

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre Resolución Nro.0424-2023/SPC-INDECOPI: Análisis sobre el despliegue de medidas de seguridad en operaciones no reconocidas presenciales con cargo a una tarjeta de crédito

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

Karla Mercedes Zúñiga Villaverde

ASESOR:

Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

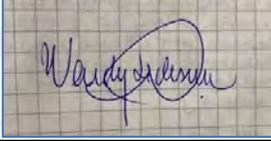
Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre Resolución Nro.0424-2023/SPC-INDECOPI: Análisis sobre el despliegue de medidas de seguridad en operaciones no reconocidas presenciales con cargo a una tarjeta de crédito", del autor(a) ZUÑIGA VILLAVERDE, KARLA MERCEDES, 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 06/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 11 de julio del 2024

<u>LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO</u>	
<u>DNI: 10803344</u>	Firma:
<u>ORCID:</u> <u>https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</u>	

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el cargo de seis operaciones no reconocidas con cargo a la tarjeta de crédito del Señor Sánchez. Así, se profundiza en el deber de despliegue de medidas de seguridad comprendiendo que este implica el deber de monitoreo y cargo de operaciones válidas; con tal fin se analiza la implicancia de las figuras del patrón de consumo y autorización en cada uno de estos supuestos. Finalmente, se analiza la figura del extorno y anulación de la operación como mecanismo de subsanación de este tipo de infracciones al deber de idoneidad.

El objetivo de este análisis por lo tanto es dilucidar cuándo el Banco Interamericano de Finanzas – Interbank cumplió con su deber de idoneidad y por tanto correspondería declarar infundada la denuncia en cuestión.

Finalmente, se insta a considerar que la presente investigación fue desarrollada con la normativa vigente previo al cambio introducido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito en Julio de 2024 respecto a la validez de las operaciones presenciales. Sin embargo, saludamos esta iniciativa que beneficiará a miles de consumidores ante la creciente inseguridad ciudadana y el riesgo inherente a un producto financiero tan riesgoso como es la tarjeta de crédito.

Palabras clave

Tarjeta de crédito – operaciones no reconocidas – voucher – monitoreo bancario

ABSTRACT

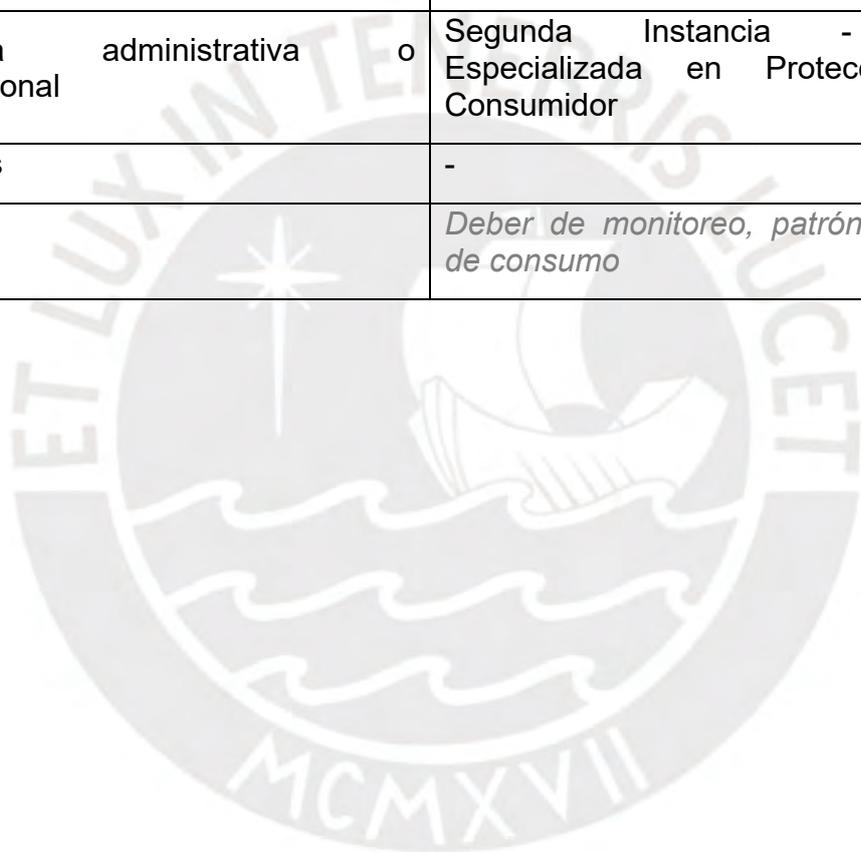
The purpose of this investigation is to analyze the charge of six unrecognized transactions against Mr. Sánchez's credit card. Thus, the duty to deploy security measures is analyzed in depth, understanding that this implies the duty to monitor and charge valid transactions; to this end, the implication of the figures of the pattern of consumption and authorization in each of these cases is analyzed. Finally, the figure of extortion and annulment of the operation is analyzed as a mechanism to remedy this type of infringement of the duty of suitability.

The purpose of this analysis is therefore to elucidate when Banco Interamericano de Finanzas - Interbank complied with its duty of suitability and therefore the complaint in question should be declared unfounded.

Finally, it is urged to consider that the present investigation was carried out under the regulations in force prior to the change introduced in the Credit and Debit Card Regulations in July 2024 regarding the validity of face-to-face transactions. However, we welcome this initiative that will benefit thousands of consumers in view of the growing citizen insecurity and the risk inherent to such a risky financial product as the credit card.

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso	Resolución 0424-2023/SPC-INDECOPI
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho Bancario, Protección al Consumidor
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL
Demandante / Denunciante	Jorge Francisco Sánchez Salvatierra
Demandado / Denunciado	Banco Internacional del Perú S.A.A
Instancia administrativa o jurisdiccional	Segunda Instancia - Sala Especializada en Protección al Consumidor
Terceros	-
Otros	<i>Deber de monitoreo, patrón integral de consumo</i>



ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
PRINCIPALES DATOS DEL CASO.....	3
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN.....	5
1.2. HECHOS RELEVANTES.....	7
2. IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	9
3. POSICIÓN DEL CANDIDATO.....	10
3.1. ¿Cómo se entiende el deber de idoneidad en el sector bancario?...	10
3.1.1 ¿Cómo se aplica la garantía legal en el análisis de operaciones no reconocidas presenciales?.....	16
a) Deber de acreditar la validez de las operaciones.....	16
b) Deber de Monitoreo de operaciones Bancario.....	22
3.2¿Cumplió el Banco con su deber de monitoreo respecto a las operaciones no reconocidas Sánchez?.....	28
3.3¿Cumplió el banco con acreditar la validez de las 6 operaciones no reconocidas?.....	33
3.3.1. Medios probatorios: Comprobantes de pago.....	33
3.3.2. ¿Es válida la operación de S/1,852.00?.....	35
3.3.3. ¿Debe limitar INDECOPI el análisis de la validez de las operaciones a aquellas que superan el análisis de monitoreo?.....	37
3.4. ¿Puede considerarse el abono de S/2,500.00 la subsanación de la conducta?.....	39
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
5. BIBLIOGRAFÍA.....	44

1. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN

La elección de la Resolución N° 0424-2023/SPC-INDECOPI responde a tres razones. En primer lugar, resulta interesante ver el papel que tienen actualmente las tarjetas de crédito como instrumentos de pago usados para la satisfacción de necesidades de sus usuarios en entornos presenciales y virtuales. Sin embargo, la proliferación del uso de las tarjetas de crédito y la dinamización de su uso en diferentes canales ha venido acompañada de un aumento en las modalidades de fraude de las que estas pueden ser objeto.

A lo anterior se suma la creciente ola de criminalidad que aqueja a la comunidad, en ese contexto, las tarjetas de crédito resultan un objetivo altamente atractivo dada la facilidad de su uso; y es que la época de Covid 19 hizo que las entidades bancarias buscasen la forma de facilitar el uso de las tarjetas de crédito y débito, siendo que las operaciones contactless cobraron mayor relevancia, así como el uso de billeteras digitales

En ese sentido, resulta importante realizar un análisis normativo y de la aplicación de los criterios de Indecopi respecto a la realización de operaciones no reconocidas producto de siniestros como robos o hurtos como es el caso de las operaciones realizadas en la operación bajo análisis en aras de protección a los consumidores.

En segundo lugar, la segunda razón deriva de la primera puesto que analizar la protección del consumidor bancario implica entender en qué consiste el patrón de consumo o comportamiento habitual del consumidor y bajo qué parámetros se establece en las decisiones de la autoridad administrativa. Lo anterior resulta especialmente relevante puesto que del análisis de dicho patrón se determina si la entidad bancaria cumplió o no con el deber de idoneidad del que deriva el despliegue de medidas de seguridad en base a las expectativas de un consumidor razonable. Concretamente, la resolución en cuestión aplica el criterio del consumo más alto en base al análisis de las operaciones cuestionadas.

En base a ello, el análisis de la Resolución en cuestión permite analizar la aplicación del cumplimiento del deber de idoneidad de las entidades bancarias

frente a las medidas de seguridad que estos deben implementar para el uso de las tarjetas de crédito.

Finalmente, a través de este análisis se tendrá la oportunidad de revisar la devolución hecha por la entidad bancaria a la cuenta del señor Sánchez y si esta constituye, como alega el Banco, la subsanación de la conducta. Ello cobra mayor relevancia considerando que las operaciones fueron cargadas a la tarjeta de crédito del consumidor en cuotas, es decir, se creó una obligación de pago. Al respecto, resulta jurídicamente relevante entender si la devolución subsanó la conducta imputada.

Así, constituye jurídicamente relevante determinar cómo y ante qué supuestos deben desplegarse las medidas de seguridad, así como qué acciones se consideran subsanaciones en el ámbito de tarjetas de crédito y débito.



1.2. HECHOS RELEVANTES

El presente informe aborda la Resolución 0424-2023/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada de Protección al Consumidor respecto a la controversia surgida entre el señor Jorge Sánchez y el Banco Interamericano de Finanzas S.A – Interbank por la presunta infracción al Código de Protección y Defensa del consumidor.

Dicha controversia surge a consecuencia del procesamiento de seis operaciones tras el robo de la tarjeta de crédito Visa Signature del señor Sánchez, quien cuestiona que pese a encontrarse fuera de su patrón de consumo, el Banco no le advirtió de la realización de las operaciones. Asimismo, el denunciante cuestiona la no devolución de las operaciones pese a que cuando informó el robo de su tarjeta al Banco el personal de este le informó que estas se encontraban en proceso por lo que no le podían brindar mayor información al respecto.

Por otro lado, se ha determinado como hecho relevante la subsanación de conducta alegada por el Banco respecto a la devolución de una operación por el importe de S/2,500.00 puesto que el análisis realizado por Indecopi determinó que dicha operación también debía ser considerada para el análisis y la devolución a realizar por el Banco en la medida que el importe fue cargado en cuotas a la tarjeta del señor Sánchez y seguía siendo cobrada de forma posterior a la devolución alegada por el Banco.

A lo largo de la investigación se analizará el criterio empleado por Indecopi para resolver la cuestión controvertida respecto al despliegue de medidas de seguridad por parte del Banco dividiendo el análisis en dos partes: la evaluación de la validez de las operaciones y la verificación de si existió un correcto sistema de monitoreo respecto a las operaciones procesadas; en otras palabras, se determina la cuestión planteada como problema relevante a ser dilucidado.

Como bien se ha señalado a fin de responder la referida interrogante será necesario dilucidar si correspondía que el Banco tomar medidas respecto a las operaciones cuestionadas. Para ello se analizará el caso en base al artículo 17° y 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito a fin de determinar qué medidas de seguridad existen y, en caso de corresponder, cuáles correspondía desplegar en el caso concreto.

Un análisis superficial parece indicar que sí se cometió la infracción imputada en base al patrón de consumo del señor Sánchez. Sin embargo, el mismo análisis lleva a concluir de manera preliminar que si bien las operaciones se encontraban fuera del patrón de consumo, se debe determinar si tal como Indecopi señala, es la segunda operación la que debió generar alerta en el sistema de la entidad Bancaria tras haberse determinado que la primera se encontraba dentro del patrón.

En segundo lugar, se plantea como segundo problema relevante si la devolución alegada por el Banco Interamericano de Finanzas S.A.A – Interbank de una de las operaciones cuestionadas por el importe de S/2,500.00 constituye la subsanación de la conducta imputada como alegó el Banco.

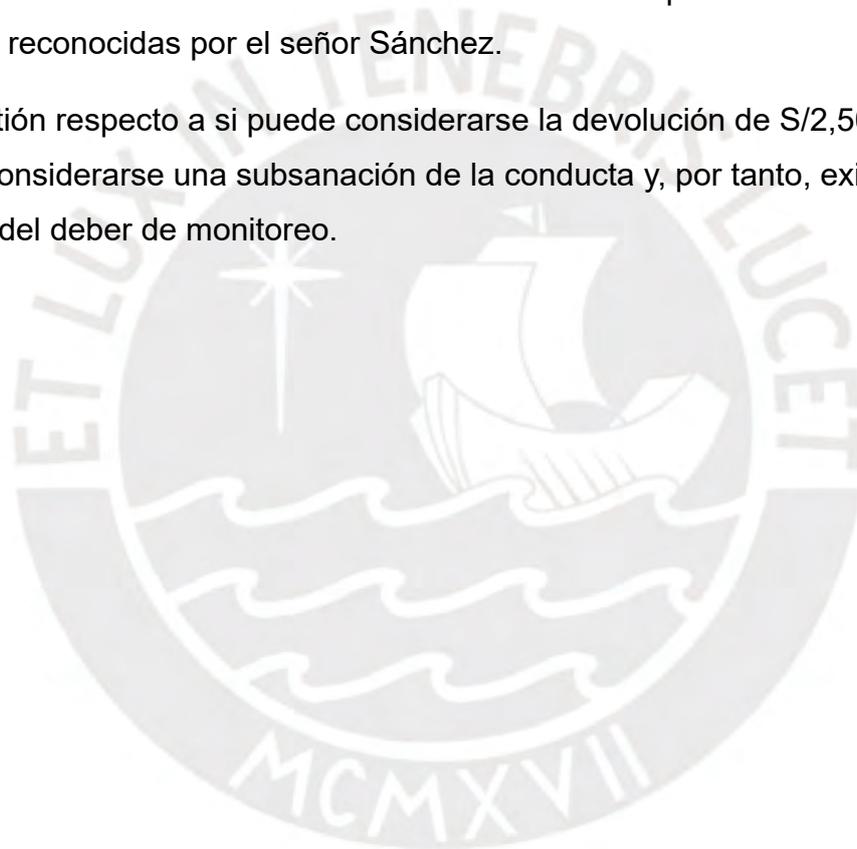


2. IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS:

De la revisión de la Resolución 0424-2023/SPC-INDECOPI se ha determinado que existen las siguientes cuestiones controvertidas:

- (i) El presunto incumplimiento por parte del Banco de su deber de idoneidad respecto al monitoreo y alerta de las seis operaciones inusuales realizadas con cargo a la tarjeta de crédito del señor Sánchez
- (ii) El presunto incumplimiento por parte del Banco de su deber de idoneidad referido a la validación de las seis operaciones no reconocidas por el señor Sánchez.

La cuestión respecto a si puede considerarse la devolución de S/2,500.00 puede considerarse una subsanación de la conducta y, por tanto, eximirse del análisis del deber de monitoreo.



3. POSICIÓN DEL CANDIDATO

¿Cómo deben analizarse las operaciones no reconocidas con tarjeta de crédito?

3.1. ¿Cómo se entiende el deber de idoneidad en el sector bancario?

Uno de los principios que rige la actuación de los agentes económicos en el mercado respecto a su relación con el consumidor, es el principio de idoneidad. Este principio se encuentra regulado en el artículo 18° del Código de Protección al Consumidor que establece lo siguiente:

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad **la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe**, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, **las características y naturaleza del producto** o servicio, el precio, entre otros factores, **atendiendo a las circunstancias del caso**.

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

Así pues, la lectura de este artículo permite concluir que la idoneidad en la protección del consumidor es aquel principio que garantiza que este último reciba un determinado bien o servicio con las condiciones que resulten esperables en base a su naturaleza, así como la información recibida del mismo. Cabe resaltar que el señalado artículo hace énfasis en la naturaleza de un producto para la determinación de las expectativas que pueda tener un consumidor respecto al mismo.

Puede decirse entonces que “el derecho a la idoneidad se dirige a garantizar que lo recibido por el consumidor, con base en su elección libre, se ajuste a lo que legalmente corresponde, a lo contratado y a su razonable valoración como cliente en determinado mercado. El propósito del derecho a la idoneidad es impedir que se afecte indebidamente el bienestar (o excedente) del consumidor que se deriva de una transacción del mercado” (Stucchi, Bezada y García, 2021, p.88). En efecto, tal como se ha señalado, la idoneidad implica la correspondencia entre lo que el consumidor recibe y lo que esperaba; sin

embargo, la expectativa del consumidor no es subjetiva ya que sería ilógico exigir a los proveedores cubrir las expectativas individuales de cada consumidor en la medida que unos esperarán mayores atributos o cualidades del bien o servicio que otros. La expectativa del consumidor por lo tanto es definida por diversos factores.

Surge la cuestión de ¿qué ocurre una vez que la decisión de consumo ha sido efectuada? ¿cómo se tutela los intereses de los consumidores? Lo señalado anteriormente permite determinar que es el cumplimiento de la expectativa del consumidor el parámetro bajo la cual se debe determinar si existe una infracción al deber de idoneidad del proveedor, siendo ello así corresponde especificar en base a qué se crea la expectativa del consumidor; tal como señala Stucchi, la expectativa se genera en base a lo que legalmente corresponde que el proveedor entregue, los términos en que se contrato dicho producto, y la valoración que este realice respecto al producto en base a su naturaleza.

En el sector bancario, el análisis se vuelve un poco más complejo, especialmente cuando nos encontramos ante la tarjeta de crédito como producto financiero bajo análisis, esto en la medida que, esta es un bien riesgoso cuyo objeto principal es el otorgamiento de un crédito revolviente del cual el consumidor puede disponer para realizar diversas operaciones de pago sustituyendo al dinero físico.

Dada la alta complejidad de este mercado, el artículo 19° del Código de Protección del Consumidor (en adelante, el Código), establece la obligación del proveedor de responder por la idoneidad del producto ofrecido dado que es este quien generó la expectativa en el consumidor. Por lo tanto, de la lectura conjunta de los artículos 18° y 19° de dicha norma se puede concluir que se configura la infracción al deber de idoneidad cuando no se comprueba que existe correlación entre la expectativa del consumidor y lo entregado por la entidad bancaria siendo que será esta última la que deba responder por tal incumplimiento.

Es por ello que, para analizar los casos en que un consumidor cuestione el cumplimiento de la idoneidad de un servicio financiero, el análisis debe realizarse en tres etapas siendo que “en la primera etapa, se construye un “Modelo de Referencia de Idoneidad” sobre la base de ciertas variables (garantías). En segundo término, se organiza aquello que ocurrió en la realidad, es decir, lo que

el consumidor recibió en los hechos. Finalmente, se compara lo que se aprecia en la realidad con el contenido del Modelo de Referencia de Idoneidad” (Rodríguez, 2014, p.308). En primer lugar, el modelo de referencia a construir no es subjetivo pues tal como explica Rodríguez, este no es determinado meramente por el consumidor, pues como hemos señalado anteriormente, las expectativas de un consumidor respecto a un producto varían por lo que sería arbitrario exigir a las entidades financieras satisfacerlas de forma individualizada.

En consecuencia, el modelo de referencia o las expectativas del consumidor serán formadas en base al sistema de garantías que establece la legislación vigente; esto dado que el artículo 20° del Código de Protección al Consumidor dilucida tres tipos de garantías: legales, explícitas e implícitas.

En primer lugar, las garantías legales son aquellas derivadas de un mandato ley o regulaciones vigentes; “así, el contenido de las disposiciones legales y regulaciones aplicables se integra al Modelo, sin posibilidad de verse relegado por lo que expresamente se pacte o por los usos y costumbres del mercado” (Rodríguez, 2014, p.308). Dicho de otro modo, las garantías legales son obligaciones mínimas que el ordenamiento jurídico impone a los agentes económicos que participan del mercado bancario a fin de que estos tomen las medidas necesarias de protección de los fondos públicos que son el objeto del giro de su negocio.

¿Qué comprende la garantía legal en el sector bancario? Si las garantías legales derivan de la regulación vigente, en el sector bancario, especialmente de protección al consumidor toman mayor relevancia las normas específicas de este sector; así pues, el Reglamento de Tarjetas de Débito y Crédito (en adelante, el Reglamento), se configura como el instrumento por excelencia que regula la interacción de las entidades bancarias con sus consumidores. Al respecto, dicha norma regula en los artículos comprendidos desde el 15° al artículo 24° las medidas de seguridad exigibles a las entidades financieras.

De estos artículos cobra mayor relevancia el artículo 17° destinado a regular las medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de operaciones; de las obligaciones establecidas por este artículo consideramos que son tres las principales a efectos de este informe. Así pues, dado que la obligación principal

es contar con un sistema de monitoreo a fin de detectar operaciones no correspondientes al comportamiento habitual del usuario debe entenderse cuál es la importancia de dicho sistema.

El sistema de monitoreo es la herramienta esencial para garantizar la integridad de las operaciones que realizan los consumidores con cargo a sus productos financieros siendo que a través de ello el Banco puede generar y afianzar la confianza de sus consumidores respecto a la protección de sus fondos. A nivel técnico este sistema es una combinación de tecnologías y procedimientos a través de los cuales las entidades bancarias analizan las operaciones que hace un consumidor y las incorpora a su historial que se constituye como el “patrón de consumo” registrado por el cliente.

Se debe agregar que el sistema de monitoreo no solo construye el patrón de consumo de un consumidor respecto a su producto financiero como puede ser la tarjeta de crédito, sino también sirve para la evaluación de cada operación y detección de posibles operaciones que sean fraudulentas. Al respecto, Bermudez (2021) indica que es a través de las medidas exigidas para el control del uso de la tarjeta, como es el sistema de monitoreo, que los bancos deben reconocer indicios de fraude en las operaciones realizadas.

Sin perjuicio de lo anterior, el deber de monitoreo de las entidades bancarias no termina en la implementación de un sistema de monitoreo, sino que también deben implementarse procedimientos de gestión de las alertas que genere el sistema de monitoreo.

Es decir, el sistema de monitoreo no se agota en la formulación del “patrón de consumo”, ni en identificar indicios que puedan dar a entender que nos encontramos ante operaciones sospechosas o fraudulentas en base a la aplicación del referido patrón; sino que una vez que se detecten estas operaciones, el sistema de monitoreo emitirá alertas que deberán ser gestionadas por los Bancos a fin de ser comunicadas a los clientes con el objetivo de que este reconozca las operaciones o comunique su ignorancia respecto a la operación.

Esta segunda obligación es regulada en el artículo 17.2 que establece la obligación de las entidades financieras de contar con procedimientos de gestión

de las alertas generadas por el sistema de monitoreo. Esta obligación es ampliada en el artículo 22° del Reglamento de cuya lectura puede deducirse que es un deber de los Bancos realizar el seguimiento de las operaciones que puedan considerarse fraudulentas siendo que para ello se deberá contar con mecanismos de comunicación inmediata de las operaciones sospechosas, así como acciones para bloqueo temporal o cancelación total de la tarjeta.

No obstante, no existe en la regulación actual un parámetro fijo de cómo debe fijarse el referido patrón de consumo por las entidades bancarias, “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” (Pareja, 2022, p. 2). Es decir, si bien el patrón de consumo se va formando en base las operaciones que va registrando el usuario, el análisis de riesgo que gatilla la alerta en el sistema de monitoreo es establecido por cada entidad bancaria en atención a su propio análisis de los riesgos que están dispuestos a asumir en el desarrollo del giro de su negocio. Es por ello que las entidades bancarias pueden optar por establecer un umbral fijo siendo que cuando este sea superado el Banco considerará que la operación es sospechosa o realizar un análisis integral de las operaciones que se van registrando según los criterios considerados en su software.

De otro lado, otra garantía legal establecida por el Reglamento es la establecida en el artículo 9° que señala la obligación de las empresas del sistema financiero de cargar a las tarjetas de crédito, el importe que el consumidor pague haciendo uso de la tarjeta según las órdenes de pago autorizadas que pueden ser eventualmente sustituidas por medios electrónicos como se desarrollará más adelante.

Entonces, tenemos que nuestro ordenamiento regula dos garantías legales: el deber de monitoreo, y la verificación de la validez de las operaciones realizadas con cargo a tarjetas de crédito; por lo tanto, ambas medidas deben considerarse dos caras de una misma moneda entendiendo que ambas forman parte de las medidas de seguridad que se exige a una entidad bancaria respecto a las operaciones de sus clientes. Será incorrecto, por lo tanto, imputar de forma separada la infracción de cualquiera de estas dos conductas por separado

siendo lo correcto incluir el análisis de ambas bajo el examen del cumplimiento de despliegue de medidas de seguridad.

En consecuencia, puede decirse que, en una primera etapa del análisis respecto al deber de idoneidad de las entidades bancarias se encuentra la garantía legal de monitorear las operaciones y verificar la validez de estas. Esta posición es reforzada por INDECOPI en diversa jurisprudencia, entre ella la Resolución N° 0337-2022/SPC-INDECOPI señala que únicamente tras superar el análisis de monitoreo y detección de operaciones como deber del Banco, podrá evaluarse si el cargo de las operaciones está o no justificado en base al cumplimiento de los requisitos de validez. Finalmente, debe recalcar que no se permite pactar en contra de las garantías legales toda vez que estas constituyen deberes mínimos establecidos por el ordenamiento jurídico.

En base a lo anterior, estaremos ante una afectación al deber de idoneidad de las entidades bancarias cuando esta no cumpla con los deberes expuestos dado que estos son parte de las normas que regulan la actividad bancaria y las relaciones de las entidades financieras con sus clientes.

Concluida la delimitación de las garantías legales, corresponde explicar qué son las garantías explícitas que son también factores que determinan la formación de expectativas en el consumidor. Puede definirse estas garantías como los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor entre las cuales se encuentran el contenido del contrato, el mensaje publicitario transmitido, entre otros. Dado que las tarjetas de crédito son productos adquiridos a través de la celebración de contratos de adhesión entre la entidad bancaria y el consumidor es correcto concluir que las características, condiciones o términos que la entidad informe al consumidor en dicho acuerdo se incorporan al modelo de referencia para determinar el cumplimiento de la idoneidad.

Finalmente, se deberá entender por garantías implícitas las expectativas generadas por los fines y usos previsibles para el consumidor ante la falta de regulación respecto a determinado supuesto sumado a la falta de pronunciamiento del proveedor al respecto. En este contexto, se tiene que la tarjeta de crédito como producto financiero implica la entrega de un crédito revolvente al consumidor a través del cual este realiza diversas operaciones con

cargo a la tarjeta; no obstante, el considerando 9 de la Resolución N° 0042-2010/SC2-INDECOPI señala que:

Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad, aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos, es la seguridad. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que, en su conjunto, integran la noción que el consumidor finalmente asume, aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. [sic]

Cabe decir entonces que la seguridad se incorpora a la idoneidad de la tarjeta de crédito toda vez que, por su propia naturaleza, este resulta ser un producto riesgoso. Sin embargo, la seguridad de la tarjeta de crédito tiene dos agentes que participan de ella: el consumidor y la entidad bancaria; por un lado, el consumidor es responsable de la tenencia física de la tarjeta mientras que, por otro, la entidad bancaria tiene el deber de reducir los riesgos asociados a este producto contribuyendo a su seguridad a través de a través del cumplimiento de su deber de monitoreo y validez.

A modo de conclusión respecto a la primera interrogante de esta investigación se tiene que la idoneidad en el sector bancario esta determinada por el cumplimiento de las garantías en base a las cuales un consumidor genera expectativas respecto a la tarjeta de crédito entendida como producto financiero. Una vez determinado el modelo de referencia deberá analizarse si las expectativas del consumidor se corresponden con lo efectivamente entregado.

Así pues, la idoneidad respecto a las tarjetas de crédito consiste en verificar que la entidad bancaria cumplió con desplegar las medidas de seguridad contribuyendo a la seguridad de un producto de por sí riesgoso.

3.1.1) ¿Cómo se aplica la garantía legal en el análisis de operaciones no reconocidas presenciales?

a) Deber de acreditar la validez de las operaciones

Tal como se ha definido, la garantía legal regulada en el artículo 20° del CPC determina que lo dispuesto en las regulaciones tanto generales como sectoriales

de determinados mercados configuran obligaciones mínimas respecto al modo en que los proveedores deben relacionarse con los consumidores.

Así pues, en el sector bancario, la norma por excelencia es el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución SBS N° 6523-2013 que regula el actuar de las entidades financieras respecto a estos productos. En párrafos anteriores se ha concluido que la garantía legal que deben respetar las entidades bancarias es la verificación del cumplimiento de las medidas de seguridad que a su vez comprende el análisis del monitoreo regulado en el artículo 17°, y la verificación de validez de las operaciones según lo estipulado en el artículo 9°. Corresponde, por lo tanto, delimitar de forma precisa en qué consiste cada uno de estos factores de análisis.

En primer lugar, la validez de las operaciones como parte de la idoneidad consiste en el deber de los Bancos de cargar el monto y moneda de la operación según las instrucciones del consumidor. Tal como se ha explicado anteriormente, las operaciones que corresponden a consumos presenciales implican la participación de tres agentes: el consumidor, el negocio afiliado y la entidad bancaria siendo que en estos casos el Banco actúa como un intermediario entre el comercio afiliado y el consumidor.

Asimismo, la validez de una operación se divide en dos: validez operativa y validez jurídica; en principio, la Resolución N° 010-2024/INDECOPI-AQP concluyó que se acredita la validez operativa cuando se demuestra que la tarjeta en controversia se encontraba activa al realizarse las operaciones y que estas fueron efectuadas en un ambiente de lectura de chip como es el POS.

A continuación, la validez jurídica implica que el Banco cuente con los medios probatorios que acrediten la autorización de la operación por parte del tarjetahabiente en vista que la regulación sectorial ha sido clara en definir la validez jurídica de una operación como la verificación de la autorización de esta. Surge entonces la cuestión respecto a cómo acreditar que las operaciones cuestionadas por el consumidor fueron correctamente autorizadas; esto dado que, si bien la normativa ha sido clara en determinar que la autorización debe ser dada por el titular de la línea de crédito, en los consumos presenciales, la corroboración de igualdad entre la identidad del tarjetahabiente, entendido como

el sujeto que tiene la tarjeta de crédito en su poder, y el titular de la misma es considerada un deber de los comercios afiliados.

Dada la importancia de la validez de las operaciones, la SBS ha emitido diversos pronunciamientos respecto a cuándo puede considerarse que ha habido una correcta autorización y, por tanto, la operación presencial es válida. En un primer momento, el Oficio N° 26791-2017-SBS estableció la obligación de los Bancos de presentar los vouchers suscritos por el consumidor para acreditar la validez de las operaciones realizadas en ambientes de lectura de chip (consumos en comercios físicos con presencia de la tarjeta); de una primera lectura pareciera ser que el único medio idóneo para acreditar la validez jurídica era el voucher debidamente suscrito. Así pues, la carga de acreditar la validez se repartía entre la entidad bancaria y el comercio afiliado que es en principio quien realiza la validación confirmando la identidad del usuario y su firma en los comprobantes de pago.

Lo anterior derivaba en que ante operaciones presenciales hablemos de una protección ex post al consumidor en la medida que el Banco solo tendrá acceso al voucher de forma posterior a la realización de la operación debiendo solicitarlo al comercio afiliado. Es decir, una lectura literal de dicho oficio ponía a los Bancos en una situación de dependencia a los comercios afiliados para cumplir su deber de idoneidad referida a la validez de las operaciones; al estar el medio probatorio fuera de la esfera del Banco, este podía ser hallado responsable en caso el comercio fallara en proporcionar el voucher de pago.

A mayor abundamiento, la obligación referida a la validez no se agota únicamente en la presentación del comprobante de pago pues también se exige que este se encuentre debidamente suscrito ya que la firma constituye un factor de autenticación adicional necesario. En este punto es preciso señalar que, la regulación establece los supuestos de responsabilidad de los comercios precisando que cuando se realizan consumos presenciales, el comercio deberá verificar los datos subjetivos a través de la validación de la identificación y la firma de quien realiza la operación. Cabe señalar que, esta responsabilidad atribuida a los comercios no sule de modo alguna la responsabilidad administrativa del Banco en caso sea incapaz de acreditar la validez como medida de seguridad por lo que, bajo esta lógica argumentativa, las entidades

financieras seguían dependiendo de que los comercios afiliados realizaran un correcto análisis de la identidad del tarjetahabiente.

¿Qué sucede entonces, si el comercio no logra remitir al Banco el voucher? Este era sancionado por infracción al deber de validar la autorización del consumidor puesto que se presume que es a través de este documento que el consumidor expresa su voluntad de disponer de la línea de crédito de la tarjeta para adquirir determinado bien o servicio; en base a ello, el consumidor aceptaría el cargo de el importe dispuesto en su tarjeta y pagaría este sin mayor inconveniente. Este escenario se aplica para los casos en que el comercio es capaz de entregar no solo el papel que contenga los datos de la operación, sino que será indispensable que este se encuentre suscrito por quien se presume es el titular de la tarjeta. Ahora bien, debe también analizarse qué ocurriría en el caso que el comercio logre presentar el voucher de la operación, pero que de la revisión de este no se encuentre la firma del consumidor; tal como se ha establecido en el párrafo anterior, dicho documento será insuficiente para acreditar la autorización de la operación toda vez que la lógica expuesta entiende que la suscripción del voucher es la materialización de la expresión de voluntad del cliente de la entidad bancaria respecto a la operación.

Puede verse entonces que los Bancos dependían no solo de que los comercios afiliados realizaran una correcta validación de la identidad del consumidor, sino que se asegurarán de que dicha validación quede correctamente registrada en el voucher de sus sistemas. Lo anterior implica presumir que los comercios actuaran con determinado nivel de diligencia al momento de efectuar los cobros por los productos o servicios que comercializan, esta suposición es optimista por decir lo menos; en efecto, la experiencia hace notar que los comercios no necesariamente están enfocados en realizar un análisis detenido para determinar que quién tienen enfrente sea verdaderamente el titular del medio de pago. La repercusión de este actuar resultaría extremadamente onerosa para el Banco resultando casi imposible que este cumpla con verificar de forma ex ante la validez de las operaciones presenciales; sería ilógico pues sugerir que en este escenario el Banco podría realizar tal acción previo al procesamiento de la operación. No ocurre lo mismo en las operaciones realizadas a través de la banca móvil del Banco puesto que para su ejecución es necesario que el

consumidor realice la autenticación de identidad a través del ingreso de la contraseña que solo él conoce, así como el uso de claves dinámicas. Es decir, en las operaciones realizadas por el canal digital del Banco la validez se acredita en dos momentos: primero, se realiza el ingreso al canal digital con los datos que solo el titular conoce, y posteriormente se genera una clave dinámica a través de la cual se autoriza la operación. En resumen, en este tipo de operaciones la validez comprende dos aspectos: el correcto ingreso al canal digital del cual se puede presumir que quien realiza la operación es el titular de los productos financieros controvertidos; y la clave dinámica, cuyo uso es la materialización de la expresión de voluntad del consumidor.

La diferencia radica entonces en que el voucher firmado junta los dos aspectos antes expuestos que se realizan en dos momentos distintos, puesto que en el referido comprobante se concentran la verificación de identidad y la autorización a través de la firma; ello solo agrava la situación al no tener el Banco la posibilidad de asegurar que se estén cumpliendo dichos requisitos mientras se realiza la operación al intervenir en estas operaciones en calidad de intermediario.

No obstante, la interpretación anterior ignoraba el espíritu de la garantía legal regulada en el Reglamento, que señala:

Artículo 9.- Cargos

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

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

Una lectura integral de este artículo permite concluir que el comprobante de pago firmado no es la única forma de acreditar la validez de las operaciones presenciales en la medida que el segundo párrafo no desconoce la viabilidad de que la autorización se realice a través de medios electrónicos o firmas digitales.

Así pues, un segundo Oficio emitido por la SBS (N° 1793-2019-SBS) aclaró que el comprobante de pago no resulta indispensable para acreditar la validez de las operaciones presenciales siendo que la firma puede ser reemplazada por registros electrónicos de los cuales se pueda verificar la voluntad de realizar las operaciones cuestionadas y que estas fueron efectivamente ejecutadas. Esta interpretación no quita el deber antes expuesto de los comercios, sino que otorga cierto grado de control al Banco respecto a este elemento de las medidas de seguridad que debe cumplir a fin de acreditar el cumplimiento de su deber de idoneidad. Sobre esto, la Resolución N° 1662-2021/SPC-INDECOPI brinda mayores luces respecto a lo señalado por la SBS indicando que “si bien el referido oficio ejemplifica que, en casos de consumos con tarjeta presencial, los terminales de punto de venta emiten vouchers que deben estar suscritos por los clientes, refiere que tales casos son solo algunos de los supuestos en los que podría ocurrir ello, más no que sean el único medio con el cual los consumidores pueden efectuar consumos en los establecimientos comerciales”. Dado que los Bancos son conscientes de su deber de corroborar la validez de las operaciones de sus clientes, y ante la dependencia antes expuesta a los comercios, así como su repercusión en las controversias por operaciones no reconocidas, las entidades bancarias optaron por acogerse a esta interpretación de la autorización e implementar mecanismos electrónicos que queden registrados no solo en el comprobante de pago sino también en sus sistemas; es así como, en un esfuerzo de reducir los riesgos de fraude en el uso de la tarjeta de crédito, nació la implementación de claves PIN en las tarjetas de crédito como método adicional para acreditar la autorización. A nuestro parecer esta es una buena respuesta por parte de los Bancos a su reducida participación en el proceso de autorización puesto que es son ellos los principales interesados en contar con un registro de la adecuada autorización; adicionalmente, la clave PIN aliviana el deber de los comercios puesto que se presume que esta clave es únicamente conocida por el titular de la línea.

Cabe mencionar que, actualmente, se ha introducido una modificación al Reglamento siendo que con la introducción del numeral 7.1 de dicho cuerpo normativo positivizado lo expuesto; en efecto, dicho artículo establece la necesidad de contar con dos factores de autenticación en los consumos presenciales con cargo a la tarjeta de crédito de un consumidor. Así pues, un primer requisito será el chip presente, es decir, la presencia física del plástico de la tarjeta, y un segundo factor, será una clave secreta (PIN) de único conocimiento del titular de dicho producto. Consideramos que este es un gran avance en la regulación que atiende no solo a la onerosidad que suponía exigir el comprobante de pago suscrito para las entidades bancarias, sino también una actualización respecto a cómo se realizan los consumos presenciales actualmente con el avance tecnológico.

En conclusión, la garantía legal de la validez de operaciones con cargo a tarjetas de crédito regulada por el Reglamento de Tarjetas implica que se acredite la autorización del titular de la línea de crédito. Dicha autorización en las operaciones presenciales será acreditada con el comprobante de pago generado tras el uso de la tarjeta; ahora bien, dicho comprobante podrá tener la firma de quien realiza la operación en cuyo caso se considerará la operación válida toda vez que se presume que esta corresponde al titular de la tarjeta, no siendo necesario aplicar un examen especializado de la rúbrica. Debido a lo anterior, la firma en el voucher acredita la presencia del titular de la tarjeta y la materialización de su voluntad de realizar la operación. Sin perjuicio de ello, como se ha explicado, este documento podrá ser sustituido por medios electrónicos que acrediten la autorización de la operación a través del empleo de un factor adicional. Por lo tanto, puede darse el caso en que una entidad bancaria presente un voucher que no contenga una firma y la operación sea válida; para que ello ocurra debe acreditarse la autorización del usuario con un método de autenticación adicional, así pues, podría reemplazarse la firma con la presencia de la glosa "PIN VERIFICADO".

b) Deber de Monitoreo de operaciones Bancario

De otro lado, para poder señalar que los Bancos puedan manifestar han cumplido cabalmente con la garantía legal entendida como el despliegue de las medidas de seguridad y, en consecuencia, no infringieron el deber de idoneidad,

también debe verificarse que estos hayan cumplido con su deber de monitorear las operaciones que realizan sus clientes. Esta obligación es también parte de la garantía legal en la medida que se encuentra regulada en el artículo 17° del Reglamento de Tarjetas que establece la obligación de los Bancos de:

- Contar con sistemas de monitoreo de operaciones a fin de detectar operaciones que no correspondan al consumo habitual del usuario.
- Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el referido sistema.
- Identificar patrones de fraude mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones que se incorporan en el sistema de monitoreo, entre otros.

Es decir, los Bancos deben contar con un sistema que les permita detectar indicios de posibles operaciones fraudulentas; en ese sentido, a diferencia del deber de validez, el monitoreo es una protección ex ante brindada al consumidor, siendo que, a consecuencia de este, el Banco puede actuar en pro del resguardo de los fondos del consumidor. Esta obligación es asignada al proveedor debido a que este se encuentra en mejor posición para acceder a esta información, de manera que los tres deberes expuestos son en realidad partes de la obligación de monitoreo. En esa línea, el Código refiere al comportamiento habitual como el tipo de operaciones realizadas frecuentemente por un usuario que es determinado por diversos factores determinados a partir de la operación histórica; es a raíz de este comportamiento que se forma el patrón de consumo siendo este el eje del sistema de monitoreo. En palabras de Renzo Sifuentes el patrón de consumo:

hace referencia a las distintas operaciones que un consumidor realiza con sus productos financieros como tarjetas de crédito o débito. Lo cual forma un historial de sus operaciones desde que se contrata el producto financiero. Siendo este historial el que se utilizará para contrastarlo con operaciones que un usuario pueda cuestionar y poder determinar si realizaba operaciones similares (2022, p. 27)

Por lo tanto, el patrón de consumo es formado por las operaciones que se realizan con cargo a las tarjetas del consumidor constituyendo una suerte de

historial de estas en base a la cual se perfila al consumidor. Así pues, este es el elemento esencial del sistema de monitoreo puesto que el perfil del consumidor creado en base a sus operaciones será clave para detectar indicios de fraude permitiendo a la entidad bancaria accionar adecuadamente. En este punto es preciso señalar que el ordenamiento jurídico no ha establecido en base a qué se define el patrón de consumo siendo que únicamente indica que este se forma en base al análisis conjunto de diversos factores como la habitualidad, el canal empleado, entre otros.

A modo de ejemplo, el perfil de un consumidor de edad avanzada no será el mismo al de un joven de 25 años; mientras el primero probablemente realice consumos moderados en establecimientos de salud, farmacias, tiendas de comida, etc., el segundo podría presentar consumos en discotecas, restaurantes, licorerías, entre otros. De igual modo, es muy posible que existan diferencias en la frecuencia de uso de tarjetas entre nuestros sujetos analizados puesto que existe una alta posibilidad que el joven forme un patrón de consumo con operaciones constantes en vista que actualmente, las tarjetas y billeteras digitales conectadas a las cuentas que son representadas físicamente por la tarjeta han tomado mayor relevancia, desplazando casi por completo el dinero físico; por su parte, una persona mayor que no forma parte de la era digital y no está especialmente interesado en participar de ella, limitará la frecuencia de sus consumos.

Actualmente, no existe consenso respecto a cómo determinar el comportamiento habitual, dependiendo de quién ejecute el examen puede ser que el patrón sea determinado por el importe total de las operaciones realizadas a lo largo de un período de facturación entendiéndose que esta sería la capacidad de gasto de un consumidor por lo que sería correcto entender que importes dentro de ese rango son consumos no fraudulentos. De otro lado, se encuentra la postura que ha adoptado INDECOPI últimamente, esto es considerar que el factor determinante es el monto de la operación individual más alta tras analizar los estados de cuenta de los últimos seis meses o un año previos a la ejecución de la operación cuestionada.

Una vez determinado lo anterior cabe resaltar que, si bien el patrón de consumo permite al Banco hallar indicios de fraude, ello no culmina el proceso de

monitoreo pues una vez surgida la sospecha de fraude respecto a una operación realizada, según el artículo 17° del Reglamento, el sistema debe generar una alerta que debe ser gestionada por el Banco a fin de dar al consumidor la posibilidad de confirmar o desconocer dicha operación. Esta gestión es realizada por las áreas de fraude de los Bancos que “deben alertar de inmediato al consumidor de que se están generando transacciones inusuales que no corresponden a un comportamiento usual del mismo, para proceder de inmediato con el bloqueo de la cuenta de crédito o cuentas de ahorro” (Balcazar, 2017, p. 55); aquí es importante mencionar que el sistema de monitoreo no es predictivo, es decir, no puede saber de antemano qué operaciones son fraudulentas y cuáles no. Así pues, la generación de las alertas en el sistema de monitoreo es determinada por el procesamiento de la operación con indicios de fraude pues es a raíz del análisis que se hace de esta contraponiéndola al historial del consumidor que el sistema puede detectar elementos que permitan sospechar respecto a su autenticidad.

Por lo tanto, es un criterio uniforme que la primera operación cuestionada por un consumidor no puede ser detenida en la medida que es necesario que esta se procese para que el Banco pueda analizarla y determinar si corresponde generar una alerta al consumidor. Es decir, en la práctica, el sistema de monitoreo funciona de la siguiente manera: (i) se procesa una operación con cargo a la tarjeta de crédito, (ii) el sistema de monitoreo detecta indicios de un posible fraude en dicha operación, (iii) se genera una alerta que debe ser comunicada al consumidor vía SMS, correo electrónico o llamada telefónica al número y correo registrados ante el Banco a fin de que este confirme la operación o la desconozca, (iv) se procede con el bloqueo de la tarjeta controvertida; cabe señalar que este orden no es inflexible pues dependiendo del análisis que los Bancos hagan de cada caso concreto pueden proceder con el bloqueo preventivo al mismo tiempo que se genera la alerta o ante el silencio del consumidor respecto a la alerta. Con base a lo expuesto, será correcto concluir que un Banco incumplió su deber de monitoreo cuando no logre acreditar que realizó un correcto análisis de las operaciones cuestionadas. Para ello deberá probar que la operación era acorde al patrón de consumo del consumidor al ser el monto similar o menor a operaciones antes realizadas por este, esto no implica

que un sujeto no pueda realizar una operación por un monto distinto al de la operación individual más alta toda vez que las tarjetas son usadas según las necesidades de sus titulares; no obstante, en estos casos el Banco deberá reconocer la disparidad de los montos y generar la alerta respectiva comunicándola al consumidor.

Sin perjuicio de ello, si bien el monto de la operación es el principal criterio para determinar el patrón, se deberá considerar también otros indicios de fraude como son la frecuencia en que se realizan las operaciones cuestionadas (la poca diferencia temporal entre estas puede corresponder al intento de un tercero de sustraer la mayor cantidad de fondos de la cuenta del consumidor); la hora en que estas son realizadas; la ubicación geográfica de la operación entre otros. Este análisis integral permite que el Banco sospeche de la operación y despliegue las medidas correspondientes a salvaguardar la seguridad de los fondos del consumidor.

