

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe jurídico de la Resolución N° 3299-2023/SPC-  
INDECOPI

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

Mariana Jimena Escudero Levano

ASESOR:  
César Arturo Ayllón Valdivia

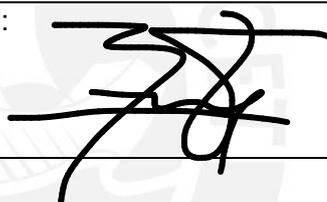
Lima, 2024

## Informe de Similitud

Yo, AYLLON VALDIVIA, CESAR ARTURO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) ESCUDERO LEVANO, MARIANA JIMENA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 26%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/07/2024.
- 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, 10 de julio del 2024

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

## **RESUMEN**

La Resolución Final N° 3299-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, se centra en un caso específico relacionado con una transacción financiera controvertida. El fallo analiza detenidamente el deber de idoneidad que los bancos deben cumplir para evitar transacciones no reconocidas, destacando la importancia de que estas sean legítimas y autorizadas por el titular de la cuenta.

Además de abordar el deber de idoneidad, la resolución examina las garantías que los proveedores de servicios financieros deben ofrecer según la Ley N°29571, el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Este análisis incluye la evaluación de las medidas de seguridad implementadas por el banco y el patrón de consumo del denunciante. Estos aspectos son cruciales para determinar la responsabilidad del banco frente a la transacción disputada.

El fallo también considera el artículo 56° del Código, que trata sobre métodos comerciales coercitivos, en caso de que la transacción sea efectivamente fraudulenta. Este enfoque busca proteger a los consumidores de prácticas abusivas por parte de las entidades financieras.

En resumen, la Resolución Final N° 3299-2023/SPC-INDECOPI establece precedentes importantes en la protección de los derechos de los consumidores en disputas financieras, asegurando estándares claros sobre la responsabilidad de los bancos y los derechos de los usuarios en casos de transacciones no reconocidas y posiblemente fraudulentas.

### **Palabras clave**

Patrón de consumo, Deber de idoneidad, Operaciones no reconocidas, Medidas de seguridad, Métodos Comerciales Coercitivos

## **ABSTRACT**

The Final Resolution No. 3299-2023/SPC-INDECOPI, issued by the Specialized Chamber for Consumer Protection, focuses on a specific case involving a disputed financial transaction. The ruling thoroughly analyzes the duty of suitability that banks must uphold to prevent unrecognized transactions, emphasizing the importance of ensuring these transactions are legitimate and authorized by the account holder.

In addition to addressing the duty of suitability, the resolution examines the guarantees that financial service providers must adhere to under Law No. 29571, known as the Consumer Protection and Defense Code. This analysis includes evaluating the security measures implemented by the bank and the consumer's transaction history. These aspects are crucial in determining the bank's liability regarding the disputed transaction.

The ruling also considers Article 56 of the Code, which deals with coercive commercial methods that may apply if the transaction is indeed fraudulent. This approach aims to protect consumers from abusive practices by financial institutions.

In summary, Final Resolution No. 3299-2023/SPC-INDECOPI establishes significant precedents in protecting consumer rights in financial disputes, ensuring clear standards regarding bank accountability and consumer rights in cases of unrecognized and potentially fraudulent transactions.

### **Keywords**

Consumption pattern, Duty of suitability, Unrecognized transactions, Security measures, Coercive commercial methods

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b>	<b>4</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
1.1 Justificación de la elección de la resolución	5
1.2 Presentación del caso	6
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes	6
2.2 Hechos relevantes del caso	7
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>8</b>
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A</b>	<b>8</b>
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	8
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	10
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>11</b>
5.1 ¿El banco vulneró el deber de idoneidad al no establecer medidas de seguridad adecuadas para alertar al consumidor sobre la transacción financiera que alegaba estaba fuera de su patrón de consumo?	11
5.1.1 ¿Se puede demostrar que la transacción financiera no reconocida por el consumidor se adecuaba a su patrón de consumo?	12
5.1.2. ¿Las medidas de seguridad implementadas por la parte denunciada cumplían con el deber de idoneidad?	19
5.2 ¿El banco ejerció métodos comerciales coercitivos al no atribuirle válidamente al consumidor la transacción financiera no reconocida?	29
5.2.1 ¿El banco no atribuyó válidamente la transacción financiera no reconocida al consumidor?	29
5.2.2 ¿El atribuir al consumidor la transacción financiera en cuestión se configuraba como una práctica comercial coercitiva?	32
<b>VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b>	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>37</b>

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	1476-2022/CC2
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	Protección al Consumidor Sector Bancario
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	Expediente N° 1476-2022/CC2
<b>DEMANDANTE/DENUNCIANTE</b>	Anselmo Quevedo Corpus
<b>DEMANDADO/DENUNCIADO</b>	Banco BBVA Perú S.A. Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL</b>	INDECOPI
<b>TERCEROS</b>	-
<b>OTROS</b>	-

## **I. INTRODUCCIÓN**

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

La Resolución Final N° 3299-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, nos brinda la oportunidad de explorar cuestiones clave en la protección al consumidor dentro del mercado financiero. Esta revisión nos permite reflexionar sobre cómo se aborda el patrón de consumo en las instituciones financieras durante los procedimientos sancionadores. Es crucial reconocer la importancia de mejorar los criterios relacionados con la habitualidad para proporcionar mayor previsibilidad a la Autoridad en la evaluación de pruebas y decisiones finales.

Además, este caso nos invita a considerar el alcance del deber de idoneidad de las entidades financieras en la prevención de operaciones fraudulentas en el entorno digital. Según la normativa sectorial, estas entidades tienen la obligación de proteger la información personal de sus clientes para prevenir fraudes asociados a sus productos y servicios, lo cual implica implementar medidas como la autenticación de dos factores y la vigilancia de transacciones inusuales.

Por último, dado que las transacciones financieras no reconocidas deben ser gestionadas, examinaremos el tratamiento de los métodos comerciales coercitivos aplicados en estos casos. La atribución de responsabilidad por el reconocimiento del monto depende esencialmente de determinar la validez de la transacción. Es fundamental evaluar cómo se manejan estos cobros y si los métodos utilizados por las entidades financieras pueden ser considerados coercitivos, impactando así los derechos de los consumidores.

En resumen, este caso nos permitirá analizar si las pruebas presentadas respaldan la decisión de la Sala y demuestran que el Banco BBVA Perú S.A. incumplió su deber de idoneidad al no alertar sobre transacciones no reconocidas. También nos ayudará a evaluar si el aplicativo bancario cumplía con las garantías mínimas exigidas y la importancia del patrón de consumo en movimientos financieros no reconocidos. Finalmente, analizaremos cómo la configuración de métodos comerciales coercitivos depende de la vulneración del

deber de idoneidad, funcionando como una consecuencia lógica de la primera parte.

## **1.2 Presentación del caso**

Anselmo Quevedo presentó una denuncia contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank (en adelante, “Interbank”) y BBVA, acusándolos de ser responsables de un fraude cibernético mediante transacciones financieras no reconocidas en mayo de 2022. La Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI concluyó la instancia administrativa declarando fundada la demanda contra BBVA por infringir el deber de idoneidad establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se probó que BBVA no implementó las medidas de seguridad adecuadas ante la operación en cuestión, y también se declaró fundada la demanda bajo el literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del mismo Código. Por su parte, Interbank llegó a un acuerdo conciliatorio con el denunciante y no fue mencionado en la resolución del caso.

Este trabajo abordará las preguntas fundamentales sobre la protección del consumidor en el sector financiero, tal como se resolvió en la Resolución Final N° 3299-2023/SPC-INDECOPI. Analizaremos cómo las instituciones financieras, especialmente BBVA, gestionan el deber de idoneidad y las medidas de seguridad frente a transacciones no reconocidas. También exploraremos la aplicación de métodos comerciales coercitivos y la conformidad con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, destacando la importancia de criterios claros para proteger los derechos de los consumidores y fomentar prácticas bancarias éticas y transparentes.

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

### **2.1 Antecedentes**

Con fecha 7 de julio del 2022, el señor Anselmo Quevedo acusó a los bancos Interbank y BBVA de ser los responsables de las transacciones no reconocidas que se estaban cargando a sus cuentas. En este caso, Interbank llegó a un acuerdo conciliatorio con el señor Quevedo y solo el BBVA continuó con el proceso.

El conflicto con el BBVA se fundamenta en la transacción no reconocida "Disposición de Efectivo / Extracash" por un monto de S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles), usando su tarjeta de crédito a través de la plataforma de banca digital. Este importe fue transferido a su cuenta de ahorros, de la que posteriormente se realizó un retiro. Estos son los dos movimientos que el señor sostiene no haber efectuado.

## **2.2 Hechos relevantes del caso**

### **a. Defensa de Anselmo Quevedo**

- i. El señor Anselmo Quevedo alega que nunca había realizado retiros con cargo a su tarjeta de crédito, ni de haber avalado la apertura de la aplicación móvil. Esto debido a que solo realizaba operaciones de forma presencial.

### **b. Defensa del BBVA**

- i. El Banco BBVA alega haber actuado con diligencia e idoneidad en la protección de sus clientes, ya que todos los movimientos realizados a través del aplicativo móvil solo son válidos cuando se corrobora con la información privada y bajo custodia del usuario de la cuenta.

### **c. La primera instancia administrativa**

- i. La Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 1 en primera instancia falla en favor del BBVA. Consideró que, si los movimientos en cuestión se encontraban asegurados bajo información sensible que solamente el titular de la cuenta puede manejar, entonces la responsabilidad recae en el señor Quevedo.

### **d. Recurso de apelación**

- i. Anselmo Quevedo apeló esta resolución, asegurando que se estaban practicando métodos comerciales coercitivos en su contra al cargarle un monto que él consideraba como no reconocido.

e. Segunda Instancia

- i. En la segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó el fallo de la primera resolución y declaró fundada la denuncia ya que, bajo su criterio, se probó que el BBVA no atribuyó válidamente al denunciante un préstamo “Disposición de Efectivo / Extracash”, con cargo a su tarjeta de crédito; y se probó que el BBVA no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes ante la ocurrencia de una operación que discrepó de su comportamiento habitual de consumo y no fue válidamente autorizada.

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

- A. Primer problema: ¿El banco vulneró el deber de idoneidad al no establecer medidas de seguridad adecuadas para alertar al consumidor sobre la transacción financiera que alegaba estaba fuera de su patrón de consumo?
  1. ¿Se puede demostrar que la transacción financiera no reconocida por el consumidor se adecuaba a su patrón de consumo?
  2. ¿Las medidas de seguridad implementadas por la parte denunciada cumplían con el deber de idoneidad?
- B. Segundo problema: ¿El banco ejerció métodos comerciales coercitivos al no atribuirle válidamente al consumidor la transacción financiera no reconocida?
  1. ¿El banco no atribuyó válidamente la transacción financiera no reconocida al consumidor?
  2. ¿El atribuir al consumidor la transacción financiera en cuestión se configuraba como una práctica comercial coercitiva?

**IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

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

En el caso del señor Anselmo Quevedo contra el Banco BBVA, se plantea la cuestión de si el banco vulneró el deber de idoneidad al no establecer medidas de seguridad adecuadas para alertar al consumidor sobre transacciones

financieras no reconocidas. La primera pregunta principal de este caso se centrará en la responsabilidad del banco en la protección de los consumidores ante posibles movimientos fraudulentos en sus cuentas, a través de las medidas de seguridad adecuadas que respondan a un patrón de consumo, eficientemente construido.

Por un lado, se buscará demostrar que las transacciones financieras no reconocidas por el consumidor se adecuaban a su patrón de consumo. La periodicidad establecida permite demostrar que el consumo que se ha realizado se adecúa a su patrón de consumo. Sostendremos que el uso de un nuevo canal o recurso del producto financiero no representa una vulneración al patrón de consumo. Por ello, los mecanismos de detección del banco no alertaron sobre estas transacciones.

Por otro lado, se demostrará que las medidas de seguridad implementadas por el BBVA cumplían con el deber de idoneidad. El mencionado banco demostró que las transacciones se realizaron sin transgredir los mecanismos de protección de la Banca Móvil, siendo estos adecuados conforme a la normativa aplicable. Respondiendo al patrón de consumo, no pudo levantarse alerta alguna debido a que las transacciones se encontraron dentro del patrón de consumo del señor Quevedo.

La segunda pregunta principal de este caso se enfoca en determinar si la entidad utilizó métodos comerciales coercitivos al atribuir este movimiento financiero al consumidor. El objetivo del Código es proteger a los consumidores contra tales prácticas, asegurando que no se les obligue a aceptar servicios no pactados ni a realizar pagos por productos no solicitados previamente. Para abordar este tema, se sustentarán dos premisas.

Por un lado, demostraremos que el banco atribuyó correctamente la transacción financiera no reconocida al consumidor. Esto se fundamenta en que se realizó siguiendo los parámetros establecidos, como el uso adecuado de la banca móvil con autenticación de dos pasos. Por otro lado, mostraremos que la atribución de la transacción al consumidor no constituyó una práctica comercial coercitiva. El cobro se basó en una transacción válida, sin obligar al consumidor a asumir el pago de servicios no reconocidos por él.

Con esos puntos desarrollados, demostraremos que la Sala no resolvió adecuadamente en la Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI. El deber de idoneidad no fue vulnerado, ya que la entidad financiera brindó todas las medidas necesarias para la prevención de fraudes, incluyendo una calibración adecuada del patrón de consumo. Asimismo, al demostrarse que el monto cuestionado constituye una transacción válida, no puede configurarse el supuesto de métodos comerciales coercitivos. Por lo que los argumentos con los que la Sala le imputó al BBVA las dos infracciones son infundados.

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

La Sala Especializada en la Protección al Consumidor resolvió la apelación a la Resolución N°0005-2023/SPC-INDECOPI, declarando fundada la demanda y desestimando lo previamente sostenido por la Comisión de Protección al Consumidor. Esta decisión se basa en que la entidad bancaria no tomó las medidas de seguridad pertinentes ante una operación en la cuenta de ahorros del denunciante por un importe de S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles), que discrepó de su comportamiento habitual de consumo y no fue autorizada correctamente. Ello conllevó en la supuesta infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, argumentando que el BBVA no atribuyó válidamente al denunciante un préstamo “Extracash”, cargado a su tarjeta de crédito.

Sostengo que no hubo vulneración a los derechos del consumidor. Considero que la Sala ha realizado un análisis erróneo de los parámetros en materia de transacciones no reconocidas y del material probatorio entregado por la denunciada. Primero, las transacciones financieras no reconocidas por el consumidor se ajustaban a su patrón de consumo establecido. La frecuencia y naturaleza de estas transacciones eran coherentes con su historial de gastos, lo cual indica que el uso de un nuevo canal o recurso del producto financiero no supuso una desviación del patrón de consumo normal del señor Quevedo. En consecuencia, los mecanismos de detección del banco no activaron alertas sobre estas transacciones, lo cual es adecuado dado que se alineaban con el comportamiento financiero esperado del cliente.

Segundo, las medidas de seguridad implementadas por el BBVA demostraron cumplir con el deber de idoneidad exigido. El banco pudo evidenciar que las transacciones se llevaron a cabo sin vulnerar los protocolos de seguridad de la Banca Móvil, los cuales están en conformidad con las normativas vigentes. En respuesta al patrón de consumo del consumidor, no se generaron alertas debido a que las transacciones estaban dentro de los límites habituales de gasto del señor Quevedo.

En relación con la segunda pregunta principal del caso, se analiza si la entidad utilizó métodos comerciales coercitivos al atribuir un movimiento financiero al consumidor. Es esencial resaltar que la atribución de la transacción al consumidor no constituyó una práctica comercial coercitiva, ya que se realizó de acuerdo con las normativas establecidas y no forzó al consumidor a pagar por servicios no solicitados previamente. Estoy de acuerdo con la primera instancia cuando menciona que al haberse quedado acreditado que la entidad bancaria adoptó las medidas de seguridad pertinentes, la atribución de la transacción no puede ser considerado un método comercial coercitivo.

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

### **5.1 ¿El banco vulneró el deber de idoneidad al no establecer medidas de seguridad adecuadas para alertar al consumidor sobre la transacción financiera que alegaba estaba fuera de su patrón de consumo?**

Este análisis se centrará en determinar que el banco no vulneró el deber de idoneidad, ya que estableció medidas de seguridad adecuadas que habrían alertado al consumidor si es que se hubiera ejecutado una transacción financiera sospechosa. En el sector financiero, el deber de idoneidad implica que las instituciones financieras deben implementar sistemas de monitoreo que identifiquen actividades inusuales o sospechosas, protegiendo así a sus clientes de posibles fraudes. La cuestión principal es evaluar si la falta de tales medidas constituye una negligencia por parte del banco y si esta omisión afectó negativamente al consumidor.

### **5.1.1 ¿Se puede demostrar que la transacción financiera no reconocida por el consumidor se adecuaba a su patrón de consumo?**

En el presente caso, el señor Quevedo denunció que el BBVA permitió una transacción financiera, con cargo a su tarjeta de crédito, que supuestamente no correspondía a su patrón de consumo. Para evaluar esta afirmación, primero se debe verificar si la entidad bancaria cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales. Según la jurisprudencia de INDECOPI, una vez concluido este análisis, será posible determinar si la operación objeto de la denuncia fue autorizada válidamente.

En el Perú, la figura del “Patrón de Consumo”, también conocido como “Comportamiento habitual de consumo del usuario”, se puede identificar en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N.º 6523-2013. Precisamente, podemos encontrar dicha aproximación en los artículos 2º y 17º dentro del texto normativo mencionado:

#### Artículo 2º. - Definiciones

(...)

5. Comportamiento habitual de consumo del usuario: se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

(...)

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

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

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario. (Resolución SBS N.º 6523-2013, 2013, artículo 2 y artículo 17)

Analizando la normativa citada, podemos entender que el patrón de consumo es la construcción realizada por entidades del sistema financiero sobre aquellas operaciones realizadas por el usuario, a través de los productos o servicios contratados. Además, que dicho patrón considera aspectos como el país en el que se realizan las operaciones, el tipo de comercio, la frecuencia de los movimientos, el canal utilizado, entre otros. Asimismo, la actividad registrada, alimentada por el mismo cliente, deriva en una línea estadística de comportamientos predictibles.

La SBS (2020) ha emitido el Oficio N.º 4446-2020-SBS para clarificar la interpretación del patrón de consumo. Según este documento, el patrón de consumo se determina de acuerdo con la gestión de riesgos de cada entidad del Sistema Financiero, considerando un espectro individual o global de las operaciones bajo análisis. Según el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas, las entidades financieras deben llevar a cabo un análisis interno para determinar qué tipos de alertas son apropiadas, basándose en el comportamiento habitual de consumo de sus usuarios. Esto implica desarrollar sistemas de monitoreo adaptados a su tamaño, naturaleza y complejidad operativa (como se citó en Pareja, 2022, p. 2).

En la Resolución N° 0026-2024/SPC-INDECOPI, fundamento 38, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, menciona que, para poder establecer un criterio objetivo respecto al patrón de consumo del usuario, se tendrá que analizar el importe individual de las operaciones que el consumidor usualmente realice con el producto objeto de la denuncia. Del mismo modo, establece que se deben revisar la totalidad de canales a disposición del consumidor sobre ese producto financiero. Esto debido a que no se puede considerar una operación como “inusual” o “sospechosa” solo porque se haya realizado por primera vez en un nuevo establecimiento o con una frecuencia diferente a la de periodos anteriores. La Sala menciona que, en este tipo de casos, se debe evaluar si el monto de la operación se encuentra dentro del rango de los montos que el cliente suele utilizar con su línea de crédito o fondos de cuentas.

Ahora bien, es importante precisar que la normativa sectorial no establece un período determinado de revisión de los movimientos financieros de los usuarios para poder construir un patrón de consumo. No obstante, de las resoluciones emitidas por los órganos del INDECOPI se puede intuir un margen de aplicación; aunque este período no es uniforme. Por ejemplo, en la Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI, materia de análisis de este trabajo, con fecha 29 de noviembre de 2023, la Sala revisó los estados de cuenta correspondientes al periodo entre enero de 2021 hasta abril de 2022. Por otro lado, en la Resolución N° 0107-2024/SPC-INDECOPI, con fecha 15 de enero del 2024, la Sala revisó solo los estados de cuenta del usuario desde el mes de diciembre de 2021 a agosto de 2022. Es importante destacar que la norma no exige que el patrón de consumo se analice con una periodicidad específica.

En el caso, el denunciante alega que el BBVA debió “rechazar” la transacción de S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles), realizada por el canal digital, a través del producto “Disposición de efectivo / Extracash”, con fecha 25 de mayo del 2022. Sostiene que este movimiento era inusual en el comportamiento habitual de su tarjeta de crédito. Ahora bien, considerando la periodicidad que la Sala ha estimado pertinente analizar (enero de 2021 hasta abril de 2022), se puede evidenciar lo siguiente:

(...)

38. (...) la operación analizada por S/ 2.000,00 discrepó del patrón de consumo registrado previamente, al exceder el importe máximo por consumo individual registrado previamente por el consumidor, ascendente a S/ 1 400,00 del 14 de diciembre de 2021. (Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI, Fundamento 38)

Es menester recalcar que el denunciante tenía una línea activa de S/ 6.000,00 (seis mil con 00/100 soles) al momento de los hechos. Solo el día anterior a la comisión de la transacción, 27 de mayo del 2022, el usuario realizó un consumo de S/ 749,00 (setecientos cuarenta y nueve con 00 soles), en seis (6) cuotas.

Fecha de Cierre	10/06/2022	Ultimo día de Pago	05/07/2022	Cuenta de Cargo Soles	0011-0109-0200092004-67
Oficina	OF.BREÑA			Cuenta de Cargo Dólares	
Fecha de Operación	Concepto			Operaciones en Soles	Operaciones en Dólares
10/05/2022	SALDO CREDITO UTILIZADO MES ANTERIOR			139.90	0.00
10/05/2022	SALDO INTERESES Y GASTOS MES ANTERIOR			0.00	0.00
27/05/2022	6251	(C) ENTEL ORDENES TPF TP SAN		10.00	0.00
27/05/2022	6251	(C) ENTEL ORDENES TPF TP SAN		29.00	0.00
27/05/2022	6251	(C) ENTEL EVENTO S MIGUEL S/	749.00 6 CU	0.00	0.00
27/05/2022	6251	(C) IZITIO LUCKY MARKET		25.83	0.00
28/05/2022	6251	(D) DISPOSICION DE EFECTIVO OFICINA BC		2,000.00	0.00
28/05/2022	8251	(C) IZITEL CARIOCO		19.90	0.00
03/05/2022	7687	(C) REC ENTEL		180.00	0.00
06/05/2022		COBRO AUTOMATICO 001101080200092004		-136.90	0.00
10/05/2022	7687	MEMBR.ANUAL JUN 2021 JUN 2022		280.00	0.00

Asimismo, durante el período establecido por la Sala (enero 2021 a abril 2022), el usuario había realizado un consumo mayor a los S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles) en el mes de mayo del 2021, relacionado con la adquisición de un producto de S/ 2.004,10 (dos mil cuatro con 10/100 soles), a doce (12) cuotas.

10/05/2021	INTERESES SI PAGA MINIMO				1.58	0.00
	RESUMEN MENSUAL	NOMBRE USUARIO	LIMITE DE USO	CONSUMOS	0.00	0.00
	414088*****3894	ANSELMO QUEVEDO	5,000.00	85.90	0.00	0.00
	48*914*****8251	ANSELMO QUEVEDO	5,000.00	2,004.10	0.00	0.00
	DETALLE CUOTAS DEL MES	MONTO ORIGINAL	NUMERO DE CUOTA	TASA DE INTERES DE CAPITAL DE INTERES DE	IMPORTE DE CUOTA	IMPORTE DE CUOTA
	CONCEPTO	CUOTA	CUOTA	CUOTA		
10/05/2021	TRASLADO DE DEUDA	0	2,004.00	1 de 12 19.62%	158.78	20.01
	TOTAL CUOTAS DEL MES LINEA DE CREDITO				178.79	0.00

De lo anteriormente expuesto, se evidencia la necesidad de desarrollar mejores criterios para identificar lo que se encuentra fuera del patrón de consumo de un usuario. INDECOPI ha intentado abordar esta cuestión aclarando, entre otras cosas, que el patrón de consumo se evaluará en función del producto específico involucrado y no de todos los productos que el cliente tenga con la entidad. También aclara que el uso de un canal diferente al habitual no necesariamente constituye una violación del patrón de consumo, ya que una operación no puede ser considerada "inusual" o "sospechosa" solo por realizarse por primera vez en un nuevo establecimiento o con una frecuencia distinta a la de periodos anteriores. Asimismo, se evidencia la búsqueda de establecer una periodicidad no superior a los doce (12) meses para analizar los movimientos financieros que conforman el patrón de consumo. Sin embargo, al aplicar estos mismos criterios, podemos concluir que no se ha vulnerado el patrón de consumo del denunciante.

Por un lado, la operación analizada por S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles), que el denunciante alega no responde a su comportamiento financiero habitual, no estuvo realmente fuera de su patrón de consumo. Hemos podido identificar

en el material probatorio enviado por la denunciada que, en el período de tiempo establecido por la misma Sala, existió un movimiento previo por S/ 2.004,10 (dos mil cuatro con 10/100 soles), a doce (12) cuotas en el mes de mayo del 2021. Considerando que la normativa sectorial y el INDECOPI establecen que las entidades financieras construyen el patrón de consumo en base al comportamiento previo del usuario, el monto de la transacción se encontraba dentro del margen razonable de la periodicidad.

Por otro lado, no debería existir controversia sobre si el canal por el cual se realizó la transacción estaba siendo utilizado por primera vez. Según lo que establece el INDECOPI, utilizar un canal diferente al habitual no implica necesariamente una violación del patrón de consumo, ya que una operación no puede ser calificada como fuera de la habitualidad simplemente por haberse realizado por primera vez. Esto debido a que, aunque los elementos de “canal” y “periodicidad” son una parte importante de la conformación del patrón de consumo por sí solos, no pueden determinar de manera inequívoca que una operación es inusual o sospechosa.

Abordando el análisis, la Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI declaró fundada la denuncia interpuesta por Anselmo Quevedo, al demostrarse que no se establecieron las medidas de seguridad adecuadas ante la transacción con su tarjeta de crédito por el importe de S/ 2,000.00 (dos mil con 00/100 soles). Movimiento que habría salido de su patrón de consumo. No obstante, como se ha podido demostrar, este trabajo considera que no se ha analizado adecuadamente el patrón de consumo del usuario. Por lo que, a raíz de los argumentos esbozados, la Sala debió declarar infundada la denuncia.

No consideramos que esta decisión se haya tomado bajo una revisión errónea de la normativa sectorial. Por el contrario, se evidencia que las decisiones de INDECOPI intentan establecer parámetros mínimos y predecibles respecto a la habitualidad en el consumo. Ello, con el objetivo de proporcionar claridad y consistencia en la interpretación de las normas, en aras de beneficiar al consumidor. No obstante, esta "zona gris" que dibuja la normativa le otorga al INDECOPI una discrecionalidad significativa, la cual puede, en ciertos casos, derivar en decisiones arbitrarias.

Solamente en este caso, la Sala menciona haber revisado los estados de cuenta del denunciante por el período de enero del 2021 hasta abril del 2022. Esto significa entonces que el análisis para el patrón de consumo de este caso habría considerado hasta dieciséis (16) meses. No obstante, la decisión considera que el importe máximo por consumo individual que se habría registrado previamente por el consumidor es de S/ 1.400,00 (mil cuatrocientos con 00/100 soles), el 14 de diciembre de 2021. Esto significaría que el análisis obvió la transacción realizada previamente, por S/ 2.004,10 (dos mil cuatro con 10/100 soles), a doce (12) cuotas en el mes de mayo del 2021. Por ello, resulta complicado comprender cuál es el periodo que la Sala está validando para determinar el patrón de consumo: si es de diciembre de 2021 a abril de 2022 o de enero de 2021 a abril de 2022.

Ahora bien, además de ello, el monto que se está cuestionando en el caso asciende a S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles). La Sala menciona que, bajo su consideración, dado que el importe máximo previamente realizado por el consumidor fue de S/ 1.400,00 (mil cuatrocientos con 00/100 soles), el monto de S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles) se desvía de su patrón de consumo. No obstante, siendo que los S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles) representa el 33,3% de la línea total de crédito del producto revolvente, resulta nebuloso determinar qué representa para la Sala un monto fuera del patrón de consumo. En vista de ello, se ha analizado los comentarios que este mismo órgano ha realizado sobre los montos fuera de la habitualidad.

La Resolución N° 0003-2024/SPC-INDECOPI, emitida el 10 de enero de 2024, aborda la denuncia presentada por un usuario de una institución financiera. Este alegó que se le había realizado una transacción fraudulenta, ya que se retiró el 100% del monto disponible en su cuenta bancaria, sin que el banco lo alertara de ello. En consecuencia, la Sala declara fundada la denuncia y desarrolla lo siguiente:

(...)

41. Así pues, se aprecia que el dinero total en la cuenta ascendía a la suma de S/ S/ 17 116,00; en tal sentido, al momento de realizarse la operación cuestionada, por la suma de S/ 17 116,00, esta importaba **un cargo del 100%**

**del total de los fondos disponibles, siendo esta una característica que debió generar una alerta de que se estaban realizando operaciones potencialmente fraudulentas,** con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante. (El resaltado es nuestro) (Resolución N° 0003-2024/SPC-INDECOPI, Fundamento 41)

Del mismo modo, la Resolución N° 0487-2023/SPC-INDECOPI emitida el 21 de febrero de 2024, aborda la denuncia presentada por un usuario de una institución financiera. Este alegó que la entidad permitió el procesamiento de una operación por la suma de S/ 28.150,00 (veintiocho mil ciento cincuenta con 00/100 soles), la cual no concordaba con el comportamiento habitual. En consecuencia, la Sala declara fundada la denuncia y desarrolla lo siguiente:

(...)

22. En ese orden de cosas, a efectos de determinar el comportamiento habitual de consumo de ODS, cabe analizar el contenido de los estados de movimientos de su cuenta de Ahorros N° 0011-\*\*\*\*\*25816410 , **observándose que la operación cuestionada por el monto S/ 28 150,00 excedió el importe máximo por consumo individual registrado previamente por ODS, ascendente a S/ 13 676,6811; por lo que, resultó inusual,** situación que debió generar, a cargo del Banco, el deber de registrar una alerta en sus sistemas y adoptar las medidas pertinentes ante dicha ocurrencia, situación que no se advierte en el caso en que nos ocupa. (El resaltado es nuestro) (Resolución N° 0487-2023/SPC-INDECOPI, Fundamento 22)

Analizando las disposiciones de la Sala podemos concordar en que existen ciertos montos que escapan del patrón de consumo de forma escandalosa. Ello, por ejemplo, debería ser una medida que tendría que ser considerada en los casos sobre transacciones no reconocidas. En la Resolución N° 0003-2024/SPC-INDECOPI nos encontramos ante la extracción de todos los fondos dentro de la cuenta de ahorros. En la Resolución N° 0487-2023/SPC-INDECOPI el escenario no es más alentador. El denunciante sufrió la extracción del doble del monto máximo registrado en el sistema de monitoreo.

Ante esta situación, la Sala ha señalado que este tipo de movimientos son operaciones potencialmente fraudulentas que deberían generar alertas. Teniendo en cuenta que el caso analizado se trata de una transacción de S/

2,000.00 (dos mil con 00/100 soles), que excede el "importe máximo por consumo individual", establecido en S/ 1,400.00 (mil cuatrocientos con 00/100 soles), nos cuestionamos el parámetro sobre lo que el Colegiado determina como inusual. ¿Cuál es el umbral que debe superar una transacción para ser catalogada como sospechosa? ¿Consideraría la Sala, en el mismo caso, que montos de S/ 1,500.00 (mil quinientos con 00/100) o S/ 1,800.00 (mil ochocientos con 00/100 soles) también estarían fuera del patrón de consumo?

Concluyo recordando a los lectores de este trabajo que, según la normativa aplicable, el patrón de consumo es una construcción del comportamiento financiero del usuario de un producto. No obstante, esta normativa, corroborada por los comentarios de la SBS, estipula que es la empresa quien debe establecer dichos parámetros para cada uno de sus clientes. ¿Cómo puede la empresa construir un patrón de consumo si la segunda instancia administrativa no tiene un parámetro predecible sobre los montos que consideran que superan el "importe máximo registrado"?

#### **5.1.2. ¿Las medidas de seguridad implementadas por la parte denunciada cumplían con el deber de idoneidad?**

Una vez cumplido el análisis del patrón de consumo, se debe continuar con la revisión de la validación de las transacciones financieras. Con ello, podremos establecer los alcances de la irradiación del deber de idoneidad y las garantías aplicables a las operaciones bancarias. De esta forma, se podrá verificar que el BBVA cumplió con brindar un servicio idóneo al señor Anselmo Quevedo.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571, incluye en su Capítulo III la definición de la idoneidad en los productos y servicios. El artículo 18° 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. (Ley N° 29571, artículo 18)

Del mismo modo, el artículo 19 del mencionado Código complementa lo previo al determinar lo siguiente:

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda. (Ley N° 29571, artículo 19)

Bullard (2010) puede confirmar estas afirmaciones, ya que menciona que el análisis de idoneidad implica imaginar qué bien o servicio habría esperado recibir un consumidor razonable en las mismas circunstancias. Después de eso, debe comparar con lo que efectivamente recibió. Si existe una diferencia considerable entre esa expectativa y lo recibido, y esto perjudica al consumidor, entonces se concluye que el bien o servicio no es adecuado (pp.14 -17).

Ahora bien, Maraví (2013) nos señala que para evaluar si un producto o servicio es idóneo para el usuario, se deben considerar las “garantías” que proporciona el proveedor. El análisis de este concepto se encuentra recogido en el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las garantías se pueden entender como las promesas ofrecidas sobre cómo será el producto o servicio adquirido. El texto normativo mencionado señala que estas garantías pueden ser de tres tipos: legales, explícitas e implícitas (p.37).

Las garantías legales son aquellas que la ley exige cumplir y que no se pueden evitar. Por ejemplo, si la ley establece que un producto debe pasar por ciertos parámetros de evaluación antes de su comercialización, el proveedor no puede comercializarlo hasta no haber sometido su producto a evaluación. Las garantías explícitas son aquellas que el proveedor le comunica al consumidor directamente, mediante cualquier canal informativo o de contratación. Un ejemplo pueden ser las garantías que tienen los productos electrodomésticos,

por cierta periodicidad. Por último, las garantías implícitas son aquellas que se asumen que vienen con el producto o servicio, aunque no las hayan mencionado específicamente. Por ejemplo, uno espera que un producto funcione correctamente durante un tiempo razonable, aunque no se haya consignado ello en algún documento específico.

Es importante precisar y diferenciar ciertos aspectos del sistema financiero con otras industrias. Álvarez (2017) menciona que el consumidor de este mercado enfrenta distintas complicaciones debido a la evidente asimetría informativa. Por ello, las entidades tienen la necesidad de establecer una comunicación transparente para así contribuir a que los usuarios tomen decisiones de consumo informadas (pp. 12-13).

Del mismo modo, la jurisprudencia de INDECOPI ha desarrollado el deber de idoneidad aplicada a los casos relacionados a transacciones no reconocidas. La Resolución N° 0003-2024/SPC-INDECOPI, previamente mencionada, establece lo siguiente:

(...) 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 inadecuado. 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. (Fundamento 31)

En la Resolución N° 0487-2023/SPC-INDECOPI podemos verificar que INDECOPI estudia el artículo 17 del Reglamento de tarjetas y considera que el deber de idoneidad incluye el monitoreo y la detección obligatoria de consumos inusuales o sospechosos por parte de las entidades financieras:

(...) la Sala estima relevante puntualizar que, de acuerdo con la garantía legal contemplada en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), aprobado por Resolución SBS 6523-2013, el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores, se encuentra

comprendido -de forma unívoca- por las medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose entre ellas, ineludiblemente, el deber de monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos. (Fundamento 15)

En base a todo lo mencionado previamente, la normativa sectorial define la idoneidad en los productos y servicios como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. En aras de su cumplimiento, los proveedores tienen la obligación de garantizar este estándar, cumpliendo con las garantías legales, explícitas o implícitas.

En el contexto del sistema financiero, debido a la asimetría informativa y la alta especialización, es importante que las entidades financieras mantengan una comunicación transparente y adopten medidas de seguridad eficientes. La jurisprudencia de INDECOPÍ refuerza este deber de idoneidad, especialmente en casos de transacciones no reconocidas, subrayando la necesidad de que las entidades financieras cumplan con todas las medidas de seguridad legalmente requeridas para evitar prestar un servicio que no sea idóneo.

Teniendo en cuenta que parte del deber de idoneidad de las entidades financieras es establecer medidas de seguridad, es necesario revisar la normativa sectorial aplicable a las medidas de seguridad. En el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, precisamente en el artículo 17° se establece que las entidades financieras deben implementar medidas de seguridad, para detectar movimientos que no se ajusten al patrón de consumo habitual del usuario<sup>1</sup>.

---

**<sup>1</sup> Artículo 17°. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones**

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

Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.

Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.

Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.

Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.

Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.

Del mismo modo, como parte de las medidas de seguridad, también se encuentra la necesidad de verificar la identidad al momento de contratar un producto. Esta exigencia se encuentra recogida en el Reglamento de Conducta de Mercado, sobre la contratación de productos financieros:

Artículo 49: Contratación de productos financieros

Las entidades financieras se hallan facultadas a ofertar a los consumidores contratar los productos puestos a su disposición, mediante la aplicación de un factor de autenticación o una combinación de ellos (físico o virtual) que permitieran verificar su identidad y dejar constancia de su aceptación a los términos contratados. (Resolución SBS N° 3274-2017, artículo 49)

Es importante mencionar que el 19 de febrero de 2021, la SBS emitió la Resolución N° 0504-2021, aprobando el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad. Este reglamento, denominado Reglamento de Ciberseguridad, contiene en su Subcapítulo III normas referentes a la autenticación de operaciones mediante canales digitales. El objetivo principal de esta normativa es robustecer las capacidades de ciberseguridad y los procedimientos de autenticación en las entidades financieras.

El Reglamento de Ciberseguridad entró en vigor el 1 de julio de 2021. Sin embargo, a ciertas disposiciones específicas se les ha otorgado un período de adecuación hasta el 1 de julio de 2022. Aquellas que han tenido esta consideración por parte de la SBS han sido las que introducen mecanismos de enrolamiento y autenticación reforzada para operaciones digitales, contempladas en el Subcapítulo III del mencionado Reglamento<sup>2</sup>.

El BBVA, en su respuesta al Informe Final de Instrucción N° 0179-2023/CC1-ST, presentó sus argumentos defendiendo las medidas de seguridad implementadas a la fecha de ocurridos los hechos. Dicha información se puede encontrar en el

---

En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.

<sup>2</sup> Información disponible en: <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1147>

Expediente N° 1476-2022/CC2, al que pertenece la Resolución que analizamos en este trabajo<sup>3</sup>.

Según la información brindada, el sistema de monitoreo avanzado implementado por el banco, conocido como "Monitor Anti Card Fraud", es una herramienta central en la detección y prevención de actividades fraudulentas. Este sistema opera las 24 horas del día, examinando cada una de las transacciones realizadas por los titulares de tarjetas, en los distintos canales disponibles al público. Su objetivo es identificar cualquier operación que pueda presentar características consideradas riesgosas.

Asimismo, el BBVA señala en sus descargos que los movimientos realizados a través del aplicativo bancario quedaron registrados. Ellos poseen un sistema informático denominado "Log de Operaciones KT80" en el que pudieron registrar que, en la fecha de la comisión de los hechos, 28 de mayo de 2022 a las 20:46:07 horas, se registró el ingreso correcto a la Banca móvil. Este ingreso fue correcto, con el aplicativo actualizado (J2A1) y con la clave de acceso correcta (PEWU)<sup>4</sup>.

Estas características pueden incluir similitudes con casos de fraude previos, discrepancias notables en el patrón de consumo habitual del cliente o cualquier otra actividad que levante sospechas de actividad fraudulenta. El BBVA explica que cuando su sistema detecta una transacción que se ajusta a estos criterios, genera una alerta, indicando al personal de monitoreo la necesidad de una revisión más detallada. El proceso de monitoreo se basa en el patrón de consumo que ha construido el banco a base de la actividad financiera del usuario del producto.

Ahora bien, parte de las medidas de seguridad que debe implementar un banco corresponden a la determinación de la validez de un movimiento financiero. Precizando el caso, el señor Quevedo mencionó que la transacción había sido realizada a través de la "Banca Móvil BBVA", un canal digital a disposición del usuario. Por ello, procederemos a revisar toda la información sobre este aplicativo en la misma página web del BBVA.

---

<sup>3</sup> Ver foja 173 del expediente

<sup>4</sup> Ver foja 174 del expediente

Según lo hallado, descubrimos que este canal digital nace con la finalidad de facilitar la consulta de información de los productos financieros, realizar transferencias a terceros, pagar servicios, etc. Este aplicativo está disponible para su uso en cualquier dispositivo con acceso a internet, por lo que puede ser descargado en celulares o tablets. Inclusive, descubrimos que también puede ser usado en la página web del BBVA. No obstante, no es de acceso libre, ya que para poder hacer uso de este canal digital es necesario que el usuario se encuentre afiliado a la Banca Móvil<sup>5</sup>.

Cabe mencionar que, para que esta filiación pueda ser realizada, el usuario debe completar una serie de pasos indispensables. La misma página web de la entidad financiera nos establece los requisitos a completar para poder asociarnos a la Banca Móvil. En primer lugar, es obligatorio ser cliente del Banco y contar con una tarjeta de crédito o débito. En segundo lugar, el usuario debe ingresar el número de su tarjeta y clave del cajero. El tercer requisito que se exige es brindar datos relacionados con el producto financiero, dentro de los cuales se encuentra el número celular afiliado<sup>6</sup>.

Asimismo, para la realización de operaciones en la Banca Móvil, la entidad emite un Token Digital. Este es una clave que se forma de manera única y aleatoria para validar las operaciones en tiempo real y solamente llega al celular afiliado por el propio cliente. Esto significa que ha existido una doble autenticación: el DNI junto con la clave de acceso, y la clave de Token Digital enviada al celular del cliente.

El BBVA ha presentado efectivamente su sistema de monitoreo encargado de alertar las operaciones que pueden ser sospechosas. Este sistema de prevención de fraudes, llamado "Monitor Anti Card Fraud", genera alertas cuando detecta transacciones que se consideran riesgosas. Funciona recibiendo información de todas las transacciones realizadas por los usuarios de tarjetas en los canales bancarios. Cuando una transacción cumple con ciertas

---

<sup>5</sup> Información disponible en: <https://www.bbva.pe/personas/servicios-digitales/banca-por-internet.html#requisitos>

<sup>6</sup> Información disponible en: <https://www.bbva.pe/personas/afiliacion.html>

características riesgosas, como similitudes con casos de fraude anteriores o un patrón de consumo inusual, se genera una alerta.

El BBVA ha destacado las medidas de seguridad automáticas implementadas en su aplicativo de Banca Móvil. Estas medidas incluyen la autenticación mediante DNI y clave de acceso, así como la emisión de un Token Digital para validar operaciones en tiempo real, proporcionando una doble capa de seguridad. Además, el banco ha mencionado su sistema de monitoreo "Monitor Anti Card Fraud", que alerta sobre transacciones sospechosas mediante el análisis de patrones de consumo y similitudes con casos de fraude anteriores.

Dicho esto, es importante mencionar que el Capítulo III del Reglamento de Ciberseguridad no es aplicable para el caso en cuestión. Considerando que la fecha de la transacción cuestionada se realizó el 28 de mayo del 2022, el BBVA todavía se encontraba en un período de adecuación respecto a los mecanismos de enrolamiento y autenticación reforzada para operaciones digitales, exigidos por el Reglamento en cuestión. Por ello, corresponde analizar las medidas de validación ante la vista de la normativa sectorial aplicable.

El fundamento normativo se encuentra en el artículo Noveno del Reglamento de Ciberseguridad. En este, la SBS indica que el Subcapítulo III del Capítulo II y la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado en el Artículo Primero de la presente Resolución, tienen un plazo de adecuación hasta el 1 de julio de 2022.

Ahora bien, la jurisprudencia de INDECOPI ha recalado algo sumamente importante. En situaciones de operaciones con tarjeta de débito o crédito, la Sala reconoce la posibilidad de usos fraudulentos; sin embargo, hace hincapié en que su uso estaría restringido sin acceso a la clave secreta, cuya protección recae exclusivamente en el titular de la tarjeta. Por lo tanto, si se demuestra que la operación se llevó a cabo cumpliendo con los requisitos de autenticación necesarios, la transacción debe considerarse válidamente realizada<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Resolución 0026-2024/SPC-INDECOPI, acápite 46.

El BBVA, en su defensa, alegó que el crédito de S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles) fue válidamente solicitado a través de su plataforma de banca móvil digital. Según el escrito, este había sido autorizado con la combinación de la clave Token Digital, afiliada al teléfono celular del denunciante. De hecho, desde el 04 de julio del 2019 el usuario tiene vinculado su número de teléfono con el Token Digital. Del mismo modo, prueba que el movimiento que no reconoce fue acreditado válidamente por sus mecanismos de detección de fraudes<sup>8</sup>.

No obstante, la Sala retrocede a los hechos y analiza el marco previo a la transacción cuestionada. La argumentación que desarrolla desde el acápite 16 al 19 se sostiene en que el proveedor, al no poder probar la efectiva afiliación del denunciante a su canal digital, no ha implementado las medidas de seguridad adecuadas. Esto resulta controversial ya que, a raíz de ello, en el acápite 20, considera que carece de objeto evaluar los reportes crediticios aportados por el BBVA para probar que el cliente había autorizado el préstamo, o si es que se encontraba afiliado al uso de la clave Token Digital para tal fin

Entonces, se evidencia que no se está aplicando adecuadamente la normativa sectorial al caso. Por un lado, revisando la información brindada por el BBVA, y mencionada en el numeral 2.2.2 de este trabajo, entendemos que el canal digital “Banca Móvil” es un canal alternativo mediante el cual el usuario puede realizar desde consultas hasta transacciones. Esto quiere decir que es opcional su apertura pudiendo nunca efectuar ni su apertura ni transacciones a través de este. Además, la Banca Móvil cuenta con un factor de autenticación para su apertura, compuesto por el número de tarjeta y clave del cajero, información indispensablemente privada.

Por otro lado, este canal digital no tenía una normativa que le exigiera un respaldo contractual sobre la apertura de la banca móvil, a la fecha de la realización del hecho acusado. La Banca Móvil es un recurso que pueden utilizar los usuarios de tarjetas de débito y crédito. No implica la adquisición de un nuevo producto o servicio. Así como las “Compras en cuotas” o “Compras en línea” son recursos a los que los usuarios pueden acceder, dando su consentimiento. Esta

---

<sup>8</sup> Ver foja 176 del expediente

Banca Móvil sólo puede abrirse con la preexistencia de una cuenta vinculada al usuario.

Del mismo modo, según el artículo 49° sobre la contratación de productos financieros, se valida la posibilidad de que las entidades financieras ofrezcan a los consumidores la posibilidad de contratar productos disponibles. La condición que establece es el empleo de factores de autenticación, ya sea físico, virtual, o una combinación de ambos. Esto con la finalidad de poder constatar la identidad del consumidor y dejar constancia de su aceptación de los términos acordados.

La Sala mencionó que el BBVA no probó que el señor Quevedo se hubiese afiliado válidamente al uso de la plataforma de banca móvil para efectuar operaciones. No obstante, inmediatamente después afirma que las transacciones se realizaron de manera válida. Esto es incongruente y problemático ya que no considera que el material probatorio usado para la calificación de validez de la transacción también permite validar la afiliación adecuada al canal digital.

Recordemos que la norma no le exige a la entidad financiera, por ejemplo, citar a sus clientes a ventanilla para firmar un documento o les pida el llenado de un formulario online para la afiliación. Por el contrario, al ser un canal digital, que tiene como finalidad facilitar las consultas y transacciones bancarias, prima la facilidad en la afiliación. Como ya se ha demostrado previamente, al momento de la afiliación, el usuario da la conformidad a través de información que él mismo debe resguardar como tarjetahabiente.

En conclusión, tras analizar detalladamente los elementos presentados en el caso del señor Anselmo Quevedo frente al BBVA, podemos afirmar que no se evidencia una vulneración del deber de idoneidad por parte del banco en la prestación del servicio de Banca Móvil. La entidad financiera ha demostrado haber implementado medidas de seguridad adecuadas, como el sistema de monitoreo "Monitor Anti Card Fraud" y la autenticación mediante Token Digital, los cuales son requisitos esenciales para validar la autenticidad de las transacciones realizadas por sus clientes. Además, la normativa vigente y la jurisprudencia relevante respaldan la implementación de tales medidas como suficientes para garantizar la idoneidad del servicio ofrecido.

Por otro lado, el análisis de la afiliación al servicio de Banca Móvil muestra que el BBVA no estaba obligado a requerir un respaldo contractual específico para la apertura de este canal digital al momento de los hechos. La afiliación se realiza mediante procesos de autenticación sólidos, que incluyen la verificación del DNI y la clave de acceso, así como la emisión de un Token Digital, cumpliendo con los estándares exigidos por la normativa sectorial. Por lo tanto, considerando estos aspectos, se concluye que el BBVA actuó conforme a derecho al validar y autorizar las transacciones realizadas a través de su plataforma de Banca Móvil, no incurriendo en incumplimiento del deber de idoneidad establecido por la ley.

## **5.2 ¿El banco ejerció métodos comerciales coercitivos al no atribuirle válidamente al consumidor la transacción financiera no reconocida?**

Ya habiendo determinado que no hubo vulneración ni al patrón de consumo ni al deber de idoneidad, en esta segunda pregunta principal demostraremos que el banco no ejerció métodos comerciales coercitivos al atribuirle al consumidor la transacción financiera que él no reconocida. Nuestro cuestionamiento se centrará en examinar si las prácticas del banco al establecer el cobro de la transacción fueron justas y transparentes, o si, por el contrario, impusieron una carga injustificada sobre el consumidor. El objetivo es determinar si la negativa del banco a reconocer la transacción como no autorizada puede considerarse un método comercial coercitivo, afectando negativamente los derechos del consumidor.

### **5.2.1 ¿El banco no atribuyó válidamente la transacción financiera no reconocida al consumidor?**

Conforme el expediente, en la primera instancia administrativa, el 8 de marzo del 2023, la Comisión de Protección al Consumidor, a través de la Resolución N° 0688-2023, determinó que el BBVA no había cometido infracción al deber de idoneidad, precisamente porque las transacciones cuestionadas no tenían que generar algún tipo de alerta. Según la argumentación que esboza la denunciada, el 28 de mayo de 2022, a las 20:46:07 horas se registró el ingreso correcto a la Banca Móvil actualizada de titularidad del señor Quevedo. El acceso se documentó en el sistema con el código J2A1, y se validó el ingreso con la clave

de acceso. Es por ello, que en el sistema se consiga la sigla “S”, para dar validación<sup>9</sup>.

Imagen N° 2: Log de Operaciones KT-80<sup>17</sup>

FEC_OPER	HMS_OPER	COD_PERSONOR	COD_TRANSAC	COD_DIVIOPER	IMP_IMPOPER	COD_ESTADO
28/05/22	204607	14259449	J2A1			0 S
28/05/22	204608	14259449	PEWU			0 S

Del mismo modo, la “Disposición de Efectivo / Extracash” que el denunciado alega no reconocer, también fue registrada válidamente en el sistema del BBVA.

Imagen N° 3: Log de Operaciones KT-80<sup>18</sup>

FEC_OPER	HMS_OPER	COD_PERSONOR	COD_TRANSAC	COD_DIVIOPER	IMP_IMPOPER	COD_ESTADO
28/05/22	204818	14259449	MPSB	REN		0 S

En primera instancia, la Comisión determinó que, dado que el ingreso al aplicativo fue exitoso y la solicitud fue validada por el Token Digital, las transacciones no fueron fraudulentas. Por lo tanto, al verificar la validez del ingreso al aplicativo, se confirma que las medidas de seguridad fueron adecuadas. Estamos de acuerdo con esta secuencia lógica establecida por la CC1.

No obstante, en segunda instancia, la Sala sancionó al BBVA por aplicar métodos comerciales coercitivos toda vez que la afiliación al canal digital no había sido probada. Esta exigencia, analizada en el capítulo anterior, carece de una garantía legal. Por ello, habiendo superado este obstáculo, es preciso analizar la normativa aplicable.

Pues bien, el literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código referenciado establece claramente el derecho de los consumidores a no ser obligados a asumir obligaciones que no han sido previamente acordadas. Según la Sala, el BBVA estaría obligando al señor a que reconozca esta transacción, cuando él ha asegurado que a) no debe ser reconocida por salir de su patrón de consumo, y b) no fue válidamente realizada. No obstante, al haber demostrado que ni el

---

<sup>9</sup> Ver foja 253 del expediente

patrón de consumo ni las transacciones fueron realizadas en base a la vulneración de algún sistema, la respuesta es una consecuencia lógica.

En los apartados 11 y 12 de la Resolución analizada, observamos que la Sala determina que la validez del préstamo Extracash/Disposición de Efectivo adquirido por el señor Quevedo depende de la evidencia de si él estaba registrado en la plataforma de banca móvil para realizar operaciones.

11. Atendiendo a los argumentos elevados por las partes en el curso del procedimiento, corresponde a esta Sala determinar si el producto financiero controvertido, fue válidamente adquirido por el señor Quevedo, en aras de corroborar la responsabilidad administrativa atribuida al proveedor sobre el particular.

12. En esa línea, cabe precisar que el BBVA señaló que el crédito de S/ 2 000,00 fue solicitado a través de plataforma banca móvil, habiendo sido autorizado con la clave token digital afiliada al teléfono celular del denunciante. Siendo ello así, corresponde dilucidar si la contratación del préstamo extracash fue contratado válidamente, atendiendo a las medidas de seguridad establecidas en la normativa sectorial de la materia y por el propio denunciado. (Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI, Fundamento 11 y 12)

Analizando los medios probatorios otorgados por la denunciada, podemos verificar que en la carta de respuesta se le proporcionó al señor Quevedo información detallada sobre la transacción, incluyendo detalles que indicaban que esta había sido autorizada mediante los métodos de verificación utilizados por el banco (contraseñas, códigos de verificación, etc.). Además, no se encontraron irregularidades en el proceso de atribución de la transacción al consumidor. Por último, ya se había demostrado que no hubo una vulneración del patrón de consumo, lo que, en consecuencia, no generó la activación de una alerta.

Previamente, hemos demostrado que no hubo vulneración de las medidas de seguridad del BBVA ni del patrón de consumo del señor Quevedo. De hecho, en la primera instancia, se determinó que el acceso a la Banca Móvil y la transacción de "Disposición de Efectivo / Extracash" fueron correctamente validados, y no se encontró evidencia de fraude. Las transacciones fueron validadas por el sistema

con códigos y contraseñas adecuadas, y no se activaron alertas por patrones de consumo irregulares.

No obstante, en segunda instancia, aunque la Sala sancionó al BBVA por no demostrar la afiliación del señor Quevedo al canal digital, esto no afecta la conclusión de que las medidas de seguridad fueron idóneas y las transacciones no fraudulentas. La sanción se basó en la falta de prueba de afiliación, no en una falla de seguridad o fraude. Por lo tanto, la atribución de la transacción al consumidor fue correcta y conforme a los procedimientos del banco.

En suma, el banco sí atribuyó de forma válida la transacción financiera al señor Quevedo. Como se indicó, se cuentan con los registros que validan los accesos a la banca móvil de BBVA, eliminando la posibilidad de la existencia de una transacción fraudulenta. Además, como fue desarrollado en secciones previas, no estamos ante una transacción que haya estado fuera del patrón de consumo. Entonces, queda evidenciado que no se vulneraron las medidas de seguridad del BBVA, ni del patrón de consumo, por lo que no existió ninguna atribución fraudulenta de alguna transacción no reconocida al señor Quevedo.

### **5.2.2 ¿El atribuir al consumidor la transacción financiera en cuestión se configuraba como una práctica comercial coercitiva?**

El artículo 1° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los consumidores tienen derecho a la protección de sus intereses económicos, incluyendo la salvaguardia contra métodos comerciales coercitivos. Los usuarios del sistema financiero deben recibir una protección especial contra cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos y otras prácticas que puedan perjudicar sus intereses como consumidores.

Por su parte, el artículo 56° de este Código regula el derecho de los consumidores de todas las áreas industriales a no ser sometidos a prácticas comerciales coercitivas por parte de los proveedores de servicios. Específicamente, el literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 establece el derecho de los consumidores a no asumir obligaciones no previamente acordadas ni realizar pagos por productos o servicios no solicitados con antelación.

Salas (2010) abordó los métodos coercitivos de contratación conforme a la Ley de Protección, cuyas disposiciones guardan similitud con el actual artículo 56, ambos dirigidos a proteger a los consumidores. Este artículo tiene dos objetivos principales: primero, evitar que los consumidores se vean obligados a cumplir con obligaciones no acordadas previamente, directa o indirectamente, dentro de una relación de consumo. Segundo, protegerlos contra cualquier forma de discriminación subjetiva durante la adquisición de bienes y la prestación de servicios, como la basada en raza, sexo, nivel socioeconómico o creencias religiosas (p. 186). En resumen, el propósito de la ley es garantizar que los consumidores reciban un trato equitativo y justo por parte de sus proveedores en todas las interacciones comerciales.<sup>10</sup>

A partir de lo anterior, se derivan dos principios fundamentales en la protección de los usuarios del sistema financiero contra métodos comerciales coercitivos. Por un lado, se prohíbe que los consumidores sean forzados a aceptar obligaciones no acordadas previamente ni a realizar pagos por productos o servicios no solicitados explícitamente, enfatizando la importancia de la transparencia y el consentimiento informado en todas las transacciones financieras. Por otro lado, se veda cualquier forma de discriminación subjetiva durante la adquisición de bienes y la provisión de servicios financieros, asegurando un trato equitativo para todos los consumidores. Estos requisitos están diseñados para asegurar que los consumidores sean tratados con justicia y que sus intereses económicos estén protegidos en cada interacción comercial con proveedores de servicios financieros.

---

<sup>10</sup> El artículo 13° de la Ley de Protección al Consumidor brinda una idea de qué son los métodos comerciales coercitivos.

Artículo 13.- De manera enunciativa, más no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

- a) Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad.
- b) Realizar ofertas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no hayan sido requeridos previamente y que generen un cargo automático en cualquier sistema de débito, o interpretar el silencio del consumidor como aceptación a dicho cargo, salvo que aquél lo hubiese expresamente autorizado con anterioridad. Si con la oferta se envió un bien, incluso si se indicara que su devolución puede ser realizada sin costo alguno para el receptor, éste no está obligado a conservarlo ni a restituirlo remitente.
- c) Completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor de manera distinta a la que fuera expresa o implícitamente acordada al momento de su suscripción.

En el caso específico analizado, se plantea que el banco atribuyó una transacción financiera no reconocida al señor Anselmo Quevedo, lo cual podría constituir un método comercial coercitivo. La Sala determinó que el BBVA infringió el literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código al no demostrar la afiliación efectiva del usuario a la Banca Móvil, en relación con un préstamo "Extracash" realizado con cargo a su Tarjeta de Crédito.

Sin embargo, para que esta práctica sea considerada prohibida, los hechos deben ajustarse a alguno de estos dos supuestos: i) no obligar a los consumidores a asumir obligaciones no acordadas previamente, o ii) no forzar el pago por productos o servicios no solicitados con antelación.

En nuestra primera pregunta principal, demostramos que el BBVA no tenía responsabilidad respecto a las acusaciones del señor Quevedo, lo que implica que la atribución de la transacción al consumidor fue válida y conforme a los procedimientos del banco. Aunque la atribución de la transacción fue válida, es crucial analizar si el cobro resultante puede considerarse coercitivo. Para que esto sea así, se debe demostrar que el banco obligó al señor Quevedo a pagar por algo que no solicitó y que este pago le fue impuesto de manera indebida.

No obstante, en la misma Resolución Final, específicamente en el numeral 21, se aclara que la atribución de esta infracción al BBVA se debió a su incapacidad para demostrar la afiliación efectiva del denunciante a la Banca Móvil, en relación con un préstamo "Extracash" realizado con cargo a su Tarjeta de Crédito. Dado que hemos demostrado que el banco siguió los procedimientos adecuados y que la transacción fue atribuida válidamente al consumidor, no se configura una práctica comercial coercitiva. El cobro del monto es una consecuencia lógica de la validez de la atribución de la transacción al consumidor, y no se evidencia una imposición indebida de obligaciones no consentidas.

En conclusión, basándonos en el análisis detallado, podemos concluir que la protección contra métodos comerciales coercitivos, establecida en el marco legal del Código, juega un papel crucial en asegurar los derechos de los consumidores en el ámbito financiero. Es fundamental que los proveedores de servicios financieros como el BBVA respeten los principios de transparencia,

consentimiento informado y no discriminación subjetiva en todas sus interacciones comerciales.

En el caso específico evaluado, aunque se cuestionó inicialmente la validez de la atribución de una transacción financiera al consumidor, se demostró que el banco siguió los procedimientos adecuados. Esto sugiere que el cobro resultante no constituye una práctica comercial coercitiva, al estar justificado por la correcta atribución de la transacción. Sin embargo, el escrutinio continuo y el cumplimiento estricto de las normativas son esenciales para asegurar que los consumidores no sean afectados injustamente por prácticas comerciales indebidas.

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

El caso del señor Anselmo Quevedo se puede dividir en dos momentos. La primera se enfoca en conocer los hechos previos a la sustracción del monto que reclama. Por ello, nos preguntamos si el banco vulneró el deber de idoneidad al no establecer medidas de seguridad adecuadas para alertar al consumidor sobre la transacción financiera que alegaba estaba fuera de su patrón de consumo. La segunda parte del caso es lo que ocurrió después de que el señor señalara la supuesta transacción financiera no reconocida. El BBVA, al haber determinado que su reclamo no procedía, procede a realizarle el cobro. En base a ello, analizamos si el banco ejerció métodos comerciales coercitivos al no atribuirle válidamente al consumidor la transacción financiera no reconocida.

Por un lado, para poder determinar si ha existido la vulneración del deber de idoneidad, debemos retroceder a la revisión del patrón de consumo y las medidas de seguridad que debían aplicarse. En este trabajo hemos desarrollado el concepto de patrón de consumo y cómo debe ser calculado desde la institución financiera para los usuarios. Sintetizando, esta figura es la construcción del comportamiento bancario del cliente, que permite predecir o anticipar la validez de una nueva transacción. En el caso en cuestión, hemos podido verificar que el señor Anselmo Quevedo no puede alegar que su patrón de consumo ha sido vulnerado ya que, dentro del período que INDECOPI ha determinado como válido para determinar su patrón de consumo, se ha podido verificar la existencia de un monto similar a S/ 2.000,00 (dos mil con 00/100 soles). Precisamente, en

el mes de mayo del 2021 se realizó una transacción mayor, por S/ 2.004,10 (dos mil cuatro con 10/100 soles). Por lo tanto, al ser este monto similar, e incluso mayor al cuestionado, no hubo vulneración al patrón de consumo.

Las medidas de seguridad que deben desplegar las entidades financieras para proteger las transacciones de los consumidores responden al deber de idoneidad. Esto debido a que el deber de idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. En estos casos, lo que los usuarios esperan es el despliegue de todas las medidas necesarias para que sus cuentas, transacciones y productos se encuentren protegidas. En el caso, hemos analizado las medidas de seguridad que el banco desplegó para validar la transacción que se ha cuestionado. Estas exigen que todos los movimientos que se realicen tengan una doble autenticación conformada por el DNI junto con la clave de acceso, y la clave de Token Digital enviada al celular del cliente. Por lo tanto, el BBVA al cumplir con los mínimos establecidos por la normativa en materia de medidas de seguridad y al haberse demostrado que el patrón de consumo de usuario no se ha visto vulnerado, el deber de idoneidad se ha cumplido.

La segunda parte de este caso se enfoca en determinar si el banco utilizó métodos comerciales coercitivos al no atribuir válidamente al consumidor la transacción financiera no reconocida. Esto se debe a que, después de que el señor Anselmo Quevedo notara esta sustracción y denunciara el hecho ante el BBVA, la entidad respondió que su reclamación no procedía y procedió a cobrarle el monto. Debido a ello, el señor Quevedo también denuncia métodos comerciales coercitivos, al ser obligado a efectuar pagos por productos o servicios no requeridos previamente.

Esta segunda pregunta principal se respondió demostrando, por un lado, que el banco atribuyó válidamente la transacción financiera no reconocida al consumidor. En el trabajo hemos explicado que, para que se configure un método comercial coercitivo relacionado con el cobro de un monto originado por una supuesta transacción financiera no reconocida, se debe demostrar que el monto ha sido cargado erróneamente por parte del banco, perjudicando al consumidor. Al haber demostrado en nuestra primera pregunta principal que el

BBVA no tiene responsabilidad respecto a las acusaciones del señor Quevedo, la respuesta sobre si el cobro del monto era correcto es una consecuencia lógica de ello. El análisis lógico que siguió la Comisión en primera instancia es el que nosotros defendemos. Al haber demostrado que ni el patrón de consumo ni las transacciones fueron realizadas en base a la vulneración, el cobro no representa un método comercial coercitivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista De Actualidad Mercantil*, (5), 11-21. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523>
- Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. *Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual* N° 10(6). <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>
- Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*. (2), 31-41. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>
- Pareja, J. (2022). *Algunas críticas a las medidas de seguridad en materia de patrón de consumo en el empleo de tarjetas de pago* [Trabajo académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor]. Repositorio de Tesis PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/24583>
- Salas, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría Informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, (11), 182-193. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18587>

## Normativa

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571, Diario Oficial El Peruano (02 de septiembre de 2010).

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N.º 26702, Diario Oficial El Peruano (09 de diciembre de 1996).

Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Resolución S.B.S. N° 6523-2013, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (30 de octubre de 2013).

Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Resolución S.B.S N° 3274-2017, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (18 de agosto de 2017).

Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, Resolución S.B.S. N° 504-2021, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (19 de febrero de 2021).

### **Jurisprudencia**

Resolución N° 0026-2024/SPC-INDECOPI. (2024, 10 de enero). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al consumidor.

Resolución N° 0107-2024/SPC-INDECOPI. (2024, 15 de enero). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al consumidor.

Resolución N° 3299-2023/SPC-INDECOPI. (2023, 29 de noviembre). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al consumidor.

Resolución N° 0487-2023/SPC-INDECOPI. (2023, 22 de febrero). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al consumidor.

Resolución N° 0005-2023/SPC-INDECOPI. (2023, 03 de enero). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al consumidor.



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : ANSELMO QUEVEDO CORPUS

**DENUNCIADOS** : BANCO BBVA PERÚ S.A.  
BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK

**MATERIAS** : MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS  
DEBER DE IDONEIDAD  
SERVICIOS FINANCIEROS

**ACTIVIDADES** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma: a) Al probarse que no atribuyó válidamente al denunciante un préstamo “Extracash”, con cargo a su tarjeta de crédito; y, b) Al probarse que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la ocurrencia de una operación, con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante, por el importe de S/ 2 000,00, que discrepó de su comportamiento habitual de consumo y no fue válidamente autorizada.*

**SANCIONES:**

**11,60 UIT – por atribución indebida de un préstamo**  
**1 UIT – por falta de adopción de medidas de seguridad,**

Lima, 29 de noviembre de 2023

**ANTECEDENTES**

1. Por escrito del 7 de julio de 2022, el señor Anselmo Quevedo Corpus (en adelante, señor Quevedo) denunció al Banco BBVA Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, BBVA) y al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (en adelante, Interbank) ante la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - i) Que, era cliente del BBVA e Interbank, entidades con las que tenía contratados diversos productos financieros.
  - ii) Que, el 1 de junio de 2022, denunció ante la “DEPINCRI PNP” haber sido víctima de “fraude cibernético” en las instituciones financieras, toda vez que se efectuaron operaciones inusuales que no reconocía, con cargo a 4 productos financieros contratados con los proveedores, de acuerdo con el detalle siguiente:

<sup>1</sup> R.U.C: 20100130204. Domicilio Fiscal: avenida República de Panamá 3055, urbanización El Palomar. Lima – Lima – San Isidro.

Operaciones no reconocidas-Interbank			
28/05/2022	Préstamo/ Extracash)	Tarjeta de Crédito 377*****640	S/ 23 100,00
28/05/2022	Transferencia	Tarjeta de Débito 421*****579	S/ 2 000,00
28/05/2022	Retiro en cajero	Tarjeta de Débito 421*****579	S/ 2 500,00
29/05/2022	Retiro en cajero	Tarjeta de Débito 421*****579	S/ 2 500,00
30/05/2022	Retiro en cajero	Tarjeta de Débito 421*****579	S/ 2 500,00
1/06/2022	Retiro en cajero	Tarjeta de Débito 421*****579	S/ 2 500,00
1/06/2022	Transferencia	Tarjeta de Débito 421*****579	S/ 2 500,00
30/06/2022	Retiro CV100	Tarjeta de Débito 421*****579	S/ 3 057,60

Operaciones no reconocidas-BBVA			
25/05/2022	Disposición de efectivo / Extracash)	Tarjeta de Crédito 491*****251	S/ 2 000,00
25/05/2022	Cargo efectivo	Tarjeta de Débito 011*****487 (Cuenta de Ahorros 0011-***- *****2004-87)	S/ 2 000,00

- iii) Que, el 17 de junio de 2022, interpuso ante el BBVA un reclamo, el cual fue respondido mediante carta del 28 de junio de 2022, en la cual dicha entidad bancaria sostuvo que las operaciones se habían realizado de manera correcta, por lo que su reclamo no procedía.
2. Por Resolución 5 del 15 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) declaró rebelde al BBVA e Interbank, debido a que no presentaron descargos sobre la denuncia interpuesta en su contra.
  3. El 20 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0267-2023/CC1-ST, el cual fue puesto en conocimiento de las partes.
  4. Por escrito del 28 de febrero de 2023, el BBVA formuló sus observaciones sobre el Informe Final de Instrucción 0267-2023/CC1-ST, manifestando que las 2 operaciones materia de denuncia habían sido realizada con el empleo de la información confidencial respectivo, conforme registró su sistema "Log de Operaciones KT-80".

5. A través de la Resolución 0688-2023/CC1 del 8 de marzo de 2023, la Comisión emitió, entre otros puntos<sup>2</sup>, el siguiente pronunciamiento:
- Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el BBVA, por presunta infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código al haberse probado que la entidad bancaria atribuyó válidamente al denunciante la contratación de una disposición de efectivo (Extracash) por el importe de S/ 2 000,00, con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 491\*\*\*\*\*251.
  - Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el BBVA, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código al haberse probado que la entidad bancaria adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se realizara una operación con cargo a la Tarjeta de Débito N° 0011\*\*\*\*\*487 de titularidad del denunciante, asociada a su cuenta de ahorros, por el importe de S/ 2 000,00.
  - Denegar las medidas correctivas, así como las costas y costos solicitadas por el señor Quevedo.
6. El 27 de marzo de 2023, el señor Quevedo apeló la Resolución 0688-2023/CC1, señalando lo siguiente:
- Que, desde el inicio de su relación contractual con el BBVA, no había efectuado retiros con cargo a su tarjeta de crédito, siendo que no solicitó, el 28 de mayo de 2022, la disposición en efectivo (extracash)
  - Que, únicamente efectuaba operaciones de forma presencial, por lo que el BBVA debió rechazar la operación financiera a través de medios virtuales, más aún si dicha disposición en efectivo era inusual en su comportamiento habitual.

## ANÁLISIS

### i) Sobre el presunto empleo de métodos comerciales coercitivos

7. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos<sup>3</sup>.
8. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores.

<sup>2</sup> De forma adicional, la Comisión decidió: a) Declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos, debido a que imputó contra Interbank un hecho no denunciado y; b) Declarar la conclusión del procedimiento iniciado contra Interbank, debido a que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio. Estos extremos han quedado consentidos, al no haber sido apelados.

<sup>3</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

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

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

De esta manera, el literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° establece específicamente el derecho a que no se obligue al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente.

9. En el presente caso, el señor Quevedo denunció que el BBVA le atribuyó, indebidamente, una disposición de efectivo, denominada extracash, por el importe de S/ 2 000,00 con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 491\*\*\*\*\*251.
10. La Comisión declaró infundada la denuncia contra el BBVA, al haberse probado que atribuyó un préstamo extracash al denunciante por el importe de S/ 2 000,00 con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 491\*\*\*\*\*251, de forma válida.
11. Atendiendo a los argumentos elevados por las partes en el curso del procedimiento, corresponde a esta Sala determinar si el producto financiero controvertido, fue válidamente adquirido por el señor Quevedo, en aras de corroborar la responsabilidad administrativa atribuida al proveedor sobre el particular.
12. En esa línea, cabe precisar que el BBVA señaló que el crédito de S/ 2 000,00 fue solicitado a través de plataforma banca móvil, habiendo sido autorizado con la clave token digital afiliada al teléfono celular del denunciante. Siendo ello así, corresponde dilucidar si la contratación del préstamo extracash fue contratado válidamente, atendiendo a las medidas de seguridad establecidas en la normativa sectorial de la materia y por el propio denunciado.
13. Con tal fin, es relevante precisar que el numeral 49.1 del artículo 49° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS 3274-2017 (en adelante, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado)<sup>4</sup>, dispone que las entidades del sistema financiero -encontrándose entre ellas, el BBVA- se hallaban facultadas a ofertar a los consumidores contratar los productos puestos a su disposición, mediante la aplicación de un factor de autenticación o una combinación de ellos (físico o virtual) que permitieran verificar su identidad y dejar constancia de su aceptación a los términos contratados.
14. En tal orden de ideas, el señor Quevedo podía efectuar la contratación del producto ofrecido por el BBVA, a través de un canal electrónico, siendo un

<sup>4</sup> **REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS 3274-2017. Artículo 49°.- Contratación de productos financieros.**

49.1 En la contratación de productos y servicios financieros, se debe considerar lo siguiente:

1. La empresa debe verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información, así como de cualquier otra información que corresponda.
2. Para la celebración del contrato y durante su ejecución, la empresa debe emplear algún factor de autenticación o una combinación de ellos para llevar a cabo lo dispuesto en el inciso 1, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
3. 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.



medio válido para expresar su voluntad de acceder al mismo la consignación de su firma electrónica mediante, entre otros, el ingreso y/o digitación de una clave de identificación.

15. En ese sentido, corresponde indicar al consumidor que la responsabilidad de la entidad financiera por la atribución de una obligación crediticia se determinará en función a su capacidad de probar, mediante medios idóneos, que su cliente otorgó su conformidad con la adquisición de un producto financiero a través de mecanismo de autenticación válidos.
16. Bajo tal premisa, en aras de determinar si la contratación del producto materia de controversia - "extracash" - fue debidamente autorizada por el denunciante, de conformidad con los requisitos plasmados en la normativa invocada, conviene precisar que no resulta un hecho controvertido que dicha transacción fue autorizada a través de la banca móvil.
17. En ese sentido, es menester corroborar si el señor Quevedo se encontraba afiliado al empleo de la plataforma de banca móvil para realizar operaciones, hecho que resulta relevante, dado que el consumidor manifestó haber utilizado solo canales presenciales para realizar operaciones.
18. Sin embargo, se aprecia que el BBVA no aportó medio probatorio alguno que denotara que el señor Quevedo brindó su conformidad al empleo del canal de banca móvil para efectuar operaciones con cargo a sus productos financieros, a lo que se adiciona que, no se observa que el consumidor hubiese efectuado, previamente a los hechos denunciados, transacciones por medio de dicha plataforma.
19. En ese sentido, dado que no se ha probado la afiliación del cliente al canal empleado para la adquisición del préstamo no reconocido por este, no es posible concluir que el cliente haya brindado su aquiescencia a su contratación, por lo que corresponde atribuir responsabilidad al BBVA por la conducta atribuida en su contra.
20. En razón de lo indicado, carece de objeto evaluar los reportes aportados por el BBVA para probar que el cliente había autorizado el préstamo, o que se encontraba afiliado al uso de la clave token digital para tal fin.
21. Asimismo, es necesario indicar que, de acuerdo con la normativa citada, la entidad bancaria no está obligada a corroborar si la adquisición de productos se encuentra conforme con el comportamiento habitual de consumo del cliente.
22. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el BBVA; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, al probarse que no

atribuyó válidamente al denunciante un préstamo “Extracash”, con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 491\*\*\*\*\*251.

ii) Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

23. El artículo 18° del Código<sup>5</sup> define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
24. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>6</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición<sup>7</sup>.
25. En su denuncia el señor Quevedo denunció que el BBVA no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al haber permitido que se realizara una operación de S/ 2 000,00, sin su autorización, con cargo a la tarjeta de titularidad de la denunciante.

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

(...)

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

26. En este extremo, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el BBVA, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse probado que la operación no reconocida por el denunciante, por la suma de S/ 2 000,00, fue válidamente realizada y cargada a su cuenta de ahorros, adoptando las medidas de seguridad correspondientes.
27. En virtud de los hechos cuestionados por el consumidor en su denuncia y el recurso de apelación interpuesto, corresponde a esta Sala dilucidar en segunda instancia si la entidad financiera adoptó las medidas de seguridad respectivas al realizarse la operación controvertida, debiendo dilucidarse para ello, primero, si la operación discutida se encontraba dentro del patrón de consumo del cliente y, posteriormente, si se ejecutó en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su procesamiento.
28. Resulta necesario precisar en este punto que no es un hecho controvertido entre las partes del procedimiento la realización de una operación por la suma de S/ 2 000,00 el 28 de mayo de 2022, efectuada a través de la banca móvil con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad del consumidor, pues ello no ha sido negado por ninguna de las partes.
29. Asimismo, corresponde puntualizar que no es controvertido que la cuenta de ahorros materia de cuestionamiento se encontraba activa en la oportunidad en que se efectuó la operación cuestionada.
30. En este punto, la Sala estima relevante puntualizar que, de acuerdo con la garantía legal contemplada en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), aprobado por Resolución SBS 6523-2013, el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores, se encuentra comprendido -de forma unívoca- por las medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose entre ellas, ineludiblemente, el deber de monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos.
31. 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 inadecuado. 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.
32. Siendo así las cosas, a efectos de corroborar el cumplimiento de la medida de seguridad referida al monitoreo de operaciones por parte del BBVA, es oportuno determinar cuál es el comportamiento habitual de consumo del

cliente respecto del producto objeto de cuestionamiento. Así, conviene puntualizar 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.

33. Siendo así, a efectos de corroborar el cumplimiento de las medidas de seguridad referida al monitoreo de operaciones, por parte del denunciado, es oportuno determinar cuál es el comportamiento habitual de consumo del cliente respecto del producto objeto de cuestionamiento. Así, conviene puntualizar 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.
34. Al respecto, de acuerdo con los términos del artículo 17° del referido reglamento, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, orientados a detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario<sup>8</sup>, en aras de proteger a los usuarios del cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito.
35. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el historial 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 de cada usuario.
36. Al respecto, de acuerdo con el criterio de la Sala<sup>9</sup>, 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

<sup>8</sup> A partir de, entre otros, la revisión de movimientos que permitan generar un patrón de consumo por el uso de cada producto.

<sup>9</sup> Ver Resoluciones 2609-2022/SPC-INDECOPI y 2610-2022/SPC-INDECOPI.

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.

37. 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 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 realizaba<sup>10</sup>.
38. Teniendo en cuenta el desarrollo previamente expuesto, a efectos de determinar el patrón de consumo del denunciante se han revisado los estados de cuenta del producto financiero del consumidor, correspondientes al periodo comprendido entre enero de 2021 hasta abril de 2022, de los cuales este Colegiado advierte que la operación analizada por S/ 2 000,00 discrepó del patrón de consumo registrado previamente, al exceder el importe máximo por consumo individual registrado previamente por el consumidor, ascendente a S/ 1 400,00 del 14 de diciembre de 2021.
39. En consecuencia, el BBVA debió detectar la citada transacción como operación inusual o sospechosa al patrón de consumo de su cliente y emitir la alerta respectiva, a efectos de adoptar las medidas necesarias inmediatas e idóneas que evitaran que se continúen cargando transacciones de la misma naturaleza en perjuicio del consumidor; sin embargo, ello no ocurrió.
40. Sin perjuicio de lo mencionado, es menester evaluar si la transacción sospechosa fue procesada en cumplimiento de los requisitos de validez necesarios, pues, para que haya podido levantar la alerta correspondiente, debió haber sido previamente procesada por la entidad financiera en su sistema, por cuanto el sistema de monitoreo del BBVA no es uno de naturaleza predictivo, sino que se construye con cada operación efectuada por cada consumidor.
41. En efecto, a criterio de la Sala, las medidas de seguridad a las que se encuentran sujetas las entidades financieras implican el monitoreo de las

<sup>10</sup> 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.

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 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 su ocurrencia es precisamente la que habilita al proveedor a adoptar acciones oportunas a fin de asegurar el patrimonio de su cliente. Consecuentemente, es necesario evaluar si esta fue válidamente ejecutada.
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 2 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 cuanto a la operación cuestionada, la cual consistió en una transacción a un tercero realizado a través de la banca móvil, es pertinente indicar que el BBVA no probó que el señor Quevedo se hubiese afiliado válidamente al uso de la plataforma de banca móvil para efectuar operaciones con cargo a sus productos financieros.
45. Bajo esa línea, aun cuando el denunciado presentó medios probatorios a fin de demostrar que la operación fue autorizada con el uso de la clave token digital correspondiente, lo cierto es que no se evidencia que el denunciante hubiese brindado su conformidad con el uso de su cuenta de ahorros en el canal de banca móvil, por lo que cabe concluir que la transacción controvertida no fue correctamente procesada.
46. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el BBVA; y, en consecuencia, declararla fundada, al probarse que este no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la ocurrencia de una operación, con cargo a la Cuenta de ahorros de titularidad del denunciante, por el importe de S/ 2 000,00, que discrepó de su comportamiento habitual de consumo y no fue válidamente autorizada.

iii) Sobre la graduación de las sanciones

47. 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). En el presente caso, atendiendo a la fecha de inicio del procedimiento administrativo, corresponde graduar la sanción de acuerdo con los párrafos contemplados en el Decreto Supremo.
- a. Sobre la infracción del supuesto préstamo extracash
48. En el presente caso, al haberse probado la responsabilidad del BBVA por la conducta referida a que se atribuyó indebidamente el préstamo extracash.
49. En ese sentido, habiéndose probado la responsabilidad del BBVA y que el inicio del procedimiento ocurrió el 7 de setiembre de 2022, oportunidad en la que la normativa antes señalada ya se encontraba vigente, correspondería efectuar la graduación de la multa en atención a lo dispuesto en dicho cuerpo normativo, considerando los siguientes criterios por cada infracción:
- a. **Etapas I: Multa base (m):** Para determinar la multa base (m) se consideró que la infracción denunciada se encontraba vinculada a “**infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos**”, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada era “**moderado**”. Asimismo, se advierte que el tamaño del proveedor denunciado es de “**gran empresa**”, en base a la su facturación anual máxima del año 2021<sup>11</sup> y que el factor de duración es de 1 al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 11,60 UIT.
- b. **Etapas II: multa preliminar (M):** Consideró que no se evidenciaba que corresponda aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es 11,60 UIT.
- c. **Etapas III: multa final (M\*):** Consideró que la infracción objeto de graduación no superaba tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M\*) era de 11,60 UIT.
50. Por tal motivo, este Colegiado considera que corresponde sancionar al BBVA con una multa de 11,60 UIT por la atribución indebida de un préstamo extracash.
- b. Sobre la infracción del deber de idoneidad
51. En este extremo, considerando que la normativa señalada, emitida específicamente para la graduación de las sanciones impuestas por

<sup>11</sup> Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

vulneración a las normas de protección al Consumidor no ha contemplado un tipo de afectación para el uso de los factores reseñados para la cuantía de la infracción probada en el caso en concreto, ascendente a S/ 2 000,00, los mismos no pueden ser opuestos al proveedor determinado responsable por la Sala.

52. En ese sentido, ante la imposibilidad de aplicar el Decreto Supremo, corresponde a esta Sala efectuar una graduación de la sanción a imponer a BBVA en atención a los siguientes criterios establecidos en el artículo 112° del Código<sup>12</sup>:
- i) **Daño causado al denunciante**, dado que la infracción cometida por BBVA ocasionó un perjuicio efectivo y económico al consumidor, por el cargo indebido de una operación a su tarjeta débito.
  - 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 obtener tutela.
  - iii) **Efectos generados en el mercado**, considerando que la actuación del BBVA generaría desconfianza respecto de los servicios brindados por parte de las entidades financieras, generando desincentivos en la contratación de productos financieros.
53. En ese sentido, considerando los criterios desarrollados previamente, este Colegiado considera que corresponde sancionar a BBVA con una multa de 1 UIT por el hecho infractor analizado.
54. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>13</sup>, se requiere a BBVA el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>12</sup> **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.

<sup>13</sup> **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.

iv) Sobre la medida correctiva

55. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
56. En el presente caso, se probó la responsabilidad del BBVA, por la atribución indebida al denunciante del préstamo extracash de S/ 2 000,00; al respecto, cabe precisar que el monto del referido préstamo fue abonado a favor de la cuenta de ahorros del señor Quevedo y, posteriormente, fue objeto de la operación no reconocida, efectuada con cargo a dicho producto financiero. Por lo tanto, a fin de resarcir las consecuencias de las conductas infractoras materia de sanción, corresponde restituir el valor del monto que, efectivamente, significó un perjuicio económico para el consumidor.
57. En esa línea, corresponde ordenar al BBVA, como medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar los intereses, gastos y comisiones generados como consecuencia de la atribución del préstamo extracash al consumidor y restituir a su favor la suma de S/ 2 000,00, indebidamente cargada a su cuenta de ahorros.
35. 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 (en adelante, la Directiva), se requiere al BBVA que presente 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° del Código.
36. De otro lado, 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.

v) Sobre la condena de las costas y costos del procedimiento

58. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos

del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>14</sup>. El reembolso de las costas<sup>15</sup> y costos<sup>16</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.

59. Al haberse determinado la responsabilidad del BBVA, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código probada.
60. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

vi) Sobre el cumplimiento de los mandatos

61. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, se ordena al BBVA que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.
62. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo al órgano de primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>15</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>16</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

vii) Sobre la inscripción del BBVA en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

63. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>17</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de 4 años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

64. En la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa del BBVA por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, corresponde disponer su inscripción en el RIS.

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

65. Habiéndose corroborado la comisión de la conducta infractora imputada contra BBVA 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 los fines pertinentes.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0688-2023/CC1 del 8 de marzo de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que no atribuyó válidamente al denunciante un préstamo “Extracash”, con cargo a su tarjeta de crédito.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 0688-2023/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, declararla fundada, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al probarse que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes ante la ocurrencia de una operación, con cargo a la cuenta de ahorros

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

de titularidad del denunciante, por el importe de S/ 2 000,00, que discrepó de su comportamiento habitual de consumo y no fue válidamente autorizada.

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

**CUARTO:** Sancionar al Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir al Banco BBVA Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el artículo 205°.4 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 Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Ordenar al Banco BBVA Perú S.A., como medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar los intereses, gastos y comisiones generados como consecuencia de la atribución del préstamo extracash al consumidor y restituir a su favor la suma de S/ 2 000,00, indebidamente cargada a su cuenta de ahorros.

**SÉTIMO:** Ordenar al Banco BBVA Perú S.A. que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00, por la infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor probada. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

**OCTAVO:** Se ordena al Banco BBVA Perú S.A. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante 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 los artículos 117° y 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

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

**DÉCIMO:** 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 al Banco BBVA Perú S.A. para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Julio César Molleda Solís.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente