con el objetivo de promover un mayor uso de

medidas de seguridad en la verificación del titular o usuario de la referida tarjeta, así como limitar su uso fraudulento.

Posteriormente, el 2 de noviembre de 2013, se publicó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013. Dicha norma vigente desde el 1 de abril de 2014, derogó entre otros, el citado reglamento aprobado en el año 2008 y se emitió con el objetivo de regular los nuevos usos e innovaciones tecnológicas de las tarjetas de crédito, a los ya empleados con anterioridad. Del mismo modo, se incluyeron disposiciones no solo para la tarjeta de crédito, sino también para la de débito. Así, se observa como fundamento de este reglamento, que las tarjetas se configuran como una herramienta de pago sustituto directo del dinero en efectivo, de manera que su uso se ha visto incrementado, de modo que, en materia de protección al consumidor en el Sistema Financiero resultaba importante establecer medidas que fortalezcan la expedición de tarjetas, así como su uso.

II.2 Modificaciones al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito efectuadas mediante la Resolución SBS N° 5570-2019

En línea con los avances tecnológicos en el empleo de tarjetas de crédito y débito, se publicó el 28 de noviembre de 2019, la Resolución SBS N° 5570-2019. Dicha resolución significó una actualización importante de lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado en el año 2013, toda vez que se adaptaron e incluyeron los últimos avances en tecnología en materia de medios pago.

Así, se observa entre otros que dicha resolución, modifica la definición tradicional en la industria de tarjetas de crédito y débito, dejando de lado la consideración inicial de que dicho instrumento de pago solo podía desarrollarse sobre el “plástico”; de modo que, se incluyen otros medios tanto físico como electrónicos o digitales, tales como equipos telefónicos móviles, códigos QR, dispositivos *contact less*, *wearables* y aplicativos móviles. Lo descrito, debido a la necesidad de actualizar los nuevos usos innovadores de la tecnología en la forma y modo en la que los consumidores efectúan sus pagos.

Aunado a lo descrito, y para disminuir escenarios de fraude frente a operaciones no reconocidas efectuadas con los referidos instrumentos de pago, se estableció como obligación, la modificación del modo de elección de los servicios adicionales vinculados a tarjetas y se permitió la habilitación de un servicio de mensajería de carácter obligatorio que notifique las transacciones que se efectúen con dichos instrumentos de pago, empleando como canales, *sms* o mensajes de texto, *emails* o mensajería electrónica, aplicativos, etc.

En lo que respecta a las medidas de seguridad incorporadas por la norma del año 2019, se observan modificaciones relevantes que permiten una mejor protección a los usuarios en el uso de los mencionados instrumentos de pago. Así, dichas medidas se encuentran vinculadas al contenido físico de las tarjetas en caso estas sean emitidas en esta modalidad; a las disposiciones en materia de seguridad para que los consumidores puedan emplear sus tarjetas sin temor a la pérdida o sustracción de los montos depositados o de la línea de crédito contratada; al monitoreo de las operaciones que se efectúen; a las medidas de seguridad relativas a la información; y a las obligaciones que deben tener presente los negocios afiliados.

Debe hacerse énfasis, toda vez que en materia de transacciones físicas, representan aún un gran número, la acreditación de operaciones efectuadas tanto con tarjetas de crédito como débito en la normativa. Así, siempre que dichas transacciones se acrediten de forma válida, se evitarán escenarios de riesgo que afecten a los consumidores. Al respecto los artículos 9 y 14 del Reglamento de Tarjetas señalan que las operaciones que efectúen los usuarios deben acreditarse con las órdenes de pago que autorice.

Así, los precitados artículos indican que toda transacción debe encontrarse acreditada mediante la expedición de un *voucher* de pago que puede contener la firma del usuario. Sobre ello y considerando que dicho elemento representa un medio de prueba recurrente frente a reclamos no reconocidos; y, tomando en cuenta también el avance tecnológico, las modificaciones introducidas en el año 2019, establecen que el citado *voucher* puede acreditarse mediante otros medios tecnológicos.

Así, sobre lo señalado, se observa como una modificación importante que considera un cambio en los escenarios de pago gracias a las innovaciones tecnológicas que, a diferencia de lo establecido inicialmente en el Reglamento de Tarjetas, con la modificación del año 2019, las órdenes de pago no se limitan a la suscripción mediante firma del usuario; sino que también, pueden emplearse otros medios de conformidad, tales como el uso de PIN o la autorización por aplicativo. Lo descrito es importante y adquirió posteriormente mayor utilidad en el escenario de pandemia originado por el brote del virus COVID-19, al no requerirse la firma y por tanto, un contacto directo; sino que permitió otros medios de autorización sin contacto.

II.3 Finalidad de las modificaciones introducidas al Reglamento de Tarjetas

Con relación a la finalidad perseguida por el ente supervisor, en este caso, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se reafirma el enfoque de protección al consumidor financiero que se dota como espíritu tanto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, así como en su resolución modificatoria del año 2019. Así, se aprecia que, siendo los proveedores de servicios, tales como las entidades financieras, quienes se encuentran en una mejor posición informativa; a fin de reducir la asimetría informativa que existe en los consumidores, deben cumplir con una serie de obligaciones que resguarden el derecho de los usuarios, así como generar una mayor confianza en el sistema. De esta forma, el sistema financiero podrá abarcar a un mayor número de usuarios, permitiendo que estos puedan disfrutar de los beneficios de contar con cuentas de ahorro o líneas de crédito, y así satisfacer sus necesidades.

De lo señalado anteriormente, se puede observar que la finalidad perseguida tanto en el Reglamento de Tarjetas, así como en sus modificaciones; es brindar lo elementos de protección necesarios al consumidor en el Sistema Financiero. De esta forma, se incorporan obligaciones para las empresas de dicho sistema, a fin de que, a partir del mayor uso de recursos tecnológicos, permitan el referido uso de forma segura y adecuada. Ahora, si bien dicha finalidad se observa de forma clara, corresponde analizar si las citadas modificaciones logran una efectiva protección a los usuarios; es decir, si a partir de dichas obligaciones para las empresas y derechos reconocidos para los usuarios, conforme a la realidad,

no se producen escenarios de fraude o sustracciones de fondos en los que los consumidores son los afectados y no se cumple con la responsabilidad que recae en las empresas.

II.4 Estadísticas de reclamos sobre operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito

Conforme fue indicado de forma anterior, la Resolución SBS N° 5570-2019 que modificó el Reglamento de Tarjetas fue publicado el 28 de noviembre de 2019 y entró en vigencia el 1 de enero de 2021; estableciendo entre otros aspectos que, una vez que sean vigentes los mandatos vinculados a la contratación de servicios adicionales a las tarjetas, y al servicio de notificaciones a los usuarios; dichos cambios serán imperativos con relación a los nuevos contratos que se pacten y para aquellos ya existentes, estos serán obligatorios desde la fecha respectiva de renovación.

En ese contexto, es importante, a fin de analizar el impacto de las citadas notificaciones, la estadística de reclamos antes y después de la entrada en vigencia de dichas modificaciones; es decir, la aplicación a enero de 2021.

De manera ilustrativa y considerando la participación del mercado, se observa a la fecha que, para el caso del Banco BBVA Continental, para el año 2020 se presentaron por operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros) un total de 23'919 reclamos¹ en el año 2020; 24'647, en el año 2021 y 19'024 para el transcurso de este año. Como se puede apreciar, no se observa una disminución significativa en la presentación de reclamos sobre esta materia; sino que por el contrario, ha mantenido la misma proporción. En ese orden de ideas, se podría indicar, sin contar con el detalle específico de cada reclamo ya que dicha información se encuentra bajo el resguardo de los respectivos entes supervisores SBS e INDECOPI que los cambios introducidos por la Resolución SBS N° 5570-2019 no han generado aún el efecto de protección que se buscaba.

¹ Información extraída de la página oficial de la entidad: <https://www.bbva.pe/personas/sos-cliente/estadisticas.html#2020>

Asimismo, cabe indicar que para el caso de los otros bancos de mayor participación en el mercado, tales como el Banco de Crédito del Perú, Interbank y Scotiabank, se aprecian estadísticas de reclamos similares; en las que no se observa una disminución de los reclamos a pesar de las nuevas modificaciones introducidas en la normativa bajo comentario.

En ese sentido, es motivo de este trabajo de investigación, enfocarse en dos modificaciones que podrían explicar el motivo por el que aún siguen produciéndose reclamos frente a consumos no reconocidos en tarjetas de crédito: la modificación del modo de vinculación de los servicios adicionales que se podían realizar con las citadas tarjetas y la habilitación del servicio de aviso de transacciones mediante diversas notificaciones.

Sobre ello, debe tenerse presente que si bien dichas modificaciones resultan importantes y dotan de mayor seguridad a los usuarios frente al uso de sus tarjetas, dándoles la posibilidad de conocer en tiempo real las operaciones que se efectúen; podría explicarse que la ausencia de impacto de dichas modificaciones se debe en gran parte, a la aún ausencia de cultura financiera que recae sobre los consumidores.

Sobre ello, debe tenerse presente una vez más que el sistema financiero es un mercado complejo, donde se aprecia una compleja asimetría de la información. En ese sentido, el uso de productos financieros como las tarjetas de crédito se ve afectado por su desconocimiento y por los servicios como los comentados, que se pueden efectuar con dichos instrumentos de pago.

III. Propuestas de solución frente a la problemática de operaciones no reconocidas a partir de la implementación de educación financiera

III.1 Análisis del marco regulatorio comparado de Chile como parámetro de comparación normativo

En este capítulo es importante analizar también casuística normativa comparada en materia de protección al consumidor ante operaciones no reconocidas. Así por ejemplo, en el caso de Chile, con relación al tratamiento de operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito, se observa la Ley que limita la

responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, Ley N° 21.234,. Dicha norma establece el marco normativo aplicable al régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar.

Asimismo, incluye para el caso de tarjetas de crédito en su artículo 6 disposiciones relacionadas al patrón de consumo antes mencionado. Así, se indica que las entidades que participan del proceso de pagos con tarjetas, tales como bancos y establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como otras entidades que desarrollen servicios vinculados a dichas operaciones, se encuentran obligadas a cumplir con los estándares de seguridad mínimos para evitar la configuración de fraudes electrónicos en materia de pagos.

Se añade que los bancos, como elementos de seguridad en las operaciones, deben contar con procedimientos que les permita contar con software de supervisión de actividades que les permitan detectar aquellas transacciones que no están relacionadas con el estándar de consumo del usuario. Del mismo modo, deben contar con políticas y procedimientos internos que administren las alertas que se generen por dichos sistemas, a fin de detectar patrones de fraude, de acuerdo con prácticas comerciales de la industria y recomendaciones generales que puedan efectuarse.

De lo señalado, se aprecia que la norma de Chile toma en consideración lo descrito en el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas, con la particularidad de indicar que el comportamiento debe incluir los fraudes de acuerdo con las prácticas y recomendaciones efectuadas de la industria.

Lo antes indicado es importante, ya que pone en advertencia un nuevo elemento a considerar que no afectará las transacciones que hayan efectuado los consumidores, sino también que deben considerarse otros elementos de análisis como lo estándares provenientes de las operaciones de la industria.

Lo señalado resulta importante toda vez que si tomamos en consideración las transacciones realizadas en el historial de cada consumidor, así como las prácticas de la industria, se podrán tener elementos de análisis del estándar de

consumo que permitan determinar si es que determinadas transacciones cumplen o no con el estándar de consumo del usuario. Ello, más aún, cuando pueden presentarse casos en los que tenemos una ausencia de operaciones, de modo que, a partir de tener mayor certeza, se puede brindar una mayor y protección al usuario frente a este tipo de fraudes.

Para el análisis de la normativa y jurisprudencia peruana, al tener como elemento toda la información de las transacciones históricas del consumidor, se podría tomar en cuenta los casos de no solo la tarjeta de crédito, sino también de la tarjeta de débito; de modo que, ante la ausencia de operaciones, se puedan emplear elementos que ayuden a determinar si ciertas operaciones corresponden o no al estándar de consumo de los usuarios.

Asimismo, debe tomarse en consideración los usos y costumbres que los consumidores adoptaron a partir del escenario de confinamiento por el brote del virus del COVID-19. Así, se dejó de lado por temas de salud, el uso de efectivo y se optó por emplear el comercio electrónico para la satisfacción de necesidades. Ese cambio generó nuevos patrones de consumo que difieren de los desarrollados en espacios de contacto físico y que, en caso se determinen casos de operaciones no reconocidas, deben considerarse estas complejidades. Lo anterior es importante ya que permitirá una protección adecuada a los usuarios en un entorno donde prima la asimetría de la información y que se ven enfrentados por el avance vertiginoso de los fraudes electrónicos.

III.2 La importancia de la educación financiera en Perú en materia del uso de tarjetas de crédito y su relación con el patrón de consumo

Luego de analizar el contexto normativo comparado de la región, enfocado en el caso de Chile; corresponde analizar lo indicado en el acápite II.4 vinculado a la ausencia de disminución de reclamos a partir de las nuevas funcionalidades incorporadas con la modificación normativa SBS del año 2019, siendo estas: la nueva forma de contratación de servicios adicionales y la habilitación del servicio de aviso de transacciones mediante diversas notificaciones.

Para empezar con el análisis corresponde indicar que la primera funcionalidad vinculada a la nueva forma de contratación de servicios adicionales consiste en

la entrega de la tarjeta de crédito al usuario en una primera oportunidad donde solo se encuentra habilitada la realización de operaciones presenciales con dicho instrumento de pago. En ese sentido, el uso de funcionalidades adicionales como disposición de efectivo proveniente de la línea de crédito, el sobregiro de la tarjeta, compras por internet o el uso de la tarjeta presencial en el extranjero, se encuentran “apagadas”. Ello, con el objetivo de que sea el propio usuario quien active estos servicios a través del aplicativo móvil o página web del banco emisor de la tarjeta y emplee los servicios que considere adecuados, de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

Así, se observa que por defecto, estas operaciones aparecen apagadas debido a que, de acuerdo a estudios estadísticos efectuados por la SBS; su uso era motivo de reclamo recurrente. Entonces *a priori*, la contratación posterior de dichos servicios representa una medida positiva, en tanto por cuanto, le permite al usuario tener un mayor control de las operaciones que se realizarán con su tarjeta de crédito.

Por su parte, con respecto a la segunda funcionalidad, vinculada a la habilitación de un servicio de notificaciones; permiten al usuario tener conocimiento en tiempo real de las transacciones que se realicen con su tarjeta, de modo que, ante la advertencia de una operación no realizada por él, puede repudiarla, así como cancelar o bloquear su tarjeta como medida de seguridad para seguir evitando perjuicios económicos. Entonces, el usuario puede determinar de acuerdo con lo que señale el banco emisor de la tarjeta, los mecanismos de notificación que pueden emplearse, a fin de que, conforme a su preferencia, pueden notificársele todas las operaciones o solo determinadas en razón de ciertos montos o canales. De nuevo, *a priori*, se observa que dichas medidas resultan positivas en tanto le permiten al usuario tener un conocimiento y control de las operaciones que se realicen con sus tarjetas de crédito y tomar las acciones que correspondan en tiempo real e inmediato.

De lo expuesto, surge la duda acerca de si en efecto dichas medidas son positivas, por qué el índice de reclamos no se ha visto reducido. Al respecto, cabe señalar que se puede indicar que dichas funcionalidades si permitirían una reducción, tanto preventiva como correctiva de fraudes electrónicos que empleen como medio, las tarjetas como medios de pago. Lo señalado porque brindarían

al consumidor financiero algunas de las herramientas necesarias para tener un control efectivo de las transacciones que se realicen con cargo en sus tarjetas. En ese sentido, la formulación normativa de las modificaciones del año 2019 si lograrían su objetivo, siempre que, puedan ir acompañadas de un conocimiento de su existencia y de los beneficios que aportan.

En ese orden de ideas, se puede apreciar que dichas funcionalidades por más beneficiosas que sean, no podrán ser efectivas ni por tanto, disminuir el número de reclamos por operaciones no reconocidas, si es que no son conocidas y entendidas por los usuarios del sistema financiero. Así, se observa que si es que no se logra una conexión entre los beneficios de estos servicios y la aplicación en el día a día de los usuarios, por más desarrollo normativo que se efectúe, no se podrá alcanzar una protección completa en materia de derechos del consumidor.

Lo anterior se explica en parte porque el alto nivel de asimetría de información que existe en el sistema financiero. Ello, en razón del nivel de complejidad de los productos que se ofrecen y del uso de términos técnicos en su desarrollo. Al respecto, se presenta un sinfín de complejidades vinculadas a los instrumentos con que se opera, así como a la oferta de productos, por lo que resulta un escenario absolutamente especializado para un consumidor (Álvarez, 2017, pg. 12).

Al respecto, nos encontramos de acuerdo con lo señalado por Walter Álvarez, toda vez que debido a la evolución del mercado, así como de las necesidades de los consumidores, se ofrecen productos financieros complejos que muchas veces no logran ser conocidos o entendidos por la gran mayoría de usuarios del sistema financiero.

En relación con lo descrito, una de las formas en que dicha asimetría informativa puede ser reducida, se encuentra en la educación financiera a la que puedan acceder los consumidores del sistema financiero. Así, de acuerdo con el Banco de Desarrollo de América Latina, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), define a la educación financiera como el proceso mediante el cual, los usuarios, como consumidores o inversionistas financieros mejoran su comprensión de los servicios financieros, así como de los conceptos

y riesgos; y a través del uso de información, instrucción o asesoramiento, desarrollan habilidades para tener consciencia de los riesgos y oportunidades que se presentan en materia financiera para la toma de decisiones con un mayor nivel de información y así, se logre una mejora en su bienestar económico (García, 2013, pg.15).

De esta forma, se entiende a la educación financiera como un proceso o motor, que permite a los usuarios, que ingresan a las operaciones del sistema financiero, tener los conocimientos necesarios para comprender las operaciones que se ofrecen y así, poder tomar decisiones de consumo informadas que repercutan en su bienestar económico.

Debe tenerse en cuenta que en nuestro país, la educación financiera representa uno de los pilares de acción de la SBS, de manera que, cumple un rol fundamental en la formación desde edades tempranas de los peruanos. Así, se busca como objetivo que desde etapas iniciales como primaria, los estudiantes tengan los conocimientos básicos para la toma de decisiones informadas en materia financiera. Es importante destacar en este punto, que la educación financiera no solo debe limitarse a la recepción de información acerca de los productos financieros; sino que también, debe involucrar la comprensión de dichos conceptos, a fin de asegurar su empleabilidad por dichos usuarios.

En este orden de ideas, si los usuarios contaran con la información financiera necesaria como parte de la educación impartida por el Gobierno como parte de sus objetivos educacionales, la comprensión adecuada del uso de tarjetas de crédito, así como del uso de servicios adicionales o funcionalidades de notificaciones como las descritas con anterioridad, permitirían a los usuarios una mejor toma de decisiones.

Así, si los consumidores financieros, al tener como base una educación financiera que les permita entender los productos dinámicos financieros, podrían emplear la potencialidad completa de las funcionalidades incorporadas por las modificaciones normativas SBS del año 2019. De esta forma, las modificaciones podrían emplearse diariamente, lo que reduciría, presumiblemente, el número de reclamos de los usuarios sobre operaciones no reconocidas, al contar con mayor información.

En este punto es importante analizar también dos elementos que permitirían, junto con la educación financiera, una mejor protección de los consumidores financieros: el conocimiento de estos del funcionamiento del patrón de consumo; y la correcta aplicación de las entidades financieras de dicho estándar.

Con respecto al primer elemento, como parte de la educación financiera, los usuarios podrían a la par de conocer las funcionalidades emitidas con motivo de la normativa del año 2019; tener presente el funcionamiento del patrón de consumo. Así, tendrían dos elementos de protección, uno de ellos enfocado en el uso de herramientas que les permitirían una mejor defensa frente a operaciones no reconocidas desde su ámbito personal; y el segundo, la aplicación del estándar de consumo por parte de los bancos, a fin de tener otro nivel de protección que les permita afrontar los complejos riesgos de fraude en tarjetas.

De esta forma, los usuarios se verían doblemente protegidos, ya que de no poder detectar las operaciones no reconocidas a partir de la habilitación de servicios adicionales, así como de la notificación de operaciones; podrían tener otro nivel de protección a partir de las alertas que efectúen los bancos sobre la base del sistema de monitoreo de operaciones que no encajen con el estándar habitual de consumo de los usuarios.

Por su parte, también es responsabilidad de los bancos la correcta aplicación del monitoreo de alertas a partir de la determinación de transacciones que atenten contra el estándar de consumo que configuren para cada usuario. Así, de efectuar una supervisión adecuada, tomando en consideración la cantidad de recursos que poseen para ello como parte de su calidad de proveedor dentro de la relación de consumo, podrían brindar los elementos de protección necesarios que detengan el perjuicio económico que se viene realizando en contra de los usuarios a partir de los fraudes en tarjetas. De esta forma, se tendrían asegurados dos bloques de protección que permitirían una efectivización de las medidas modificadas e incorporadas por la normativa SBS del año 2019.

III.3 Algunas propuestas para promover la educación financiera en materia del uso de tarjetas

A partir de lo señalado con anterioridad, resalta la importancia de la educación financiera en las actividades que puedan realizar los consumidores financieros; ello, más aún, cuando las tarjetas representan un gran porcentaje de operaciones que efectúan los usuarios tanto en vías presenciales como digitales. Entonces, surge la pregunta acerca de qué acciones podrían tomarse para hacer efectivo este conocimiento. Sobre ello, se presentan algunas alternativas que podrían emplearse para poner al alcance de los usuarios, conocimiento específico sobre las funcionalidades introducidas como parte de las modificaciones normativas SBS del año 2019.

Previo a ello, debe tenerse presente que la puesta de información debe ir acompañada de las condiciones necesarias para que la información materia de comentarios pueda ser comprendida por los usuarios, de manera que, se logre una efectiva aprehensión de los conceptos que se pretenden informar.

a) Asesoramiento directo por parte de los propios asesores o trabajadores del banco emisor de tarjetas

Se propone esta alternativa toda vez que la emisión de una tarjeta de crédito por parte de una entidad bancaria, por motivos de seguridad, requiere que sea entregada directamente al usuario, previa coordinación con un asesor o trabajador del banco. En ese sentido, al ser esta persona el intermediario directo entre la entidad y el usuario posee la cercanía necesaria para comunicarle, los beneficios de los servicios adicionales de la tarjeta, así como de las notificaciones adicionales, junto con el funcionamiento del estándar de consumo. De esta forma, el usuario, antes del primer uso de la tarjeta podrá saber de forma directa, dichos beneficios y poder aplicarlos desde la configuración para el primer uso de su tarjeta.

b) Campañas informativas vía medios sociales

Considerando los supuestos en los que el usuario del sistema financiero puede recibir la tarjeta sin contar con el tiempo necesario para recibir

información del instrumento de pago que está recibiendo, pueden emplearse otros medios para hacer efectiva la información bajo comentario. Al respecto, tradicionalmente se empleaban llamadas telefónicas y correos electrónicos con recordatorios sobre el uso de la tarjeta. No obstante ello, al día de hoy, dichos acercamientos pueden incómodos para los usuarios. En ese sentido, se pueden emplear mecanismos de comunicación menos invasivos que permitan el logro de comunicación al usuario. Así, podrían emplearse mensajes mediante aplicativos de redes sociales, de modo que transmitan información, dándole al usuario, la opción de revisarla en el momento que considere pertinente.

c) Concursos que motiven a los consumidores

Finalmente, otra modalidad que podría emplearse es la de responder pequeños test virtuales con el objetivo de que el usuario puede conocer mayor información sobre el producto tarjeta de crédito. A modo de incentivo, podría señalarse que de hacerlo, los usuarios estarán participando en un concurso que les permitirá acceder a grandes premios o beneficios.

A nivel local y como espacio mediante el cual se pueda lograr un acercamiento efectivo entre los consumidores y las entidades financieras, de modo que se pueda poner a disposición información sobre tarjetas de crédito que incluyan los servicios antes indicados; podemos observar la Semana Mundial del Ahorro que desarrolla la SBS en conjunto con otras entidades como el Ministerio de Educación, la Superintendencia del Mercado de Valores, la Asociación de Bancos y diversas empresas del sistema financiero. Dicha semana se desarrolla de forma virtual y presencial con el objetivo de acercar a los usuarios y reducir la asimetría informativa de los productos financieros.

En este sentido, en dicha semana, se realizan diversas actividades dentro de las que se incluyen charlas informativas, talleres y cursos que brinden información de calidad que permitan a los consumidores, una adecuada toma de decisiones. En este contexto y consideración la institucionalización de dicha semana de actividades podría incluirse como temática, el correcto uso de las tarjetas de

crédito y la protección frente a fraudes electrónicos, de modo que se ponga de manifiesto la importancia de dichos temas y los consumidores puedan tomar las decisiones necesarias para afrontar estos riesgos de fraude.

Lo descrito se logrará también siempre que las entidades financieras, como parte de sus labores de proveedores de servicios, desarrollen las medidas necesarias para llegar a interesar al usuario. De esta forma, siendo ellos quienes están en una mejor posición informativa y en virtud del deber de idoneidad contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, poseen el deber de efectuar dichas labores desde su ámbito de acción. Lo que no impide tampoco, que la SBS como entidad encargada de velar por la difusión de la educación financiera, contribuya a la difusión de dicho conocimiento y permita su aprendizaje por una mayor cantidad de usuarios.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El patrón de consumo o comportamiento habitual se establece en la normativa peruana emitida por la SBS en el Reglamento de tarjetas de crédito y débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y sus modificatorias y se entiende, en términos del regulador, como el grupo de transacciones que los usuarios efectúan con instrumentos de pago; pudiendo ser tarjetas de crédito o débito, de acuerdo a un estándar de operaciones configurado por las propias actividades de los consumidores a lo largo del contrato de tarjeta de crédito con la respectiva entidad del sistema financiero.
- El Reglamento de tarjetas de crédito y débito fue modificado mediante la Resolución SBS N° 5570-2019, de modo que se adaptaron e incluyeron los últimos avances en tecnología en materia de medios de pago. Para disminuir escenarios de fraude frente a operaciones no reconocidas efectuadas con los referidos instrumentos de pago, se estableció como obligación, la modificación del modo de elección de los servicios adicionales vinculados a tarjetas y se permitió la habilitación de un servicio de mensajería de carácter obligatorio que notifique las transacciones que se efectúen con dichos instrumentos de pago.
- No obstante los cambios señalados, el índice de reclamos de las cuatro principales entidades del sistema financiero no disminuyó; sino que se mantuvo constante a lo largo del tiempo. Ello se puede explicar por el desconocimiento de dichas funcionalidades. Así, se observa que si no se logra una conexión entre los beneficios de estos servicios y la aplicación en el día a día de los usuarios, por más desarrollo normativo que se efectúe, no se podrá alcanzar una protección completa en materia de derechos del consumidor.
- Una de las formas en que dicha asimetría informativa puede ser reducida, se encuentra en la educación financiera a la que puedan acceder los

consumidores del sistema financiero. En este punto es importante analizar también dos elementos que permitirían, junto con la educación financiera, una mejor protección de los consumidores financieros: el conocimiento de estos del funcionamiento del patrón de consumo; y la correcta aplicación de las entidades financieras de dicho estándar. Para ello, se puede recomendar la aplicación de las siguientes alternativas: asesoramiento directo por parte de los propios asesores o trabajadores del banco; el uso de campañas informativas vía medios sociales; y la realización de concursos que motiven a los consumidores.



BIBLIOGRAFÍA

Doctrina

- Álvarez, Walter (2017). Protección al consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista de Actualidad Mercantil*, (5), 11-21.
<<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523/19643>>
- Balcázar, Winnie (2017). “Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito”. Tesis para obtener el título de Abogada. Universidad Peruana Antenor Orrego.
<<https://hdl.handle.net/20.500.12759/3314>>
- García, Nidia; Andrea Grifoni, Juan Carlos López, Diana Margarita Mejía (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas.
<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf>
- Meza, Paola (2012). El estándar de consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación.
<<http://hdl.handle.net/20.500.12404/1668>>
- Paz, Antonio (2018). La culpa del consumidor en la responsabilidad financiera y su proyección causal en el daño por fraude electrónico. Una mirada a la jurisprudencia de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia. *Revista De Derecho Privado* N° 35, pgs. 261-289. Bogotá.
<<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5536>>
- Sumar, Oscar y Henry Guevara (2018). “Protección al consumidor financiero: ¿Tiene algo que aportar el Behavioral Law & Economics?”. *Círculo de Derecho Administrativo*. (308-323)

Normativa

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010)
- Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y sus normas modificatorias (30 de octubre de 2013) (2013)
- Resolución SBS N° 5570-2019 (27 de noviembre de 2019)
- Oficio N° 4446-2020-SBS (30 de enero de 2020)
- Ley N° 21.234, Ley que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude (2020)