En resumen, el deber de monitoreo implica el contraste de las operaciones que se realizan con cargo a la tarjeta de crédito a fin de determinar si estas se encuentran dentro del patrón de consumo del titular. Ahora bien, visto que no existe una sola forma de determinar el patrón de consumo, para fines de esta investigación, hemos adoptado la postura bajo la cual el importe de la suma más alta de operaciones individuales realizadas en un mismo día dentro del plazo de seis meses a un año es el punto de comparación de las operaciones siguientes operaciones. Este razonamiento responde a que somos de la opinión que el importe de la totalidad de operaciones realizadas en un mismo día constituye la capacidad de gasto de un consumidor en un día ordinario; así pues, diferimos del criterio adoptado por Indecopi que considera el consumo individual más alto el estándar de comparación al que se someten las nuevas operaciones.

A fin de explicarnos mejor, se propone el siguiente ejemplo: de la revisión de los estados de cuenta de un consumidor se verifica que el importe de su operación más alta es de S/500.00; sin embargo, una revisión más profunda permite ver que en un mismo día dicho consumidor realizó tres operaciones de S/500.00, S/100.00 y S/10.00, ¿sería entonces correcto afirmar que el patrón de consumo debe ser de S/500.00? Creemos que no, por el contrario, dicha revisión permite inferir que la capacidad de gasto de dicho consumidor sería de S/610.00 por lo

que es este monto con el que se deberían contrastar las nuevas operaciones realizadas por nuestro sujeto.

De otro lado, es importante señalar que la aplicación del sistema de monitoreo no implica que no se puedan realizar operaciones de importes más altos siendo que una vez se tenga la validación del consumidor de haber sido él quien realizó la operación, esta se integra a su histórico de consumos y pasa a ser el nuevo punto de comparación para operaciones futuras. Es en estos casos en que cobra mayor relevancia el sistema de monitoreo pues, así como es posible que el consumidor realice una operación por montos más altos del establecido por su patrón de consumo, ello también puede ser un acto realizado por un tercero en el marco de un acto delictivo (robo, clonación, etc.). Así pues, el sistema de monitoreo debe detectar los indicios de atipicidad de la operación y, en caso considere que existe la posibilidad de que sea fraudulenta debe generar y comunicar la alerta de la operación al titular de la tarjeta. La confirmación resulta por lo tanto fundamental para que esta se integre al histórico y más aún para que sea cargada y posteriormente cobrada por el Banco al cierre del ciclo de facturación, por lo que resulta lógico que se exija la comunicación de la alerta de una operación sospechosa. Finalmente, puede decirse que la exigencia de la comunicación es lógica y beneficiosa pues a través de la generación y comunicación de la alerta, el consumidor puede tomar conocimiento del uso fraudulento de su tarjeta de crédito e informar al Banco su validez.

En conclusión, lo hasta aquí analizado demuestra que, en el sector bancario, la garantía legal es el despliegue de todas las medidas de seguridad. Por lo tanto, se cumplirá dicha obligación cuando se acredite que las operaciones son válidas y que se aplicó correctamente el sistema de monitoreo al momento de su realización generando las alertas necesarias en caso de que la operación lo amerite en base a los criterios explicados.

Cabe señalar que la garantía legal no puede ser desplazada por la garantía explícita o implícita, así como tampoco será posible pactar en contra de esta.

3.2. ¿Cumplió el Banco con su deber de monitoreo respecto a las operaciones no reconocidas Sánchez?

En el presente caso, el señor Sánchez cuestiona seis operaciones realizadas con cargo a su tarjeta de crédito Nro. 411090*****4790 según el siguiente detalle:

Nº	Fecha	Hora	Comercio	Importe
1	18/07/2021	01:42:34	VM*COMERCIAL_SARA	S/1,540.00
2	18/07/2021	01:45:05	VM*COMERCIAL_SARA	S/1,852.00
3	18/07/2021	02:02:46	CM*SERVICIOS_CHAVEZ	S/2,500.00
4	18/07/2021	02:06:58	VM*FEYVA	S/2,100.00
5	18/07/2021	02:08:46	VM*FEYVA	S/2,853.00
6	18/07/2021	02:12:06	VM*INVERSIONES_ZAVALA	S/2,450.00

[Elaboración propia]

Entonces, corresponde verificar si Interbank cumplió el deber de idoneidad del artículo 18° del CPC, así, se analizará si se cumplió con brindar las garantías que lo componen; en vista que la garantía legal en este caso es expresa y la principal al no permitirse el pacto en contrario ni su desplazamiento por las otras dos, deberá analizarse si cumplió en con el despliegue de las medidas de seguridad en el procesamiento de las operaciones.

Cabe recordar que, primero se deberá verificar el cumplimiento del deber de monitoreo, y posteriormente el deber de validez siendo que esta es la práctica adoptada por Indecopi y apoyada en la doctrina por autores como Silvestre quien señala que “primero analiza si las operaciones controvertidas eran habituales o no en el comportamiento de la denunciante y si en consecuencia El Banco cumplió con su deber de alerta y monitoreo frente a operaciones inusuales, luego si pasa dicho filtro (de estar todo conforme), recién procede verificar si El Banco cumplió con acreditar la validez de dichas operaciones” (2021, p. 31)

Con ello en mente, en este apartado se analizarán los siguientes aspectos:

- ¿Las operaciones presentaban indicios o características que permitiesen sospechar de un posible fraude? En caso, la respuesta a la primera cuestión sea afirmativa se pasará a la siguiente cuestión:
- ¿El sistema de monitoreo de Interbank generó la alerta correspondiente y la comunicó al señor Sánchez? ¿Qué acciones tomó Interbank?

Para poder responder dichas cuestiones, primero debe definirse el marco de análisis de las operaciones cuestionadas a través de la determinación del patrón de consumo. Aplicando el criterio explicado anteriormente y de la revisión de los estados de cuenta del señor Sánchez, se tiene que con fecha 06 de julio de 2021 este realizó dos operaciones de S/2,000.00 y S/50.70 sumando un total S/2,050.70, este importe es el umbral bajo el cual se deberá evaluar las operaciones cuestionadas; es decir, en principio, las operaciones por importes similares y menores no resultan susceptibles de ser consideradas sospechosas toda vez que, en el caso de los importes menores, estos se encontrarán dentro del patrón de consumo. Sucede lo mismo con las operaciones por importes similares, no sería lógico que se generen alertas por consumos de S/2,051.00 pues, pese a ser importe mayor al establecido, el rango de diferencia entre ambos montos no es amplio; dado que el término “similares” puede resultar muy amplio, la determinación de estas operaciones deberá hacerse en el marco de un razonamiento lógico y medido pues no cabría decir que una operación de S/5,000.00 es similar al patrón de consumo del señor Sánchez.

En primer lugar, la operación de S/1,540.00 (en adelante, operación 1) es de un importe menor a los S/2,050.70 que es el rango de consumo usual del señor Sánchez, así pues, no presenta indicios de fraude respecto al importe. Sin perjuicio de lo anterior, consideramos pertinente explicar qué pasaría en el supuesto que la operación fuese de un importe mayor al patrón; en vista que el sistema de monitoreo no es predictivo, este no puede saber con certeza quién está realizando las operaciones, sino que sospecha de este hecho en base a los criterios del patrón de consumo. En consecuencia, la primera operación fraudulenta no puede ser impedida por el sistema ya que es necesario que esta se procese para que sea evaluada por el sistema previo a su integración al historial de consumo. A modo de ejemplo, si la operación 5 hubiese sido la primera en realizarse, esta no podría haber sido detenida, así como tampoco sería posible ordenar la devolución de esta al Banco por lo explicado; no obstante, aquí toma relevancia la generación y comunicación de alerta al señor Sánchez que podría complementarse con otras medidas como el bloqueo temporal de la tarjeta a fin de evitar que se continúen realizando operaciones con cargo a la tarjeta ocasionando un daño patrimonial.

Retomando el caso, la operación de S/1,540.00 no registró alerta alguna debido a que se trataba de la operación inicial, se encontraba dentro del rango de consumo del señor Sánchez y de la línea de crédito de la tarjeta (S/20.000.00).

En segundo lugar, debemos analizar la operación 2 de S/1,852.00; bajo la lógica aplicada a la operación 1, esta operación tampoco se encontraría fuera del patrón del señor Sánchez pues el monto es también menor al monto más alto cargado a la tarjeta. No obstante, a partir de la segunda operación, no solo se debe comparar el importe de la operación con el consumo más alto, sino que, a partir de esta, cobran mayor relevancia los otros criterios antes expuestos. Así pues, a partir de la segunda operación se deben ir sumando los importes y constatar que el resultado de dicho ejercicio, en nuestro caso la operación se ve así:

Nº	Fecha	Hora	Comercio	Importe
1	18/07/2021	01:42:34	VM*COMERCIAL_SARA	S/1,540.00
2	18/07/2021	01:45:05	VM*COMERCIAL_SARA	S/1,852.00
Total				S/3,392.00

Fuente: Elaboración Propia

Entonces, contrastando dicho resultado con la operación más alta registrada por el señor Sánchez la diferencia es de S/1,341.30; por lo tanto, no sería coherente considerar que esta operación es similar a las otras realizadas pues el que el importe más alto registrado como patrón de consumo sea S/2,050.70 supone que este monto es el tope que el señor Sánchez estaría dispuesto a consumir, esto es hasta que se realice una operación por un monto mayor que este sí reconozca.

En consecuencia, hemos detectado un primer indicio de fraude: la elevada diferencia entre la sumatoria de las primeras operaciones; al respecto, pasaremos a analizar estas bajo el criterio de la línea de crédito. Este implica que no resultaría extraño que un consumidor realice operaciones por importes altos si es que posee una línea de crédito elevada también; dado que en este caso, la línea de crédito de la tarjeta objeto de análisis es de S/20,000.00, podríamos argumentar que no debería resultar sospechoso que se realicen en un mismo día operaciones por el importe resaltado pese a que no hubiesen sido realizados antes porque se asume que la línea de crédito es la capacidad de endeudamiento que el titular de la tarjeta tiene y de la cual desea disponer. No

obstante, un tercer criterio desvirtúa este argumento por muy lógico que parezca a primera vista; nos referimos a la temporalidad de las operaciones, es decir el tiempo transcurrido entre una y otra. De los hechos tenemos que la operación 1 se realizó a las 01:42:34¹ horas del 18/07/2021, mientras la segunda operación fue efectuada a las 01:45:05 horas del mismo día; es decir, existe un espacio de dos minutos y medio entre ambas; consideramos que este es otro indicio de fraude puesto que tal como señala INDECOPÍ²:

Una entidad financiera debe prever que pueden existir circunstancias que evidenciarían la realización de transacciones fraudulentas, en perjuicio del titular de la tarjeta, como, por ejemplo: la realización de varias transacciones en periodos cortos de tiempo, consumos por montos significativos en una sola operación, operaciones inusuales del titular de la tarjeta y adicionalmente el agotamiento de toda la línea de crédito e incluso la superación del crédito en el periodo de tiempo.

En base a estos criterios, consideramos que la respuesta a nuestra primera interrogante es que la operación 2, Interbank contaba con los indicios suficientes para sospechar de la irregularidad de la operación por lo que desde ese momento se debió generar una alerta en el sistema de monitoreo que debió ser comunicada al señor Sánchez.

Con relación a la cuestión de la generación de una alerta y comunicación de esta, no obra en el expediente evidencia alguna de comunicación al consumidor de la realización de las operaciones (que, cabe señalar, Bancos como BBVA ya habían implementado a través de comunicaciones vía mail), ni alguna comunicación respecto a lo inusual de la operación. Hemos ya establecido que dicha comunicación resulta esencial para el sistema de monitoreo pues permite que el Banco accione en resguardo del consumidor pues el sistema de monitoreo no es predictivo sino preventivo y es a través de la alerta que la entidad financiera puede saber con certeza si las operaciones son conocidas por el titular de la tarjeta. En base a dicha respuesta, el Banco puede realizar acciones adicionales para evitar que se sigan realizando operaciones irregulares con cargo a la tarjeta. Así pues, si Interbank hubiese acreditado el envío de la notificación de las

¹ Para fines de esta investigación, se considerará el formato horario de 24 horas.

² Res N° 0042-2010/SC2-INDECOPÍ

operaciones o alguna consulta respecto a su realización, podría haberse evitado el procesamiento de las 4 operaciones restantes pues el señor Sánchez hubiese comunicado que había sido víctima de un robo.

Dicha comunicación pudo haber sido a través de una llamada, un mensaje SMS, un mail, entre otros. Así, independientemente de lo alegado por el señor Sánchez respecto al robo de su teléfono móvil, si Interbank hubiese alertado respecto a la operación, no podría imputársele la infracción al deber de idoneidad en lo referente al monitoreo; aquí cabe recordar que las medidas de seguridad (validez y monitoreo) son complementarias, por lo que es necesario el cumplimiento de ambas para acreditar el cumplimiento de dicho deber.

Por lo expuesto, nos encontramos de acuerdo con la Sala al considerar que Interbank incumplió su deber de monitoreo respecto a la operación 2; sin embargo, consideramos que se debió considerar en dicho análisis más criterios que solo la diferencia entre los montos de las operaciones. Por ejemplo, se pudo haber considerado también que la realización de consumos a esas horas de la madrugada podía resultar inusual considerando que por el incremento de los casos de COVID 19, el Gobierno peruano amplió el período de cuarentena estableciendo toques de queda desde las 00:00 horas hasta las 4:00 am en las regiones con riesgo alto como era La Libertad³, no resultaba dable entonces que el señor Sánchez se movilizará con tanta facilidad por la ciudad para poder acudir a cinco comercios distintos en el lapso de 32 minutos aproximadamente.

Lo anterior cobra mayor relevancia considerando que nos encontramos ante la ejecución de operaciones presenciales; pues sería un análisis totalmente diferente en caso las operaciones hubiesen sido realizadas a través del canal digital del Banco. En este segundo supuesto, el horario y las restricciones de movilidad resultan irrelevantes para determinar un indicio de fraude pues el acceso al canal digital no requiere la presencia física del consumidor en el comercio en que realiza el consumo. Por el contrario, en los consumos presenciales, el elemento principal es la presencia de la tarjeta, sea el plástico que contiene el chip o la representación de este en algún medio digital; queda

³ https://peru.as.com/peru/2021/07/11/actualidad/1625999304_289563.html

evidenciado entonces, que en nuestro caso sí resulta importante determinar la posibilidad de movilización del señor Sánchez.

Finalmente, no corresponde analizar los importes de las cuatro operaciones restantes, pues aplicando el criterio de sumar los importes y realizar el contraste con el consumo más alto, a partir de la segunda operación todas las operaciones cargadas se encontraban fuera del patrón de consumo del señor Sánchez

3.3. ¿CUMPLIÓ EL BANCO CON ACREDITAR LA VALIDEZ DE LAS 6 OPERACIONES NO RECONOCIDAS?

3.3.1. Medios probatorios: Comprobantes de pago

Como se ha establecido en la parte inicial, en los consumos presenciales el medio probatorio por excelencia son los vouchers o comprobantes de pago pues estos acreditan la presencia de la tarjeta de crédito en el establecimiento en que se realiza la operación. Aquí corresponde señalar que no es posible que el Banco conozca quién está en posesión de la tarjeta en todo momento, por lo que, a diferencia del sistema de monitoreo que tiene criterios para detectar el posible uso fraudulento de la tarjeta por parte de terceros, en el caso de la validez en un primer momento se asume que el tarjetahabiente es el titular de esta.

No obstante, con la llegada del COVID 19 y la necesidad de evitar o reducir lo más posible el contacto físico para evitar contagios, se introdujo la tecnología contactless que consiste en únicamente acercar la tarjeta al POS para realizar operaciones. En consecuencia, se crearon nuevos métodos de autenticación para probar la autorización de las operaciones; “es decir, adicionalmente a la validación de las operaciones empleando vouchers firmados por el titular de la tarjeta de crédito, otra alternativa de validación son aquellas que se realizan por medios electrónicos, lo importante en último término será que el medio demuestre que el usuario ha dado su consentimiento de realizar la operación financiera.” (Mora, 2017, p. 17). [sic]

Bajo ese parámetro corresponde analizar si Interbank cumplió con acreditar la validez de las operaciones cuestionadas por el señor Sánchez. Así, de la revisión del expediente en cuestión y la resolución de la Sala se tiene que Interbank presentó los vouchers correspondientes, por lo que el siguiente paso será

determinar si dichos comprobantes son medios idóneos para acreditar el cumplimiento del deber de validez. Al respecto, la Sala indica haber corroborado la presencia de firmas suscritas en cinco vouchers correspondientes a los siguientes consumos:

Nº	Fecha	Hora	Comercio	Importe	
1	18/07/2021	01:42:34	VM*COMERCIAL SARA	S/1,540.00	✓
2	18/07/2021	01:45:05	VM*COMERCIAL SARA	S/1,852.00	X
3	18/07/2021	02:02:46	CM*SERIVICIOS CHAVEZ	S/2,500.00	✓
4	18/07/2021	02:06:58	VM*FEYVA	S/2,100.00	✓
5	18/07/2021	02:08:46	VM*FEYVVA	S/2,853.00	✓
6	18/07/2021	02:12:06	VM*INVERSIONES_ZAVALETA	S/2,450.00	✓

Fuente: Elaboración propia

Dichos comprobantes resultarían idóneos para acreditar la validez de las operaciones toda vez que las firmas suscritas en estos evidenciarían no solo la presencia del tarjetahabiente, sino también la autorización de las operaciones. Cabe recordar que la responsabilidad del Banco consiste en presentar el comprobante de pago que contenga una firma o algún mecanismo alternativo que permita verificar la autorización como es la presencia de la glosa “PIN ENTERED”; sin embargo, no es exigible a la entidad financiera que la firma presente en los documentos de pago coincida exactamente con la del titular de la línea. Ello porque en las transacciones comerciales presenciales se asume en un primer momento que el sujeto que tiene en su posesión el plástico de la tarjeta o la versión digitalizada de la misma es el titular de la línea de crédito.

Dicha asunción debe ser posteriormente corroborada a través de la participación de los comercios afiliados cuyo personal es el llamado a solicitar un documento de identificación del tarjetahabiente, así como solicitarle que se consigne la rúbrica respectiva para posteriormente realizar una comparación superficial de esta con la presente en la identificación. Por su parte, el Reglamento también ha establecido en su artículo 19° la obligación de las entidades bancarias de incluir en sus contratos con los operadores u establecimientos afiliados el deber de contar con procedimientos para validar la identidad y firma del usuario. Esta obligación resulta lógica considerando que ante la falta de un mecanismo electrónico sustituto se deberá presentar el voucher suscrito.

Adicionalmente, Interbank presentó en su escrito de apelación los reportes “incoming” o pantalla negra que fueron generados por su sistema a raíz de la ejecución de cada operación. Sin embargo, según lo determinado en los pronunciamientos de la Superintendencia de Banca y Seguros en sus los años 2017 y 2019 dichos reportes no podían ser considerados autorizaciones del consumidor respecto a las operaciones cuestionadas. En efecto, si bien de la revisión de los incoming se valida la presencia de la tarjeta de crédito y hora de ejecución de la operación no hay forma de conocer si existió o no consentimiento por parte del titular de la línea de crédito de realizar dicha operación.

Y es que como bien hemos explicado los vouchers suscritos tienen como primer método de autenticación la presencia de la tarjeta que se demuestra con la lectura del chip o la versión digitalizada de este en el POS. Por otro lado, la firma o el ingreso del PIN acredita que efectivamente el tarjetahabiente autoriza la operación y por ende es posible que esta sea cargada a su tarjeta de crédito haciendo exigible su cobro a fin del mes de facturación.

Cabe señalar que en los reportes remitidos por Interbank no se advierte la presencia de una glosa que acredite el ingreso de la clave PIN en cuyo caso dicho reporte podría sustituir los vouchers siguiendo la interpretación de lo señalado por la SBS respecto a medios electrónicos que estén en capacidad de sustituir el comprobante de pago. En efecto, así como la presencia de la glosa “PIN ENTERED” en el voucher puede sustituir la firma, lo mismo sucede con el reporte electrónico del Banco del cual se desprenda que la operación fue realizada con la tarjeta presente y el ingreso de la clave PIN.

3.3.2. ¿Es válida la operación de S/1,852.00?

Como bien se ha señalado, Interbank presentó el comprobante de pago de la operación 2 a fin de acreditar su validez; no obstante, de la revisión de este se verifica que no se encuentra suscrito, por lo tanto, corresponde determinar si este medio probatorio es suficiente para concluir que la operación fue realizada válidamente.

En un primer momento, aplicando lo establecido por el Oficio N° 26791-2017-SBS sería correcto concluir que el comprobante presentado el Banco es inválido toda vez que no cuenta con una firma suscrita faltando en consecuencia la

presencia de este factor de autenticación y autorización. Por lo tanto, en la medida que la firma se considera, según este Oficio, la autorización del consumidor, al ser el voucher inválido la entidad bancaria no debería haber procesado la operación y, por tanto, no se debería haber cargado a la tarjeta del señor Sánchez toda vez que este no autorizó la transacción incumplándose el requisito establecido en el artículo 9° del Reglamento.

No obstante, a diferencia de su predecesor, la aplicación del Oficio 1793-2019-SBS permite que no limitemos el análisis a la presencia de la firma pues, como hemos señalado, a través de este Oficio se clarifica que es posible sustituir la rúbrica con medios electrónicos de los cuales se pueda concluir que el tarjetahabiente autorizó el uso de la tarjeta para efectuar el consumo.

Hemos establecido que el comprobante de pago de la operación 2 no cuenta con una firma suscrita, entonces cabe preguntarnos si existe un medio alternativo que acredite la validez de esta operación. Así pues, el Banco presentó el reporte incoming de la operación de cuya revisión se acredita que la operación 2 fue realizada con la tarjeta presente en un ambiente de lectura de chip en la hora señalada en los cuadros presentados a lo largo de nuestro análisis. Sin embargo, como ya se ha señalado, este reporte no puede ser considerado un sustituto de la firma en su calidad de autorización de la operación pues no existe en la pantalla negra un dato que permita conocer la existencia de voluntad del consumidor de realizar la operación.

Dicho de otro modo, en el supuesto que “Comercial Sara” hubiese remitido el comprobante bajo análisis sin la firma correspondiente o hubiese sido incapaz de brindar dicho documento a Interbank, pero este hubiese presentado ante INDECOPI el registro de su sistema que acreditase no solo la hora y comercio en que se realizó la tarjeta sino también el ingreso del PIN podríamos considerar la operación válida.

Dado que el reporte incoming remitido por el Banco no permite acreditar la autorización, corresponde realizar una nueva revisión del voucher a fin de verificar si este contiene alguna evidencia de autorización del tarjetahabiente como podría ser la presencia de la antes referida glosa “PIN ENTERED” o similar,

cuya presencia permitiría concluir que el tarjetahabiente hizo uso de la clave PIN que es de conocimiento únicamente del titular de la tarjeta.

Esta situación es un claro ejemplo de la situación de dependencia que tenían los Bancos con los comercios afiliados para cumplir con su deber de validez pues al ser estos últimos los llamados a verificar la correspondencia entre la identidad de los tarjetahabientes y el titular de la línea, la entidad bancaria quedaba supeditada a presentar los comprobantes que los comercios pudieran brindarles. Así sucede en este caso pues Interbank presentó el comprobante que el comercio “Comercial Sara” le facilitó, no obstante, dicho comercio no cumplió con solicitar la rúbrica y entendemos que tampoco hubo el ingreso de la clave PIN. En consecuencia, corresponde concluir que este comprobante es inválido y por tanto, también lo es la operación.

Diferente sería el caso en de las operaciones realizadas por Banca Móvil o las billeteras digitales como Plin de Interbank pues en estos casos la validez sería acreditada con el reporte de Autenticación que acreditaría el ingreso al canal digital con la contraseña establecida para este teniendo así un primer factor de autorización, y el ingreso de la clave dinámica del reporte “Latinia” cuyo uso registrado en un tercer reporte acredita el uso de dicha clave dinámica para autorizar la operación quedando acreditada así la voluntad del usuario de realizar dicho consumo u operación y permitiendo que el cargo de estos en la tarjeta de crédito sea válido.

3.3.3. ¿Debe limitar INDECOPI el análisis de la validez de las operaciones a aquellas que superan el análisis de monitoreo?

A lo largo de diversa jurisprudencia sobre operaciones no reconocidas, INDECOPI ha optado por ordenar el análisis de las operaciones materia de cuestionamiento encadenando las medidas de seguridad; así, en un primer momento se analiza si las operaciones están dentro del patrón de consumo del consumidor o, si, por el contrario, estas presentaban características que permitiesen sospechar de un actuar fraudulento, siendo que posteriormente, se analiza la validez.

No obstante, la Autoridad ha optado por limitar el análisis de la validez de las operaciones cuestionadas por el consumidor únicamente a aquellas que superan

el análisis del patrón de consumo. Ello se evidencia en la Resolución materia de análisis de esta investigación pues tras determinar que la segunda operación fue la que debió ser detectada por el sistema de monitoreo como inusual, la Sala paso a analizar la validez de únicamente de las dos primeras operaciones.

Al respecto, la Sala no brinda mayor explicación respecto a la razón para omitir el análisis de las cuatro siguientes operaciones; sin embargo, se entendería que esto se debe a que la Sala considera que únicamente debe analizar la validez de las operaciones que superen el análisis del deber de monitoreo en la medida que las operaciones realizadas tras la aquella que debió generar alerta en el sistema de monitoreo, no debieron realizarse. Discrepamos de esa lógica pues consideramos que puede resultar perjudicial en el análisis de la responsabilidad administrativa de las entidades bancarias.

A mayor abundamiento, corresponde recordar que, si bien el deber de monitoreo y de validar las operaciones forman parte de las medidas de seguridad, estas obligaciones no son eximentes entre sí, por el contrario, son complementarias. En esa línea, la falta del cumplimiento de uno de estos deberes implica la infracción al deber de idoneidad de las entidades bancarias; no obstante, ello no debe interpretarse como una causal para detener el análisis de las operaciones no reconocidas al comprobar que estas no corresponden al patrón de consumo o son inválidas. Revirtiendo el orden optado por Indecopi y realizando el análisis de la validez de las operaciones sería incorrecto que, tras determinar que operaciones son válidas, limitemos el análisis de validez a aquellas que superen el análisis de validez pues si bien el incumplimiento de este deber deriva en una infracción al deber de idoneidad ello no implica que deba dejarse de lado el análisis de si la entidad bancaria cumplió con su deber de monitoreo.

Debe entenderse que, si bien la validez y monitoreo son partes de una misma obligación, cada una por sí misma configura un deber que es exigible a los Bancos; por lo tanto, ignorar o realizar inadecuadamente la verificación del cumplimiento de una implica que no pueda determinarse adecuadamente el nivel de responsabilidad de la entidad financiera en el incumplimiento de su deber de idoneidad. Sucede lo mismo con el modelo de análisis propuesto por la Autoridad, pues al limitar el análisis de validez a las operaciones que se

encuentran dentro del patrón de consumo corremos el riesgo de pasar por alto un posible incumplimiento del deber de validar las operaciones.

Si bien en el presente caso pudo detectarse la invalidez de la operación 2, ello únicamente ocurrió dado que la autoridad analizó dicha el comprobante de pago correspondiente a dicha operación debido a que esta fue la operación que debía gatillar la alerta. Sin embargo, qué hubiese ocurrido si el voucher de la operación 2 hubiese cumplido con contener una firma u otro medio que acreditase la autorización, y, por otro lado, el comprobante de pago de la operación 4 no contuviera ninguno de los citados mecanismos de autenticación y por tanto no pudiera decirse que dicha operación no es válida; nos encontramos ante un panorama preocupante pues bajo la lógica seguida por la Sala se hubiese omitido el análisis de la validez de esta operación toda vez que fue realizada de manera posterior a la operación que debió generar alerta.

En consecuencia, solo se hubiese sancionado a Interbank por la infracción al despliegue de medidas de seguridad en el extremo correspondiente al monitoreo de operaciones omitiéndose que dicha responsabilidad se agrava con la falta de validez de la operación que es la obligación complementaria al monitoreo. Lo anterior envía un mensaje errado al mercado pues supondría un pase libre para las entidades bancarias respecto a la validez de determinadas operaciones.

3.4. ¿Puede considerarse el abono de S/2,500.00 la subsanación de la conducta?

En su escrito de apelación, Interbank señaló que había realizado la devolución del importe de S/2,500.00 en la cuenta asociada a la tarjeta de crédito del señor Sánchez con fecha 20 de agosto de 2021, es decir, con anterioridad a la imputación de cargos. En consecuencia, la entidad bancaria considera que realizó la subsanación de la conducta infractora según lo establecido en el artículo 236-A de la ley del Procedimiento Administrativo General vigente.

Por lo tanto, corresponde cuestionarnos si realmente el accionar de Interbank constituye una subsanación. En ese sentido, la subsanación se entiende como la acción del agente infractor, orientada a remediar el defecto detectado en un bien o prestación de un servicio. En nuestro caso, hemos delimitado que existió un defecto o deficiencia respecto a la prestación de Interbank en el cumplimiento

del despliegue de medidas de seguridad; a consecuencia de dicho fallo se procesaron cuatro operaciones afectando patrimonialmente al señor Sánchez.

Entonces, al buscar subsanar la conducta se entiende que se busca corregir el defecto del fallo del despliegue de medidas de seguridad; por lo tanto, se entiende la lógica aplicada por la entidad bancaria al retornar S/2,500.00 a la cuenta del consumidor pues se entiende que estos no debieron ser cargados a la misma en la medida que de haber alertado al señor Sánchez este podría haber accionado a fin de evitar que se sigan cargando operaciones a su tarjeta de crédito. Sin embargo, debe recordarse que el Reglamento establece diferentes normas aplicables para las operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito y a aquellas con cargo a tarjetas de débito; ello debido a que estos productos son diferentes entre sí. Por un lado, la tarjeta de débito está asociada a una cuenta de ahorros en la que el consumidor puede realizar y recibir abonos siendo el monto depositado el saldo disponible para que el titular de la cuenta pueda realizar operaciones; es decir, en la tarjeta de débito las operaciones son realizadas con cargo a los fondos del titular. Por otro lado, en la tarjeta de crédito no existen fondos propios del consumidor, sino que es la entidad financiera quien otorga un crédito revolvente, tras realizar una evaluación integral de la capacidad de endeudamiento e historial crediticio del consumidor, para que este pueda disponer acorde a sus necesidades. La diferencia principal entre ambos productos, por lo tanto, radica en el hecho que mientras en la tarjeta de débito es la materialización de la cuenta en la que el titular realiza y recibe sumas monetarias cuyos importes se convierten en el saldo disponible; la tarjeta de crédito representa dinero que el consumidor no tiene siendo que cada operación que este realice es en realidad un préstamo que asume frente a la entidad bancaria que deberá pagar al final del mes de facturación.

Lo mismo sucede con las figuras de abono y extorno, siendo que estas son aplicables a la tarjeta de débito (cuenta de ahorros) y la tarjeta de crédito respectivamente. Así pues, el abono en cuenta se refiere al ingreso de dinero en una cuenta que aumenta el saldo disponible en la misma; por lo tanto, se entiende que su uso sea común a fin de subsanar infracciones al deber de idoneidad referidas a la tarjeta de débito puesto que en esos casos las operaciones no reconocidas habrían afectado un dinero de titularidad del

consumidor que ya se encontraba en la cuenta de ahorros por lo que no habría mayor acción que realizar más allá de realizar la devolución del importe que nunca debió salir de la cuenta de ahorros.

La situación es diferente en el caso de la tarjeta de crédito puesto que, en estos casos, los fondos usados para realizar los consumos no son propiedad del usuario sino parte de un crédito que este tiene con su entidad bancaria. Asimismo, en el caso de este producto, no sucede como con la tarjeta de débito en la que el cargo de la operación implica únicamente la salida del importe cargado, sino que, para la tarjeta de crédito, dependiendo de la modalidad por la que se opte al realizar el consumo, se crea una obligación de pago adicional a la del importe de la operación, estos son los intereses en el caso de operaciones cargadas a cuotas.

Por lo tanto, en el caso de operaciones con tarjeta de crédito no resulta suficiente realizar el abono del importe sustraído, sino que se deberá optar por realizar el extorno de la operación. A mayor abundamiento, el extorno consiste en la anulación o reversión de una operación previamente realizada, es decir, ante una operación no reconocida el Banco puede realizar el extorno del importe y la anulación de los intereses.

Aplicando lo anterior al caso, corresponde señalar que las operaciones cuestionadas fueron cargadas a la tarjeta del señor Sánchez en cuotas, es decir, en el caso de la operación de S/2,500.00, el cobro de esta no se cargó a la tarjeta de modo que el señor Sánchez pagara dicho monto al final de su mes de facturación, sino que implicó la división del cobro en cuatro cuotas lo que a su vez derivó en la generación de intereses que debieron ser asumidos por el consumidor causándole un mayor perjuicio económico.

Entonces, ¿era el abono en la cuenta del señor Sánchez la vía correcta para subsanar la conducta? Por lo expuesto consideramos que no; en efecto, Interbank alegó que realizó la devolución de la tercera operación realizando el abono en la cuenta del afectado. Sin embargo, la entidad financiera parece obviar que, al tratarse de una tarjeta de crédito, la operación debió ser extornada y los intereses anulados. En consecuencia, la acción del Banco constituye una subsanación parcial pues de la revisión de los hechos se tiene que finalmente,

el señor Sánchez se vio en la obligación de asumir el pago de los intereses generados por cada una de las cuotas en que se dividió la operación. Lo anterior supuso un perjuicio económico mayor al señor Sánchez toda vez que tuvo que realizar el pago de cada una de las cuotas sumadas a los intereses. Lo mismo ocurre en las cinco operaciones adicionales pues, estas también fueron cargadas en cuotas generando intereses que debieron ser asumidos en el transcurso de los meses.

En conclusión, dado que Interbank realizó el abono del importe cuestionado en la cuenta vinculada a la tarjeta de crédito del consumidor y no el extorno y anulación de la operación y los intereses derivados podemos concluir que esta acción no constituye una subsanación y por tanto la operación debió ser incluida en el presente análisis.



4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La idoneidad en el sector bancario debe ser entendido como el deber de las entidades bancarias de desplegar todas las medidas de seguridad entendiendo que estas comprenden el cargo de las operaciones válidas y el cumplimiento del deber de monitoreo a fin de detectar patrones de fraude.
- Respecto al incumplimiento por parte de Interbank de su deber de idoneidad referido al monitoreo de las operaciones materia de análisis, es correcto señalar que existe una infracción a este deber toda vez que la entidad bancaria falló en detectar los indicios de fraude de la operación 2.
- La falta de acción de Interbank no solo infringe la obligación de generar y hacer seguimiento de posibles operaciones fraudulentas, sino que generó un mayor perjuicio económico al consumidor en la medida que debido a ello se procesaron cuatro operaciones adicionales.
- El abono de S/2,500.00 en la cuenta del denunciante no puede considerarse una subsanación en la medida que el producto financiero tarjeta de crédito hace necesario el extorno y anulación de deuda para considerar que hay una subsanación por parte de la entidad.
- La introducción del PIN en las tarjetas es una medida altamente positiva a fin de otorgar mayor participación al Banco en el proceso de validación de operaciones. En consecuencia, felicitamos la positivización de tal medida de autenticación en las operaciones presenciales en la última modificación al Reglamento.
- Si bien cada entidad es libre de determinar criterios para el patrón de consumo, el mayor monto consumido en un día debe ser necesariamente incluido en estos.

Bibliografía:

- 1) Balcazar Diaz, W. Y. (2017). Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito.
- 2) Mora Cabrera, C. M. Criterios para resolver casos de operaciones no reconocidas efectuadas mediante el uso de tarjetas de crédito o débito.
- 3) Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, (65), 303-314. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>
- 4) Silvestre Bermúdez, J. K. Informe jurídico sobre resolución N° 2272-2018/SPC-INDECOPI.
- 5) Sifuentes Rojas, R. F. La predictibilidad del comportamiento habitual de consumo en el marco del análisis de operaciones no reconocidas realizadas con tarjetas de crédito y/o débito.
- 6) Pareja Palomino, J. Algunas críticas a las medidas de seguridad en materia de patrón de consumo en el empleo de tarjetas de pago.
- 7) Stucchi, P., Bezada, J., & García, O. (2021). Manuel de derecho del consumo aplicado a los servicios bancarios.
- 8) Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi (2022). Resolución N° 0337-2022/SPC-INDECOPI
- 9) INDECOPI (2010)
Resolución N° 0042-2010/SC2-INDECOPI
- 10) INDECOPI (2024)
Resolución N° 010-2024/INDECOPI-AQP
- 11) Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi (2021)
Resolución N° 1662-2021/SPC-INDECOPI

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JORGE FRANCISCO SÁNCHEZ SALVATIERRA
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca en parte la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de las siguientes conductas:*

- (i) *Por el procesamiento de una operación no reconocida ascendente a S/ 2 500,00, presuntamente realizada el 18 de julio de 2021 en el comercial denominado “Comercial Sara”, tras no haberse verificado que el citado consumo haya sido cargado a la línea de crédito de la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790 del consumidor.*
- (ii) *Por el procesamiento de la operación no reconocida ascendente a S/ 1 540,00, realizada el 18 de julio de 2021 con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790, al haberse acreditado que esta se encontraba conforme con el patrón de consumo habitual del denunciante, habiendo sido ejecutada en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para ello.*

*Se confirma en parte la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad necesarias, toda vez que no detectó la realización de una operación ajena al comportamiento habitual de consumo del denunciante, realizada el 18 de julio de 2021 por el importe de S/ 1 852,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790, permitiendo el procesamiento de cuatro (4) operaciones adicionales. Asimismo, se verificó que Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank no sustentó que el cargo de la aludida operación se haya efectuado en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para ello.*

SANCIÓN: 4 UIT

Lima, 13 de febrero de 2023

ANTECEDENTES

1. El 16 de agosto de 2021, el señor Jorge Francisco Sánchez Salvatierra (en adelante, el señor Sánchez) denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank¹ (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), atendiendo a las siguientes consideraciones:
 - (i) El 17 de julio de 2021, sufrió el robo de su billetera, teléfono móvil y su Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790, por lo que, al día siguiente, formuló una denuncia policial;
 - (ii) luego de ocurrido el robo, no se percató de consumos no reconocidos generados con su tarjeta de crédito, debido a que el Banco no le envió algún mensaje de texto o alerta advirtiéndole de ello, pese a que sí se efectuaron consumos de dicha naturaleza, los cuales resultaban inusuales debido a su hora de realización y patrón no habitual;
 - (iii) su Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790 debió contar con mecanismos de alerta en caso de consumos indebidos o fraudulentos por la condición especial de tales consumos;
 - (iv) el 20 de julio de 2021, se acercó a las oficinas del Banco con la finalidad de dejar constancia del robo de su tarjeta, siendo informado que los consumos no reconocidos estaban “en proceso” y, por ello, no le podía brindar información respecto a los establecimientos en los cuales se efectuaron, por lo que tendría que esperar que fueran procesados;
 - (v) solicitó que se realizara la devolución de los referidos consumos antes que fueran procesados, presentando su denuncia policial y una carta requiriendo el extorno de los mismos;
 - (vi) el 20 y 27 de julio de 2021, así como el 4 de agosto de 2021, recibió correos del Banco, siendo informado que se realizaron consumos con cargo a su tarjeta de crédito por la suma total de S/ 13 295,00;
 - (vii) sin embargo, el 9 de agosto de 2021, recibió otro correo del Banco, precisando que eran siete (7) consumos por un total de S/ 15 795,00;
 - (viii) informó al Banco del robo ocurrido, siguiendo los pasos requeridos, por tanto, las operaciones generadas luego del robo debieron ser extornadas porque estas no correspondían a su patrón habitual de consumo y se encontraban “en proceso”; y,
 - (ix) el 11 de agosto de 2021, registró su reclamo ante el Banco por lo ocurrido.

2. Mediante Resolución 1640-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de septiembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a

¹ RUC 20100053455, con domicilio fiscal situado en Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria.

trámite la denuncia contra el Banco. Asimismo, en dicha oportunidad requirió el Banco, entre otras cosas, aportar copia de los último doce estados de cuenta o resumen de consumos de la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790.

3. Por escritos del 30 de diciembre de 2021 y 26 de enero de 2022, el señor Sánchez cuestionó las firmas contenidas en los *vouchers* de las operaciones no reconocidas, solicitó el pago de los costos del procedimiento e informó que el Banco le comunicó que había anulado uno (1) de los consumos discutidos; sin embargo, este continuaba siendo cobrado en el estado de cuenta de agosto de 2021.
4. Mediante Resolución 0263-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de febrero de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 0020-2022-CPC-LAL/INDECOPI de la misma fecha, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para formular sus descargos.
5. Por Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL del 20 de enero de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) arribó -entre otros- a la siguiente decisión:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar acreditado que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes para impedir que, el 18 de julio de 2021, se realicen siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790 del denunciante, por un total de S/ 15 795,00; sancionándolo con una multa de 6,89 UIT, condenándolo al pago de las costas y costos del procedimiento y disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS); y,
 - (ii) ordenó al Banco como medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con devolver, anular o extornar, de ser el caso, el importe de S/ 15 795,00, incluyendo los intereses, penalidades y demás gastos que se hayan generado por dicho concepto.
6. El 30 de marzo de 2022, el Banco formuló recurso de apelación contra la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL, con arreglo a los siguientes argumentos:

² Cabe señalar que la Comisión, adicionalmente, declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras considerar que no quedó demostrado que brindó al consumidor información errónea mediante correos del 20 y 27 de julio de 2021 y 4 de agosto de 2021; no obstante, toda vez que dicho extremo no ha sido apelado, el mismo ha quedado consentido.

- (i) El propio consumidor manifestó que, en primer lugar, sufrió el robo de su tarjeta de crédito, por lo que la pérdida de la posesión no debía ser un hecho imputable a su representada, más aún cuando la tarjeta fue bloqueada el 19 de julio de 2021; es decir, luego de realizadas las operaciones cuestionadas;
 - (ii) si bien fue declarado rebelde, la Comisión debió valorar los medios de prueba que obraban en el expediente, como los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, donde se apreciaba (periodo de facturación del 25 de junio al 26 de julio de 2021) el cargo de únicamente seis (6) operaciones, incluso la propia Comisión insertó la imagen del estado de cuenta en el que solo se verificaban seis (6) consumos y no existía uno denominado VM*COMERCIAL_SARA por S/ 2 500,00;
 - (iii) tampoco se consideró que el consumo realizado en VM*SERVICIOS_CHAVEZ por S/ 2 500,00 fue devuelto el 20 de agosto de 2021, por lo que la denuncia en dicho extremo debió ser declarada improcedente, tras evidenciarse que subsanó la conducta infractora;
 - (iv) pese a que el propio consumidor aportó las órdenes de pago de las operaciones cuestionadas, estas no fueron valoradas por la Comisión;
 - (v) su representada era responsable por todo lo concerniente a la activación y vigencia de la tarjeta; no obstante, el comercio respondía por la adopción de medidas de seguridad en el uso de esta, como la identificación del cliente y verificación de firmas (Re0461-2013/SPC-INDECOPI), lo cual fue afirmado por la propia Comisión en su resolución;
 - (vi) las operaciones cuestionadas se procesaron de forma correcta con la presencia de la tarjeta de crédito activa, respetando sus medidas de seguridad, conforme se podía verificar de la copia de los vouchers y reportes presentados bajo declaración jurada;
 - (vii) no correspondía ordenar el cumplimiento de medida correctiva alguna, tras evidenciarse que la denuncia era infundada y la falta de valoración de pruebas por parte de la Comisión respecto de los importes considerados para tal fin; y,
 - (viii) la sanción impuesta resultaba ausente de razonabilidad y motivación, pues no cumplía con los principios normativos.
7. El 7 de septiembre de 2022, el señor Sánchez absolvió el recurso de apelación del Banco, indicando lo siguiente:
- (i) El Banco no le comunicó de forma oportuna sobre la realización de las operaciones que no respondían a su patrón habitual de consumo;
 - (ii) el proveedor indicó que se trataron de siete (7) operaciones no reconocidas, incluyendo un consumo en el comercial denominado "Comercial Sara" por S/ 2 500,00, que ahora pretendía desconocer;
 - (iii) si bien el Banco indicó que procedió con la devolución de un consumo por S/ 2 500,00 en el comercial "Servicios Chávez"; lo cierto era que este se siguió cobrando en su estado de cuenta;

- (iv) las firmas consignadas en los *vouchers* de las operaciones no reconocidas no correspondían a su persona; y,
 - (v) el Banco tuvo el tiempo necesario para evitar el procesamiento de las operaciones cuestionadas con los comercios, lo cual no realizó.
8. Por Requerimientos 039-2023/SPC y 049-2023/SPC del 30 de enero de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor solicitó a las partes del procedimiento cumplan con remitir copia de los estados de cuenta y/o movimientos vinculados a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**_****-4790. Asimismo, requirió al proveedor que cumpla con aportar los medios de prueba pertinentes que acreditasen la validez de las operaciones materia de cuestionamiento.
9. Por escrito del 1 de febrero de 2023, el consumidor cumplió con atender el requerimiento de información previo.

ANÁLISIS

Cuestión previa: de la presunta subsanación de la conducta

10. En vía de apelación, el Banco indicó que la Comisión no consideró que el consumo realizado en VM*SERVICIOS_CHAVEZ por S/ 2 500,00 fue devuelto el 20 de agosto de 2021, por lo que la denuncia sobre esta operación debió ser declarada improcedente por subsanación de la conducta.
11. Al respecto, debemos indicar que, de la valoración de los estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**_****-4790, se aprecia que con fecha 20 de agosto de 2021 se realizó una “reversión devolución” a favor del tarjetahabiente por S/ 2 500,00; no obstante ello, dicho consumo en cuotas que habría ocasionado tal devolución (VM*SERVICIOS_CHAVEZ por S/ 2 500,00) continuó siendo cargado en los estados de cuenta con fecha de vencimiento de **agosto, septiembre y octubre de 2021**³ (por un total de S/ 1 337,04), esto es, luego de la notificación de imputación de cargos al proveedor (ocurrida el 6 de septiembre de 2021).
12. En ese sentido, si bien la entidad financiera indicó que la operación denominada VM*SERVICIOS_CHAVEZ por S/ 2 500,00 habría sido devuelta en agosto de 2021, lo cierto es que esta, así como sus intereses respectivos (al haber sido financiada en seis cuotas) continuaron siendo cargados al estado de cuenta del consumidor, por lo que este contaba con legítimo interés para denunciar este hecho ante la Autoridad de Consumo.

³ Detallados en el anexo 1-B del escrito del 26 de enero de 2022 presentado por la parte denunciante.

13. Por tal motivo, este Colegiado considera que las acciones adoptadas por el proveedor en este punto no resultan suficientes para evidenciar la aludida subsanación de la conducta infractora, por lo que corresponde desestimar el cuestionamiento vertido por el proveedor sobre el particular.

Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

14. En aplicación de los artículos 18° y 19° del Código citados previamente, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
15. En el presente caso, el señor Sánchez denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, pues permitió que se efectuaran siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790, que no respondían a su patrón habitual de consumo y eran fraudulentas, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 1

N°	FECHA	COMERCIO	IMPORTE
1	18/07/2021	VM*COMERCIAL_SARA	S/ 1 540,00
2	18/07/2021	CM*SERVICIOS_CHAVEZ ⁴	S/ 2 500,00
3	18/07/2021	VM*COMERCIAL_SARA	S/ 1 852,00
4	18/07/2021	FEYVA	S/ 2 853,00
5	18/07/2021	VM*INVERSIONES_ZAVALETA	S/ 2 450,00
6	18/07/2021	VM*FEYVA	S/ 2 100,00
7	18/07/2021	VM*COMERCIAL_SARA	S/ 2 500,00

16. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes para impedir que se realicen siete (7) operaciones de consumo no reconocidas por un total de S/ 15 795,00, efectuadas el 18 de julio de 2021, con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790 del denunciante; tras considerar que el proveedor no aportó medios de prueba que acrediten la validez de las mismas.
17. Atendiendo a los alegatos deducidos por el Banco y el señor Sánchez en segunda instancia, corresponder evaluar, en primer lugar, si la entidad bancaria cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales.

⁴ Cabe señalar que, si bien la entidad financiera invocó que dicha operación fue devuelta al consumidor, por lo que correspondería declarar improcedente tal extremo y no emitir un pronunciamiento al respecto, lo cierto es que el citado argumento ha sido desvirtuado en el acápite previo de la presente resolución, por lo que corresponde efectuar un análisis de fondo sobre la responsabilidad del proveedor por la comentada operación.

18. Solo una vez concluido este nivel de análisis, resultará factible, en segundo lugar, verificar si los cargos objeto de controversia (en cuanto ninguno de los mismos hubiera debido ser identificado, por parte del Banco, como operaciones sospechosas) se efectuaron conforme a los requisitos de validez aplicables, de acuerdo con la normativa sectorial aplicable a la materia y los requisitos contemplados por el proveedor.
19. Sin perjuicio de ello, de modo previo al análisis de fondo, resulta pertinente que esta Sala aborde el cuestionamiento formulado por las partes, referido a cuáles serían las presuntas operaciones fraudulentas que habrían sido cargadas a la tarjeta de crédito del consumidor; esto, considerando que el proveedor denunciado ha invocado que la operación realizada ante el comercio denominado “Comercial Sara”, por la suma de S/ 2 500,00, no ha sido cargada a la tarjeta del consumidor.
- a) Sobre la operación denominada VM*COMERCIAL SARA por S/ 2 500,00
20. Con respecto a la operación realizada ante el comercio denominado “Comercial Sara” por la suma de S/ 2 500,00, si bien el consumidor indicó que esta operación había sido reconocida por el proveedor en una carta del 25 de octubre de 2021; lo cierto es que, de la lectura de su estado de cuenta del 18 de julio de 2021 (fecha donde ocurrieron todas las operaciones cuestionadas) no se desprende que fuese cargada efectivamente a su tarjeta de crédito.
21. En efecto, más allá de la afirmación vertida por el proveedor en una comunicación, referida a que uno de los consumos cuestionados por el denunciante se trataba de uno realizado en el comercio denominado “Comercial Sara”, por la suma de S/ 2 500,00; lo cierto es que del estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, correspondiente al periodo en el que presuntamente se habría efectuado dicha operación, no se desprende la realización del citado consumo.
22. En ese sentido, teniendo en cuenta que de conformidad con el principio de verdad material la Autoridad Administrativa debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo para sus respectivas decisiones⁵ y que de una

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS.**

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.
(...)

revisión integral del estado de cuenta de la tarjeta de consumidor no se desprende la existencia del consumo cuestionado -siendo este el medio de prueba idóneo para generar convicción respecto de la afectación de la línea de crédito del señor Sánchez-, no resulta posible amparar la denuncia del señor Sánchez en dicho punto.

23. En consecuencia, corresponde revocar en parte la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras no haberse verificado que el consumo no reconocido por el denunciante, ascendente a S/ 2 500,00 y presuntamente realizado el 18 de julio de 2021 en el comercial denominado “Comercial Sara”, haya sido cargado a la línea de crédito de la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790 del consumidor.

b) Sobre el resto de las operaciones cuestionadas

24. Teniendo en cuenta que en el acápite anterior se ha declarado infundada en parte la denuncia interpuesta respecto de uno de los consumos cuestionados por el señor Sánchez (VM*COMERCIAL_SARA por S/ 2 500,00), se precisa que el análisis de fondo respecto de la adopción de medidas de seguridad por parte de la entidad financiera se circunscribirá a la totalidad de las seis (6) operaciones no reconocidas que se detallan a continuación:

Cuadro N° 2⁶

N°	FECHA	HORA	COMERCIO	IMPORTE
1	18/07/2021	01:42:34	VM*COMERCIAL_SARA	S/ 1 540,00
2	18/07/2021	01:45:05	VM*COMERCIAL_SARA	S/ 1 852,00
3	18/07/2021	02:02:46	CM*SERVICIOS_CHAVEZ	S/ 2 500,00
4	18/07/2021	02:06:58	VM*FEYVA	S/ 2 100,00
5	18/07/2021	02:08:46	FEYVA	S/ 2 853,00
6	18/07/2021	02:12:06	VM*INVERSIONES_ZAVALITA	S/ 2 450,00

25. En este punto, este Colegiado estima relevante puntualizar que, si bien proveedor refirió que no correspondía atribuirle responsabilidad debido al extravío de la tarjeta del denunciante; lo cierto es que en el caso en concreto se está analizando si el Banco adoptó las medidas de seguridad a las que se encuentra obligado normativamente, las cuales no se encuentran supeditadas a la tenencia del producto por parte del consumidor, sino que responden a un

⁶ La información detallada en el cuadro N° 2 ha sido recogida de la carta remitida por la entidad financiera de fecha 9 de agosto de 2021.

deber especial del Banco, el cual debe acreditar el monitoreo de operaciones de su cliente y el procesamiento válido de las mismas.

26. Habiendo fijado ello, corresponde señalar -respecto al deber de monitoreo de las empresas del sistema financiero- que, del artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), aprobado por Resolución SBS 6523-2013, se desprende que el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores, se encuentra comprendido -de forma unívoca- por las medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose entre ellas, ineludiblemente, el deber de monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos.
27. Bajo este orden de ideas, las expectativas razonables de un consumidor, al contar con un producto financiero con las entidades financieras, importan que estas desplieguen **todas** las medidas de seguridad contempladas a su cargo legalmente (sin excepción alguna), siendo que, la falta de observancia de una de ellas comportaría la prestación de un servicio financiero inidóneo. En ese sentido, la autoridad administrativa debe evaluar el cumplimiento de dicha garantía legal, incluso aunque el consumidor no hubiera cuestionado su observancia de forma completa o explícita.
28. Habiendo fijado el parámetro de análisis de la responsabilidad de la entidad financiera ante la ejecución de operaciones no reconocidas, conviene puntualizar, de manera preliminar, que no resulta un hecho controvertido que la tarjeta de crédito del señor Sánchez se encontraba activa en la oportunidad en que los consumos se efectuaron. Asimismo, esta afirmación se corrobora de la constancia de bloqueo del 18 de julio de 2021 a las 22:45 horas, el cual evidencia que el medio de pago solo fue bloqueado después de la realización de los consumos controvertidos⁷.
29. Ahora bien, sobre el deber de monitoreo de operaciones el patrón de consumo del tarjetahabiente, corresponde señalar que el numeral 5 del artículo 2° del Reglamento, define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
30. Al respecto, de acuerdo con los términos del artículo 17° del referido reglamento, se desprende que las empresas del sistema financiero deben

⁷ Este medio de prueba fue aportado por el propio consumidor en su escrito del 7 de septiembre de 2022.

adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones orientados a detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario (a partir de, entre otros, la revisión de movimientos que permitan generar un patrón de consumo por el uso de cada producto), en aras de proteger a los usuarios del cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito.

31. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.
32. Al respecto, de acuerdo con el razonamiento expuesto previamente por este Colegiado⁸, a manera de otorgar un criterio objetivo a la determinación del comportamiento habitual de consumo de un denunciante, se deberá tener en cuenta el importe individual de las operaciones que el consumidor usualmente realizaba con el producto objeto de denuncia, lo cual será obtenido del estudio de los estados de cuenta o estado de saldos de movimientos previamente emitidos, correspondientes a las líneas de crédito y/o cuentas objeto de estudio. Así, para determinar si una operación es inusual o no al comportamiento habitual de consumo del cliente debe considerarse si, previamente, se realizaron, con cargo al producto estudiado, operaciones por importes similares a los controvertidos en sede administrativa.
33. Es pertinente acotar que el referido estudio debe comprender un análisis que considere la totalidad de canales utilizados por el consumidor, no restringiendo su consideración (es decir, el importe de la operación estudiada) a un canal específico y/o a una frecuencia de uso específica, por cuanto la naturaleza del producto financiero (salvo pacto en contrario) no limita su uso a determinados canales y/o en determinada frecuencia. En ese sentido, si bien dichos elementos son parte importante de la conformación del patrón de consumo del cliente, por sí solos, no puede llevar a determinar -inequívocamente- que una operación es inusual o sospechosa, por lo que tales factores deberán ser analizados en conjunto con la información obtenida del historial de consumos del cliente, referida al importe de las operaciones que usualmente realizaba⁹.

⁸ Ver Resoluciones 2609-2022/SPC-INDECOPI y 2611-2022/SPC-INDECOPI.

⁹ A manera de ejemplo, no podríamos concluir que una operación es inusual o sospechosa únicamente porque se realizó -por primera vez- en un establecimiento nuevo o en una frecuencia distinta a la fijada en periodos previos, debiendo considerarse en tales casos, si el monto individual de la operación que estamos estudiando es uno que se encuentra dentro del rango de montos que el cliente usualmente consumía con cargo a su línea de crédito o fondos de cuentas.

34. Ahora bien, habiendo detallado el análisis del comportamiento habitual de consumo del cliente, a efectos de determinar el patrón de consumo del señor Sánchez, cabe analizar el contenido de los estados de cuenta de la línea de crédito otorgado a dicho administrado de los periodos comprendidos entre el 24 de julio de 2020 y el 25 de junio de 2021, de cuyo tenor se colige que la operación individual de mayor valor previamente registrada por el consumidor ascendía a S/ 1 800,00 (junio 2021).
35. Atendiendo a lo indicado, los suscritos advierten que, si bien la primera operación detallada en el Cuadro N° 2 (S/ 1 540,00) no excedió el monto individual máximo registrado previamente por el consumidor, la segunda operación sí lo hizo (S/ 1 852,00).
36. En consecuencia, el Banco, en el marco de su deber de monitoreo de operaciones, se encontraba obligado a identificar esta operación como inusual al patrón de consumo del consumidor y, atendiendo a esto, adoptar medidas de seguridad conducentes a evitar el uso continuado del producto financiero materia de análisis.
37. Cabe señalar que, si la entidad financiera hubiera cumplido con su deber de monitoreo adecuadamente, hubiera podido detectar la segunda transacción como inusual, alertar al consumidor y haber adoptado mecanismos oportunos, como el bloqueo de la tarjeta de crédito del denunciante, que -en su conjunto- hubieran evitado que se procesen operaciones adicionales en perjuicio de su cliente. Sin embargo, no ha quedado acreditado que la entidad financiera haya cumplido con la invocada obligación, pues permitió que luego de la operación detallada se efectuaran cuatro (4) operaciones adicionales que nunca debieron siquiera procesarse, al haber sucedido a una operación que debió levantar una alerta de consumo. Por tal motivo, carece de objeto realizar un análisis sobre la validez de tales consumos, dado que nunca debieron ser ejecutados.
38. Consecuentemente, esta Sala estima que corresponde atribuir responsabilidad al Banco, al haberse corroborado que no adoptó las acciones conducentes a evitar la posterior afectación de la línea de crédito del señor Sánchez, tras el acaecimiento de una operación inusual que debió generar una alerta en su sistema¹⁰.
39. Sin perjuicio de lo mencionado, es menester evaluar si la primera operación cuestionada -al margen de encontrarse dentro del patrón habitual de consumo del señor Sánchez- cumplió con los requisitos de validez para su procesamiento, en tanto fue cuestionada por el interesado.

¹⁰ Es preciso indicar que si bien obra en el expediente un correo remitido al consumidor por el Banco referido a un bloqueo temporal de su tarjeta, lo cierto es que el proveedor no precisa qué operación debió generar la alerta en sus sistemas; asimismo, se debe indicar que los importes detallados en dicho mensaje no coinciden con el de las operaciones cuestionadas y que fueron informados al consumidor por correo del 20 de julio de 2021; es decir 2 días después, por lo que incluso de considerar dicha acción como una acción preventiva, esta resultaba inoportuna.

40. Del mismo modo, se deberá verificar si la segunda operación denunciada (que debió generar una alerta en los sistemas del proveedor) también fue procesada en cumplimiento de los requisitos de validez necesarios, pues, para que tal operación haya podido levantar la alerta correspondiente, esta debió haber sido previamente procesada por la entidad financiera en su sistema, por cuanto el sistema de monitoreo del Banco no es uno de naturaleza predictivo, sino que se construye con cada operación efectuada por cada consumidor.
41. Al respecto, corresponde indicar que, a criterio de este Colegiado, las medidas de seguridad a las que se encuentra sujeta la entidad financiera implican el monitoreo de las operaciones del cliente, a efectos de que -ante la ejecución de una operación- la entidad financiera pueda identificar la ocurrencia de una acción inusual y/o posiblemente fraudulenta y, así, desplegar acciones inmediatas con el fin de mitigar las consecuencias negativas derivadas de dicha acción. En esa línea, las medidas dispuestas no contemplan que la operación ajena al comportamiento habitual de consumo sea previamente validada, a efectos de poder procesarse en el sistema, sino que habilitan al proveedor a adoptar acciones ante su ejecución.
42. Es en ese sentido es que la Sala considera que la operación que debió generar una alerta de consumo no debe ser considerada como inválida, únicamente, por ser ajena al comportamiento habitual de consumo del cliente, por cuanto, como se explicó previamente, su ocurrencia es precisamente la que habilita al proveedor a adoptar acciones oportunas a fin de asegurar el patrimonio de su cliente. En esa línea, es necesario evaluar si la segunda operación denunciada cumplió con los requisitos de validez exigidos para su ejecución
43. Sobre el particular, cabe precisar que en los casos de operaciones con tarjeta de débito o crédito no se desconoce la posibilidad que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado mientras no se tuviera acceso a la clave secreta, **cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva de cada tarjetahabiente**. Por lo indicado, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos dos elementos (es decir, el medio de pago y la clave secreta u otro método de autenticación establecido) la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
44. En el presente caso, las operaciones materia de controversia fueron realizadas de forma presencial en los establecimientos comerciales. Sobre ello, de conformidad con el artículo 9° del Reglamento, las entidades emisoras de tarjetas de crédito pueden cargar a las tarjetas de crédito aquellos importes de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice¹¹.

¹¹ **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO. APROBADO POR RESOLUCION SBS 6523-2013.**

45. De otro lado, el numeral 49.1.3 del artículo 49° de la Resolución S.B.S. 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado del Sistema Financiero (en adelante, el Reglamento de Conducta de Mercado) señala que pueden implementarse factores de autenticación, tales como: dispositivos físicos o virtuales en posesión del cliente, su firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros.
46. Al respecto, el Oficio 26791-2017-SBS, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS)¹² con relación a los documentos idóneos para sustentar la validez de las operaciones, indicó que, en virtud de lo establecido en el artículo 9° del Reglamento, las empresas podrán cargar el importe de las operaciones que el tarjetahabiente realice, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice.
47. Así, dicho oficio concluye que las impresiones de pantalla del sistema interno de la entidad financiera (como las aportadas por el proveedor en el caso de autos), así como las constancias emitidas por el sistema de la empresa procesadora de pagos a la que pertenecía la tarjeta, no resultan suficientes para acreditar la validez de los consumos cargados, siendo necesario -por tanto- la presentación de las órdenes de pago que el tarjetahabiente suscriba o autorice, a efectos de demostrar la validez de los consumos cargados al consumidor.
48. Respecto a este último punto, cabe precisar que, por lo general, a consecuencia de las operaciones llevadas a cabo en forma presencial, las empresas suelen emitir *vouchers* de consumo, los cuales deberían hallarse firmados para convalidar su autorización. No obstante, la validación de las operaciones no se limita a ser acreditada únicamente en atención a *vouchers* suscritos, siendo que alude, a su vez, a las órdenes de pago suscritas o autorizadas¹³.
49. Aplicando estas disposiciones al caso concreto, obra en el expediente la orden de pago de la primera operación cuestionada (VM*COMERCIAL_SARA por S/

Artículo 9°. - Cargos.

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

¹² Oficio emitido por la SBS, en el marco de una consulta efectuada por la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).

¹³ **Oficio 26791-2017-SBS**

"(...) En la contratación presencial en establecimiento, en general, los terminales de punto de venta emiten un voucher por cada operación con tarjeta de crédito, la cual debe ser firmada por el cliente y consignar el número de su DNI, salvo que se trata de una operación de micropago. (...)"

1 540,00)¹⁴, la cual se encuentra suscrita y evidencia el número de tarjeta de crédito afectada, así como la fecha y hora del consumo, por lo que se aprecia que la entidad bancaria presentó los sustentos requeridos normativamente para demostrar que procesó válidamente la operación cuestionada.

50. No obstante, no ocurre lo mismo respecto de la segunda operación discutida y que debió levantar una alerta por parte de los sistemas del proveedor, pues no obra en el expediente la orden de pago debidamente suscrita por el tarjetahabiente, con lo cual, se tiene que la misma no debió ser procesada por la entidad financiera.
51. En este punto es preciso mencionar que, en el caso de operaciones no reconocidas realizadas en establecimientos comerciales, se deben distinguir dos (2) tipos de responsabilidades: (i) la responsabilidad del establecimiento comercial quien es el responsable por verificar la validez de la tarjetahabiente que se presenta a realizar una operación con una tarjeta de crédito; y, (ii) la responsabilidad de la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito, quien es responsable de verificar que la operación cargada a la tarjeta de crédito cuenta con la orden de pago debidamente suscrita o autorizada.
52. Siendo así, es preciso indicar al denunciante que, en la presente resolución, solo se está analizando la responsabilidad de la entidad financiera, quien no es responsable de verificar que la identidad del tarjetahabiente en la realización de la operación cuestionada, por lo que los argumentos del señor Sánchez, orientados a desconocer la titularidad de la firma consignada en las órdenes de pago invocadas, no desvirtúan la conclusión determinada por este Colegiado, por lo que no son atendibles.
53. Esta conclusión no desvirtúa la responsabilidad del proveedor verificada, ante la falta de adopción de acciones pertinentes, tras la ejecución del segundo (2°) consumo controvertido, ascendente a S/ 2 500,00, dado que este ostentaba características sospechosas que debieron generar una alerta oportuna en su sistema, a fin de permitirle ejecutar las medidas oportunas y conducentes a impedir la ocurrencia de cuatro (4) cargos adicionales, más aún, al haberse verificado que aquel que debió generar una alerta tampoco cumplió con los requisitos de validez para su procesamiento.
54. En virtud de los argumentos planteados, corresponde revocar parcialmente la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la operación no reconocida por el consumidor, realizada el 18 de julio de 2021 por el importe de S/ 1 540,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito

¹⁴ Referidas por el propio Banco en su recurso de apelación.

Visa Signature 4110-90**-****-4790, se encontraba conforme con el patrón de consumo habitual del denunciante, habiendo sido ejecutada en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para ello.

55. Asimismo, corresponde confirmar parcialmente la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad necesarias, toda vez que no detectó la realización de una operación ajena al comportamiento habitual de consumo del denunciante, realizada el 18 de julio de 2021 por el importe de S/ 1 852,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790, permitiendo el procesamiento de cuatro (4) operaciones adicionales. Asimismo, se verificó que el denunciado no sustentó que el cargo de la aludida operación se haya efectuado en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para ello¹⁵.

Sobre la medida correctiva

56. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹⁶.
57. En el presente caso, la Comisión ordenó al Banco como medida correctiva que, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con devolver, anular o extornar, de ser el caso, el importe de S/ 15 795,00 incluyendo los intereses, penalidades y demás gastos que se hayan incurrido.
58. En vía de apelación, el Banco indicó que no correspondía que se le ordene cumplir medida correctiva alguna, tras evidenciar que la denuncia era infundada y la existencia de falta de valoración de pruebas de la Comisión respecto de los importes considerados para tal fin.

¹⁵ Cabe señalar que los vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio mantenían anteriormente una posición distinta a la contenida en la presente resolución, para el análisis de denuncias por operaciones no reconocidas; sin embargo, de conformidad con los términos expuestos en las Resoluciones 0077-2023/SPC-INDECOPI, 0019-2023/SPC-INDECOPI y 0304-2023/SPC-INDECOPI, los referidos vocales han realizado un cambio de criterio, teniendo en cuenta que la normativa vigente sobre la materia permite elevar el estándar que debe exigirse a las entidades financieras respecto a las medidas de seguridad que deben adoptar en beneficio de los consumidores.

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°. - Medidas correctivas.**
- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

59. Al respecto, considerando que esta Sala ha determinado que el importe pendiente de devolución resulta ser menor al indicado por la Comisión, resulta pertinente entonces determinar el monto que será materia de devolución a favor del consumidor, más aún al haber quedado acreditado que el proveedor no adoptó las medidas de seguridad necesarias, únicamente, respecto de cinco (5) operaciones denunciadas, conforme al siguiente cuadro:

N°	FECHA	HORA	COMERCIO	IMPORTE
1	18/07/2021	01:45:05	VM*COMERCIAL_SARA	S/ 1 852,00
2	18/07/2021	02:02:46	CM*SERVICIOS_CHAVEZ	S/ 2 500,00
3	18/07/2021	02:06:58	VM*FEYVA	S/ 2 100,00
4	18/07/2021	02:08:46	FEYVA	S/ 2 853,00
5	18/07/2021	02:12:06	VM*INVERSIONES_ZAVALETA	S/ 2 450,00

60. Al respecto, se precisa que, si bien el monto total de las operaciones antes detalladas debería ser materia de devolución a favor del consumidor; lo cierto es que de la valoración del estado de cuenta con vencimiento julio – agosto de 2021¹⁷ se logra advertir que el proveedor realizó la devolución del capital de la operación N° 2 detallada en el cuadro previo (S/ 2 500,00 financiados en seis cuotas).
61. Sin embargo, tal como fue mencionado en la cuestión previa de la presente resolución, los intereses de dicha operación siguieron cargándose en los estados de cuenta del señor Sánchez en los estados de cuenta de agosto, septiembre y octubre de 2021, por lo que corresponde que dicho concepto sea considerado como parte de la medida correctiva a ordenarse respecto de la operación cuestionada (N° 2).
62. Por tal motivo, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, en consecuencia, se dicta al Banco como tal que, en un plazo no mayor al de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con devolver a la parte denunciante el importe total correspondiente a las operaciones no reconocidas, ascendentes a S/ 1 852,00, S/ 2 100,00, S/ 2 853,00 y S/ 2 450,00, así como los intereses, gastos y comisiones generados por su procesamiento hasta el cumplimiento del mandato; así como los intereses, gastos y comisiones generados por el cargo del consumo ascendente a S/ 2 500,00¹⁸ hasta el cumplimiento del mandato.

¹⁷ Aportados por el denunciante, mediante escrito del 26 de enero de 2022.

¹⁸ Referido al consumo efectuado en "CM*SERVICIOS_CHAVEZ".

63. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI¹⁹, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117°²⁰ del Código.
64. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, esto último de conformidad con lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI²¹,

¹⁹ **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.**

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

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

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

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

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

²¹ **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.**

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

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

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

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

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

Sobre la sanción impuesta

65. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), se estableció que los parámetros contemplados en su contenido debían ser aplicados por, entre otros, las Comisiones y la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
66. Así, en el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT por la conducta infractora verificada, en aplicación de los criterios establecidos en el Decreto Supremo, en los términos siguientes:

Etapa I: Multa base (m):

- (i) Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula: **$(m) = (k) * (D)$** ;
- (ii) para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k) la Comisión consideró que, teniendo en cuenta que la suma de las operaciones (S/ 15 795,00) era superior a 3 UIT y menor a 4 UIT, la cuantía de la infracción se encontraba recogida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo calificándola como nivel “Bajo”;
- (iii) con respecto al tamaño del proveedor denunciado, **en base a la facturación anual máxima para el año 2020, el Banco constituía una gran empresa, por lo que, en concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, consideró que correspondía considerar como valor de (k) el monto de 6,89 UIT**, conforme a lo establecido en el Cuadro 18 del Decreto Supremo;
- (iv) en lo referido el factor de duración (D), la Comisión determinó que la infracción contaba con naturaleza instantánea, debido a que empezó y concluyó en el mismo acto, por lo que correspondía asignarle un valor de 1,0;
- (v) por consiguiente, la multa base (m) que determinó el órgano resolutivo fue de 6,89 UIT, resultado de multiplicar 6,89 UIT (k) por 1 (D);

Etapa II: multa preliminar (M):

- (i) valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **$(M) = (m) * (F)$** ;
- (ii) en el presente caso la Comisión determinó que no correspondía aplicar circunstancias agravantes de la sanción incurrida por el Banco;

- (iii) por consiguiente, correspondía imponer al Banco una multa preliminar (M) de 6,89 UIT, resultado de multiplicar 6,89 UIT (m) por 1 (F);

Etapa III: multa final (M*):

- (i) en este último paso se analizó si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio, y, considerando que la infracción objeto de acreditación por parte de la primera instancia tenía la calidad de baja²², la Comisión consideró que la misma no superaba tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) fue de 6,89 UIT.
67. En vía de apelación, el denunciado manifestó que la multa se encontraba indebidamente motivada, al no haber considerado todos los criterios establecidos en el artículo 248° del TUO de la LPAG; no obstante, es preciso destacar que, en el presente caso, cabía aplicar los parámetros contemplados en el Decreto Supremo, dado que la infracción ha sido verificada por un órgano resolutorio del Indecopi y tal normativa resultaba aplicable a este caso.
68. Sin embargo, es importante destacar que la cuantía afectada en esta instancia difiere del monto apreciado por la Comisión (S/ 15 795,00), pues a criterio de este Colegiado, se debe considerar únicamente el valor de todas las operaciones no reconocidas efectuadas a partir de aquella que debió generar la alerta ante la entidad financiera (operación N° 2), suma que asciende a un total de S/ 11 755,00²³.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

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

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

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

²³ Es preciso indicar que si bien se evidenció la devolución del capital de una operación denunciada por el señor Sánchez (por S/ 2 500,00), esta Sala considera que a efectos de graduar la afectación económica al consumidor se recogerá el valor total de dicha operación.

69. De ese modo, el monto total a ser considerado para la determinación de la cuantía de la afectación se redujo a menos de 3 UIT, siendo que dicha cuantía no se encuentra contemplada en el Cuadro 16 del Decreto Supremo, para infracciones analizadas por Sala como segunda instancia.
70. En ese sentido, la normativa emitida específicamente para la graduación de las sanciones impuestas por vulneración a las normas de protección al Consumidor no ha contemplado el uso de los factores reseñados para la infracción verificada en el caso en concreto, por lo que ante la imposibilidad de aplicar el Decreto Supremo, corresponde a esta Sala efectuar una graduación de la sanción a imponer al Banco en atención a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.
71. Ahora bien, el artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Administración²⁴.
72. En ese sentido, este Colegiado considera apropiado tener en cuenta lo siguiente a efectos de graduar la multa a imponer al proveedor:
- (i) **Daño causado al denunciante**, reflejado en el perjuicio efectivo y económico ocasionado al consumidor por la atribución de 5 operaciones no reconocidas, efectuadas de forma indebida;
 - (ii) **probabilidad de detección**, considerada alta, pues el consumidor afectado contaba con incentivos para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la existencia de la infracción a fin de lograr una tutela; y,
 - (iii) **efectos generados en el mercado**, considerado como la desconfianza generada en el consumidor respecto de los servicios brindados por parte de las entidades financieras como el Banco, generando desincentivos en la contratación de productos financieros.

²⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- 1.El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- 2.La probabilidad de detección de la infracción.
- 3.El daño resultante de la infracción.
- 4.Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- 5.La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- 6.Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

73. En tal sentido, considerando los criterios expuestos y las particularidades del caso en concreto, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT y sancionar a dicho proveedor con una multa de 4 UIT, por la infracción verificada.
74. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)²⁵, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena del proveedor al pago de los costos y las costas del procedimiento y su inscripción en el RIS

75. Considerando que, en su recurso de apelación, el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar su condena al pago de las costas y costos del procedimiento, ni su inscripción en el RIS, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁶ a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
76. Asimismo, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

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

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa al denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

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

77. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra para que adopte las medidas pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar en parte la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL del 20 de enero de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Francisco Sánchez Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, tras no haberse verificado que el consumo no reconocido por el denunciante, ascendente a S/ 2 500,00 y presuntamente realizado el 18 de julio de 2021 en el comercial denominado “Comercial Sara”, haya sido cargado a la línea de crédito de la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790 del consumidor.

SEGUNDO: Revocar en parte la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Francisco Sánchez Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la operación no reconocida por el consumidor, realizada el 18 de julio de 2021 por el importe de S/ 1 540,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790, se encontraba conforme con el patrón de consumo habitual del denunciante, habiendo sido ejecutada en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para ello.

TERCERO: Confirmar en parte la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Francisco Sánchez Salvatierra contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor denunciado

no adoptó las medidas de seguridad necesarias, toda vez que no detectó la realización de una operación ajena al comportamiento habitual de consumo del denunciante, realizada el 18 de julio de 2021 por el importe de S/ 1 852,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa Signature 4110-90**-****-4790, permitiendo el procesamiento de cuatro (4) operaciones adicionales. Asimismo, se verificó que Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank no sustentó que el cargo de la aludida operación se haya efectuado en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para ello.

CUARTO: Revocar la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, en consecuencia, se dicta como tal que Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, en un plazo no mayor al de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la parte denunciante el importe total correspondiente a las operaciones no reconocidas, ascendentes a S/ 1 852,00, S/ 2 100,00, S/ 2 853,00 y S/ 2 450,00, así como los intereses, gastos y comisiones generados por su procesamiento hasta el cumplimiento del mandato; así como los intereses, gastos y comisiones generados por el cargo del consumo ascendente a S/ 2 500,00 hasta el cumplimiento del mandato.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, esto último de conformidad con lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Revocar la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una multa de 6,89 UIT; y, en consecuencia, sancionarlo con una multa de 4 UIT, por la infracción verificada.

Requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4

del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que condenó a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank al pago de las costas y los costos del procedimiento.

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

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

SEPTIMO: Confirmar la Resolución 0150-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, para que dicha entidad adopte las medidas pertinentes.

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

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente