



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

DERECHO CORPORATIVO

Protección al consumidor en el marco de los consumos no reconocidos en las tarjetas de débito/crédito

Trabajo de Suficiencia Profesional presentado en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el título profesional de Abogado

AUTORES

Cangalaya Aliaga, Luiggy  
Castillo Lastra, Ana Paula  
Díaz Tenor, Hilary Candy  
Pérez Guevara, Gabriela

ASESOR

Benites Arrieta, Gabriel  
ORCID No. 0000-0002-4261-7231

Noviembre, 2023

# TSP - CONSUMOS NO RECONOCIDOS - GRUPO 1 - 20.11.2023.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <a href="https://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                       | 1%  |
| 2 | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                             | 1%  |
| 3 | <a href="https://tc.gob.pe">tc.gob.pe</a><br>Fuente de Internet                                       | <1% |
| 4 | <a href="https://www.informatica-juridica.com">www.informatica-juridica.com</a><br>Fuente de Internet | <1% |
| 5 | <a href="https://vlex.com.pe">vlex.com.pe</a><br>Fuente de Internet                                   | <1% |
| 6 | <a href="https://ius360.com">ius360.com</a><br>Fuente de Internet                                     | <1% |
| 7 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante                       | <1% |
| 8 | <a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet                     | <1% |
| 9 | <a href="https://gestion.pe">gestion.pe</a><br>Fuente de Internet                                     | <1% |

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación de tipo descriptivo correlacional busca analizar el actual marco normativo sobre el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el Perú aprobado por la Ley No. 29571 en materia de operaciones no reconocidas efectuadas mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito de los consumidores. Teniendo como finalidad analizar los criterios que deben ser considerados por las entidades financieras al implementar sus sistemas de monitoreo, así como también cuando la autoridad resolutoria del INDECOPI ordene la devolución de los montos por las operaciones no reconocidas con las tarjetas de crédito o débito.

Por lo que expondremos los criterios que han sido utilizados por los órganos resolutorios del INDECOPI al emitir sus resoluciones por las operaciones no reconocidas realizadas con las tarjetas de crédito o débito cuando fuesen hechas de manera presente o manera virtual. De igual forma, consideraremos la importancia de la economía social de mercado vinculada con la protección al consumidor financiero y finalmente en base a lo analizado previamente plantearemos algunas conclusiones y recomendaciones normativas las cuales apuntan a mejorar el tratamiento actual de las operaciones no reconocidas realizadas con tarjetas de crédito o débito de los consumidores.

## **PALABRAS CLAVE**

consumos no reconocidos – mecanismos de seguridad – tarjetas de crédito/debito

## **ABSTRACT**

This descriptive correlational research work seeks to analyze the current regulatory framework on the Code of Consumer Protection and Defense in Peru with respect to Law No. 29571 of INDECOPI regarding unrecognized transactions carried out through the use of consumer credit or debit cards. The purpose is to analyze the criteria that must be considered by the financial entities when implementing their monitoring systems, as well as when the INDECOPI's resolution authority orders the refund of the amounts for unrecognized transactions with credit or debit cards.

Therefore, we will explain the criteria that have been used by INDECOPI's resolution bodies when issuing their resolutions for unrecognized transactions made with credit or debit cards when they were made in a present or virtual manner. Likewise, we will consider the importance of the social market economy linked to the protection of the financial consumer and finally, based on what has been previously analyzed, we will draw some conclusions and regulatory recommendations aimed at improving the current treatment of unrecognized transactions made with consumers' credit or debit cards.

## **KEY WORDS**

unrecognized consumption – security mechanisms – credit/debit cards

## **TABLA DE CONTENIDOS**

|   |    |
|---|----|
| <b>RESUMEN</b> .....  | 1  |
| <b>PALABRAS CLAVE</b> .....   | 1  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | 2  |
| <b>KEY WORDS</b> .....  | 2  |
| <b>CAPITULO I – INTRODUCCIÓN</b> .....  | 7  |
| <b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b> .....   | 7  |
| <b>1.2. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....  | 8  |
| 1.2.1. Problema General .....   | 8  |
| 1.2.2. Problemas Específicos .....  | 9  |
| <b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....   | 9  |
| 1.3.1. Objetivo General.....  | 9  |
| 1.3.2. Objetivos Específicos .....  | 9  |
| <b>1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....   | 10 |
| <b>1.5. HIPÓTESIS</b> .....   | 10 |
| 1.5.1. Hipótesis General .....  | 10 |
| 1.5.2. Hipótesis Específicas .....  | 11 |
| <b>CAPITULO II – ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....   | 11 |
| <b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....  | 11 |
| <b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....   | 13 |
| 2.2.1. EL MODELO DE ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO .....  | 13 |
| 2.2.1.1. <i>Los principios de la Economía Social de Mercado</i> .....   | 15 |
| 2.2.1.2. <i>La aplicación del modelo de Economía Social de Mercado en la</i><br><i>Constitución peruana</i> ..... | 18 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.1.3. <i>La libre iniciativa privada y la libertad de empresa</i> .....   | 20 |
| 2.2.2. EL DERECHO AL CONSUMIDOR.....   | 22 |
| 2.2.2.1. <i>Marco legal emitido por la SBS en los consumos no reconocidos</i> .....  | 27 |
| 2.2.2.2. <i>El deber de información en el sector bancario</i> .....  | 33 |
| <b>2.3. EL DEBER DE CUIDADO Y LA ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES</b> .....   | 36 |
| <b>CAPITULO III – ANÁLISIS CRÍTICO</b> .....   | 38 |
| <b>3.1. LEGISLACIÓN Y DERECHO AL CONSUMIDOR</b> .....  | 38 |
| <b>3.2. DESAFIOS DE LOS PRINCIPIOS DE UNA ECONOMIA SOCIAL DE MERCADO</b> .....   | 39 |
| 3.2.1. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPALES PRINCIPIOS OPERACIONALES DE LA ECONOMIA SOCIAL DE MERCADO .....   | 41 |
| 3.2.1.1. <i>La aplicación del modelo de una Economía Social de Mercado en la Constitución Peruana</i> .....  | 42 |
| 3.2.2. LA IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO RESPECTO A LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN CONSUMOS NO RECONOCIDOS EN TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO ..... | 47 |
| <b>3.3. PROBLEMÁTICA DE LOS CONSUMOS U OPERACIONES NO RECONOCIDAS</b> .....  | 53 |
| <b>3.4. DISTINCIÓN EN LOS CONSUMOS NO RECONOCIDOS REALIZADOS MEDIANTE USO FÍSICO DE TARJETA Y POR MEDIOS VIRTUALES</b> .....                                   | 54 |
| 3.4.1. Consumos realizados con tarjetas presente .....   | 54 |
| 3.4.2. Consumos realizados por medios virtuales .....  | 55 |
| <b>3.5. POSTURA DE LOS BANCOS FRENTE A UN CONSUMO Y/O MOVIMIENTO NO RECONOCIDO</b> .....   | 56 |
| 3.5.1. POSTURA DE LOS BANCOS .....   | 56 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.5.2. DETERMINACIÓN SOBRE EL TIEMPO DE BLOQUEO DE LAS TARJETAS .....  | 57        |
| 3.5.3. PASOS A SEGUIR FRENTE A UN RECLAMO DE UNA OPERACIÓN NO RECONOCIDA .....   | 59        |
| <b>3.6. ORGANISMOS Y ORGANOS COMPETENTES EN MATERIA DE LOS CONSUMOS NO RECONOCIDOS.....</b>  | <b>63</b> |
| <b>3.7. INCENTIVOS PERVERSOS POR PARTE DEL CONSUMIDOR MALICIOSO VS. LA DESINCENTIVACIÓN DE ESTAS CONDUCTAS .....</b>   | <b>65</b> |
| <b>3.8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN POR PARTE DEL INDECOPI.....</b>  | <b>66</b> |
| <b>3.9. CRITERIOS ADICIONALES NO PÚBLICOS ADOPTADOS POR EL INDECOPI .....</b>  | <b>67</b> |
| <b>3.10. LIMITACIONES AL CRITERIO DE HABITUALIDAD PARA RECHAZAR TRANSACCIONES VS. LA AGILIDAD DEL TRAFICO COMERCIAL.....</b>   | <b>68</b> |
| <b>CAPITULO IV – JURISPRUDENCIA .....</b>  | <b>68</b> |
| <b>4.1. ANÁLISIS SOBRE LOS CRITERIOS QUE HAN SIDO EMPLEADOS POR LOS ORPS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI Y SUS COMISIONES, RESPECTO DE LA JURISPRUDENCIA SOBRE OPERACIONES O TRANSACCIONES NO RECONOCIDAS EN TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO A NIVEL DE LIMA Y POVINCIA.....</b> | <b>68</b> |
| <b>4.2. SOBRE EL CRITERIO DE HABITUALIDAD DE CONSUMO Y EL EMPLEO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD LEGALMENTE ESTABLECIDAS.....</b>  | <b>69</b> |
| 4.2.1. Resolución Final No. 0118-2023/CC1 .....  | 70        |
| 4.2.2. Resolución Final No. 0283-2022/CC1 .....  | 73        |
| 4.2.3. Resolución Final No. 379-2013/INDECOPI-AQP.....   | 75        |
| <b>4.3. RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA CC1 DEL INDECOPI A FAVOR DE LA ENTIDADES FINANCIERAS .....</b>  | <b>82</b> |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 4.3.1.   | Resolución Final No. 0744-2023/CC1 ..... | 82         |
| 4.3.2.   | Resolución No. 0114-2023/CC1.....        | 106        |
| 4.3.3.   | Resolución No. 0503-2023/CC1 .....       | 112        |
| <b>CAPITULO V – DERECHO COMPARADO .....</b>              |  | <b>125</b> |
| <b>5.1.</b>  | <b>JURISPRUDENCIA DE CHILE .....</b>     | <b>125</b> |
| 5.1.1.   | RESOLUCION N°. 14.508-MRR/2014_DIO.....  | 125        |
| <b>CAPITULO VI - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b> |  | <b>132</b> |
| <b>6.1</b>   | <b>CONCLUSIONES .....</b>                | <b>132</b> |
| <b>6.2.</b>  | <b>RECOMENDACIONES .....</b>             | <b>132</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                |  | <b>134</b> |
| <b>LIBROS .....</b>                                      |  | <b>134</b> |
| <b>ARTICULOS EN REVISTAS ACADÉMICAS.....</b>             |  | <b>134</b> |
| <b>ARTICULOS EN ESPACIOS WEB ACADÉMICOS .....</b>        |  | <b>135</b> |
| <b>JURISPRUDENCIA CITADA .....</b>                       |  | <b>136</b> |
| <b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA .....</b>                       |  | <b>136</b> |
| <b>NORMAS JURÍDICAS CITADAS.....</b>                     |  | <b>136</b> |
| <b>TESIS Y TRABAJOS DE GRADO.....</b>                    |  | <b>137</b> |
| <b>TABLA DE ILUSTRACIONES .....</b>                      |  | <b>137</b> |

# **CAPITULO I – INTRODUCCIÓN**

## **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMATICA**

El propósito del presente trabajo de investigación es realizar el desarrollo del tema de protección al consumidor en el marco de los consumos u operaciones no reconocidas en las tarjetas de débito/crédito, siendo un tema de gran relevancia y actualidad en muchas partes del mundo, debido a la creciente inseguridad tanto en el ámbito físico como en el cibernético. Esta problemática ha sido evidenciada más notoriamente en estos últimos años con el progreso de la tecnología, la cual ha permitido ver que ha venido afectando a personas en diferentes países.

En el Perú la inseguridad ciudadana es una problemática que ha ido aumentando con mayor frecuencia en los últimos años, donde se comenten no solo robos de tarjetas físicas, sino también el riesgo de que terceros puedan acceder mediante medios digitales a la información de la tarjeta, realizando transacciones no autorizadas, Los consumidores se enfrentan al temor constante de ser víctimas de robos y asaltos, lo que puede resultar en la pérdida de sus tarjetas de débito y/o crédito.

Del mismo modo, los consumidores se encuentran cada vez más expuestos a diversas formas de fraude, como la clonación de tarjetas, el phishing, el skimming y otros métodos utilizados por delincuentes para obtener información de tarjetas de crédito y realizar transacciones fraudulentas. Los estafadores están utilizando tecnologías cada vez más sofisticadas para engañar a los consumidores y a los sistemas de seguridad de las instituciones financieras.

El robo personal, que implica la sustracción física de las tarjetas ya sea de débito o crédito, se ha convertido en una amenaza común. Los ladrones pueden aprovechar momentos de distracción de los consumidores para robar sus tarjetas. En el ámbito cibernético, los consumidores también están en riesgo debido a ataques informáticos que pueden comprometer la seguridad de sus datos financieros. Esto incluye el robo de información

de tarjetas almacenadas en sus bases de datos de las empresas y la exposición a sitios web, así como a los correos electrónicos falsos diseñados para robar información confidencial.

Como resultado de la inseguridad y el fraude, los consumidores a menudo se enfrentan a la situación de encontrar consumos no reconocidos en sus estados de cuenta. Estos consumos pueden variar desde pequeñas transacciones hasta compras significativas que afectan negativamente su situación financiera. La detección de estos consumos no reconocidos puede ser complicada y, en muchos casos, los consumidores solo se dan cuenta cuando revisan sus estados de cuenta o reciben notificaciones de la entidad bancaria.

La problemática de los consumos no reconocidos es un fenómeno diario en muchas partes del mundo. Los consumidores están constantemente en riesgo de ser víctimas de fraudes y de encontrarse con transacciones no autorizadas en sus tarjetas de débito/crédito. La frecuencia de estos incidentes aumenta la preocupación de los consumidores y generan una necesidad urgente de abordar la protección del consumidor y fortalecer la seguridad de las transacciones financieras.

La protección al consumidor en el contexto de los consumos no reconocidos en las tarjetas ya sean estas de crédito o débito es un tema de importancia crítica debido a la creciente inseguridad, los diversos métodos de fraude y el riesgo constante al que se enfrentan los consumidores. Las autoridades gubernamentales, las instituciones financieras y los propios consumidores deben tomar medidas para abordar esta problemática y garantizar una protección a las transacciones financieras y la protección de los derechos de los consumidores.

## **1.2.PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Problema General**

¿El Código de Protección y Defensa del Consumidor representa una alternativa efectiva de detección y represión de conductas de las entidades financieras ante la

falta de una adecuada evaluación de los consumos no reconocidos respecto al uso de las tarjetas de crédito o débito?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- A) ¿Incide en la efectividad en la aplicación del Código de protección y Defensa del Consumidor al establecer como condición para las entidades financieras los mecanismos de seguridad que eviten consumos no reconocidos?
  
- B) ¿El deber de prevención de las entidades financieras ante posibles fraudes en las tarjetas de los consumidores, es el mismo que se aplica también en otras legislaciones internacionales?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar si el Código de Protección y Defensa del Consumidor representa una alternativa efectiva de detección y represión de conductas de las entidades financieras ante la falta de una adecuada detección de los consumos no reconocidos respecto al uso de tarjetas de crédito.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- A) Establecer si incide en la efectividad de la aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor al establecer como condición para las entidades financieras los mecanismos de seguridad que ofrecen a sus consumidores para que eviten consumos no reconocidos.
  
- B) Determinar si el deber de prevención y alerta de las entidades financieras ante posibles fraudes en las tarjetas de los consumidores, es el mismo que se aplica también en otras legislaciones internacionales.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional es de tipo descriptivo correlacional y cuyo diseño es dogmático, tratará el tema de los consumos no reconocidos respecto al uso de tarjetas de crédito o débito de los consumidores. Para el análisis se tomará como referencia la jurisprudencia de casos en la materia en cuestión. Finalmente, esta investigación se desarrollará en un marco temporal contemporáneo, considerando los lineamientos del Código de Protección y Defensa del Consumidor regulado en la Ley No. 29571.

Esto servirá como base para el desarrollo de futuros trabajos de investigación que pueden contribuir así al desarrollo doctrinal de la materia respecto a la resolución de problemas prácticos sobre la aplicación del Código mencionado, así como a esclarecer las funciones y potestades de las autoridades en materia de Protección al Consumidor, en tanto que se pretende establecer los principales elementos valorados por la autoridad competente al adoptar los criterios que resolvieron las denuncias por consumos no reconocidos respecto al uso de tarjetas de crédito o débito

Asimismo, este trabajo adquiere una relevancia social en vista que sus conclusiones tienden a reflexionar sobre un problema recurrente en el mercado de las operaciones bancarias a través del uso de tarjetas de crédito o débito.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.5.1. Hipótesis General**

El Código de Protección y Defensa del Consumidor representa una alternativa efectiva de detección y represión de conductas de las entidades financieras ante la falta de una adecuada detección de consumos no reconocidos respecto al uso de tarjetas de crédito/débito.

### 1.5.2. Hipótesis Específicas

- A) La aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor permite establecer condiciones para el uso de mecanismos de seguridad por parte de las entidades financieras a favor de sus consumidores a fin de evitar consumos no reconocidos.
- B) El deber de las entidades financieras respecto a la prevención y alerta ante posibles fraudes en las tarjetas de los consumidores es similar al que se aplica también en otras legislaciones internacionales.

## CAPITULO II – ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

*Artículo 65: El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.*

Nuestra Carta Fundamental actualmente vigente regula que el sistema económico adoptado en el Perú es el de una economía social de mercado (Art. 58). Este consagra como piedra angular el de garantizar la salvaguarda del consumidor, conforme denota el Capítulo I del Título III, el cual establece el régimen económico estipulado en su artículo 65.

Sobre la base del artículo constitucional antes señalado, se elaboró la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la que mediante al artículo IV se define el concepto de consumidores y proveedores que, para los fines del presente trabajo, sera importante su debida comprensión. Ante ello, se señala lo siguiente:

*“Consumidores o usuarios*

*1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidos para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor<sup>1</sup>.”*

Ante esto, debemos tener en consideración que lo más relevante es el hecho de que sean destinatarios finales de aquello que usen, disfruten o adquieran, pero siempre y cuando no sea para actividades profesionales o empresariales de los sujetos ya que, de lo contrario, desnaturalizaría el concepto plasmado en el Código.

*“Proveedores. – Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquiera naturaleza a los consumidores. En formas enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:*

*(...) 4. Prestadores. – Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores”<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup> Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>2</sup> Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las tarjetas de crédito y débito han tomado importancia puesto que han sido convertidos en los últimos tiempos en los medios de pago más utilizados por los consumidores. Por su sencillez de uso y facilidad de obtención, han adquirido mayor relevancia a la hora de adquirir bienes y servicios.

La eficiencia de las tarjetas de crédito y débito como herramientas de pago y obtención de crédito ha cedido hasta tal punto que ahora las utilizan tanto los usuarios que quieren obtener dinero en efectivo de los cajeros automáticos como los comerciantes que se benefician del sistema de tarjetas al poder cobrar de forma segura los bienes vendidos, incluso a través de aplicaciones móviles, independientemente de la capacidad del cliente para pagar en efectivo o a crédito.<sup>3</sup>

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. EL MODELO DE ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO**

En el modelo de una Economía Social de Mercado lo que se busca es crear una armonización de la libertad económica y la justicia social, considerándolas como valores fundamentales que mantienen un equilibrio delicado. Este modelo económico no favorece de manera permanente a uno de estos términos, debido que no puede ser visto como un compromiso simple donde la libertad o justicia social se subordina de manera mutua. En cambio, en este enfoque, ambos valores podrán complementarse configurándose una relación equitativa.

Del mismo modo, debe entenderse el concepto de libertad económica como aquel derecho que se encuentra debidamente reconocido a las personas o individuos que tiene como objetivo incrementar de la manera mas idónea, a satisfacción de sus necesidades propias, y brindarles la facultad de que otros individuos pueden llevarlo a cabo de la misma forma, autorizado que todos los miembros que

---

<sup>3</sup> Fernando Zuzunegui, “¿Qué son las tarjetas de crédito?”, *Revista de Derecho del Mercado Financiero*, no. 1 (2006): 1.

formamos parte de una sociedad pueden ocuparse de diferentes actividades económicas o productivas que sean de su propia elección.<sup>4</sup>

La libertad económica implica la ausencia de restricciones que violen los derechos individuales, fomentando la iniciativa personal, el espíritu emprendedor y la innovación, considerados fundamentales para la productividad y el crecimiento económico según la teoría económica moderna.

De la misma manera, el concepto de la denominada justicia social hace referencia a aquella exigencia de lograr el objetivo de que exista un reparto igualitario de los bienes sociales a efectos de asegurar la dignidad de los individuos y cohesión social. La justicia social tiene una interpretación a partir de dos puntos de vista: El primero, que es aquel principio que forma parte de la vida social que encuentra su sustento en el direccionamiento de las conductas tanto de las personas como de las instituciones que se encuentran insertas dentro de una sociedad política, y, el segundo, que es aquella característica que forma parte de la naturaleza de los individuos, en la que se comportan tomando en cuenta la convicción de que todos los miembros de la sociedad deben tratarse siempre con dignidad.<sup>5</sup>

En conclusión, el sistema de la Economía Social de Mercado, como modelo económico establecido en nuestra Carta Fundamental, ha sido insertado otorgando plena libertad al sector empresarial, siempre con límites puesto que ningún derecho es absoluto. Para asegurar el suministro del producto o servicio a ofrecerse a todas las personas, pueden restringirse al Estado con leyes especiales cuando por ejemplo se da el monopolio estatal, con subvenciones o inclusive con limitaciones de suministro para una actividad productiva o económica específica.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Vladimir Rodríguez Cairo, “Libertad económica y bienestar individual en Perú”, *QUIPUKAMAYOC* 24, no. 46 (2016): 26.

<sup>5</sup> “*Justicia Social*”, Bilbao Balioen Hiria, 03 de noviembre de 2023, <https://balioenhiria.bilbao.eus/es/vademecum-de-valores/justicia-social/>.

<sup>6</sup> Guillermo Westreicher, “Economía social de mercado”, *Economipedia*, 3 de noviembre de 2023, <https://economipedia.com/definiciones/economia-social-de-mercado.html>.

### 2.2.1.1. Los principios de la Economía Social de Mercado

En un inicio, la teoría de la Economía Social de Mercado se configura como un sistema que fusiona la competencia, fundamentada en la libre iniciativa de los individuos, con la seguridad social y avance social.

Dado su carácter sistémico, su amplitud se incrementa, ya que está constituido por una serie de elementos que se integren para su implementación. Estos elementos abarcan diversos ámbitos, como la libertad de iniciativa de los individuos, otorgándoles un papel fundamental como actores sociales encargados de tomar decisiones que mejor convengan; la seguridad social, esencial para salvaguardar las disparidades relativas presentes en las sociedades; y el progreso social, focalizado principalmente en el crecimiento económico y la reducción de desigualdades.

La productividad de cada persona va a ser diferenciada respecto de su educación, su calidad de salud, sus recursos financieros que posea como fondos y su impulso de motivación.<sup>7</sup> Lo señalado tiene la finalidad de prever una diferencia desmesurada entre las personas más robustas y con menos fuerza que forman parte de la sociedad. Es por ello que es obligatorio establecer una estructura para poner en funcionamiento otro principio que es bastante importante y esencial, el cual es denominado principio de solidaridad.

De esta manera, el principio de solidaridad va a fundamentarse en aquella aportación que, en dimensiones distintas, llevan a cabo los diferentes actores que intervienen como el propósito de lograr el desarrollo social. Ello no debe confundirse con originar “comodidad”

---

<sup>7</sup> Benecke, *Economía Social de Mercado: Un sistema socioeconómico entre Neo-Liberalismo y Socialismo*, 19.

pues ello puede generar que algún actor aparte su responsabilidad ante la sociedad en su conjunto.<sup>8</sup>

En ese sentido, tenemos que el principio de solidaridad, el cual tiene una relación directa con propia naturaleza del Estado Democrático y Social de Derecho, está en la propia base de nuestro sistema jurídico peruano, que puso al hombre como núcleo central de su denominada *ethos organizativo*. Bien vemos que no ha puesto ni a la empresa ni a la economía como centro, sino al hombre.

Por otra parte, tenemos al principio de subsidiariedad el cual es aquella herramienta para corregir las diferencias entre los individuos de la sociedad, siendo su principal objetivo el que permanezca la justicia social. Es por ello, que de establecerse y permanecer siempre que los autores que participan por si mismos, no puedan contar con un desarrollo a través de sus propios recursos, debido que, de forma contraria, la excedencia podría traer efectos perjudiciales sobre los compromisos que puedan tener cada uno de los actores.<sup>9</sup>

Complementando la idea, sabemos que la función subsidiaria del Estado está establecida en el artículo 60<sup>8</sup> de la Constitución Política del Perú de 1993. En el artículo en mención se reconoce la existencia de una economía plural, así como la incorporación del principio de subsidiariedad, haciendo alusión a la intervención del Estado en la actividad privada. Esto se realiza con el objetivo de prevenir desequilibrios en el propio mercado, ya que si el Estado se convirtiera en un actor de la actividad económica, tendría la ventaja de dictar leyes que le favorezcan, eliminando así las posibilidades de competencia por parte de otros participantes.

---

<sup>8</sup> Rivadeneira Frisch, *Economía Social de Mercado*, 11.

<sup>9</sup> Benecke, *Economía Social de Mercado: Un sistema socioeconómico entre Neo-Liberalismo y Socialismo*, 11.

Ahora bien, ha quedado claro que el rol subsidiario del Estado está tipificado por mandato constitucional, por tanto, también debe ser comprendido como prohibición a intervenir en actividades o mercados donde el sector privado tenga presencia productiva, esto con el fin de evitar que haya una participación estatal que compita de alguna manera con el sector privado.

En este contexto, el Estado tiene la responsabilidad de desempeñar funciones cruciales en áreas como la educación administración de justicia y sobre todo en lo que hoy en día nos aqueja tanto, que es la seguridad ciudadana y salud; este listado no es limitativo ya que se extiende a otras áreas. La estrategia más efectiva sería dirigir todos sus esfuerzos y recursos limitados hacia estas áreas prioritarias. Por lo tanto, el Estado no debería desviarse ocupándose de actividades empresariales, las cuales pueden y deben ser llevadas a cabo por entidades privadas.

Asimismo, el objetivo que tiene el principio mencionado líneas arriba es de generar una reestructuración del equilibrio tanto del sector público y privado de tal manera que se destaque el concepto de la democracia del orden estatal. A través del moderno constitucionalismo se ha empleado una técnica bastante beneficiosa que junto con el respeto hacia las libertades individuales y a los derechos, se va a conseguir contrarrestar conflictos y lograr la paz social.<sup>10</sup>

El principio de subsidiariedad no cuestiona la función ni la relevancia del Estado: más bien, busca elevar su valor mediante la promoción de los roles en la interacción entre el Estado y los ciudadanos, así como entre el sector público y el privado.

---

<sup>10</sup> Tribunal Constitucional. EXP. N° 0008/2003-AI/TC/2003, de 11 de noviembre de 2003, se refiere a la Acción de Inconstitucionalidad (Lima 16 de julio de 2003, sala Alva Orlandini, Bardelli Lartirigoyen, Rey Terry, Aguirre Roca, Revoredo Marsano, Gonzales Ojeda y García Toma).

De este modo, podemos decir que el principio de subsidiariedad si es una herramienta para lograr o conseguir resolver los conflictos que se generen, no debiendo ser entendido como aquel mecanismo de defensa en contra del Estado. Por lo tanto, lo que tiene es un objeto integrador y de consenso del cuerpo social, cuyas partes se componen de manera armónica por medio de eslabones subsidiarios, en un procedimiento que va de forma progresiva de las personas hacia el Estado, transitando por las formaciones intermedias sociales.<sup>11</sup>

Cabe precisar que, hay dos ámbitos en los cuales el Estado desempeña un papel esencial: garantizar las condiciones internas para el adecuado desarrollo económico y abordar los diversos problemas económicos de alcance nacional. Se debe tomar en cuenta que estos objetivos. Se cuentan como instituciones técnicas y especializadas que salvaguardan la capacidad de funcionamiento de la economía. Ejemplos de estas instituciones son el Ministerio de Economía y Hacienda, encargado de gestionar eficazmente los ingresos y gastos del Estado, y el Banco Central de Reserva del Perú, que regula las políticas monetarias en un esfuerzo por encontrar el equilibrio en el valor del dinero.

Los principios generales expuestos, deben llevarse a la práctica a través de un conjunto de elementos que brindan un grado de institucionalidad facultando así su desarrollo. La Economía Social de Mercado los ha denominado principios operacionales.

#### **2.2.1.2. La aplicación del modelo de Economía Social de Mercado en la Constitución peruana**

Primero, al tomar en consideración a la economía desde la perspectiva jurídica, lo primero a lo que debe darse mayor importancia es a la

---

<sup>11</sup> Tribunal Constitucional. EXP No. 0008/2003-AI/TC/2003

declaración del régimen económico que se encuentra establecido en nuestra Constitución Política del Perú.

La Constitución Política reconoce que los principios de la Economía Social de Mercado son fundamentales en la estructura económica del país. Estos principios se consideran esenciales para un Estado Democrático y Social de Derecho, dado que aspira a que estos sean coherentes con sus valores y objetivos que inspiran al Estado.

Entonces, tenemos que de manera constitucional se ha reconocido la existencia de un modelo económico que posee como principio fundamental el de respeto a las libertades económicas, pero que de igual forma se va a encontrar al servicio de las personas.

Cabe enfatizar que nuestro modelo económico regulado en nuestra Carta Fundamental, plasma el rechazo respecto de un sistema liberal monolítico, así como de cualquier otro que tenga como finalidad la planificación obligatoria de la economía y en una actuación estricta o determinada del Estado como actor de la economía. Consecuentemente, lo que formula la Constitución no faculta una interpretación cerrada y que no sea flexible respecto de las normas económicas que se encuentran reguladas en nuestra Constitución.<sup>12</sup>

Con ello se evidencia que las personas como la sociedad no son excluyentes como categorías sino más bien son conceptos que tienen implicancias mutuas.<sup>13</sup> Por tanto, la libertad no puede materializarse mientras su fundamento y garantías jurídicas entren en conflicto con las circunstancias existenciales mínimas que permiten su ejercicio real.

---

<sup>12</sup> Baldo Kresalja Roselló, “Perú: Consideraciones Constitucionales y Legales sobre la Competencia Económica”, *Pensamiento Constitucional*, no. 12 (2007): 28.

<sup>13</sup> Tribunal Constitucional, EXP NO. 0008-2003-AI/TC/2003

### 2.2.1.3. La libre iniciativa privada y la libertad de empresa

Mientras la actividad económica se desarrolle en una economía social de mercado y dentro de los parámetros legales, no se puede suprimir la iniciativa privada, ya que, precisamente, esta deriva de las libertades consagradas en la adopción de un sistema orientado a la economía social de mercado.

Bajo conceptos generales, la limitación que tiene el derecho a la iniciativa privada libre, es la de no generar confrontación con los intereses generales puesto que el poder estatal encuentra sus límites en el derecho a la iniciativa privada libre<sup>14</sup>. De esta manera, en un sistema de Economía Social de Mercado, la norma es la libre iniciativa privada, e intervención del poder estatal es la excepción.

Por lo tanto, la libertad para emprender iniciativas privadas es un derecho establecido constitucionalmente, el cual abarca tanto la libertad individual como la libertad para participar en actividades económicas. Esto implica que las personas tienen la libertad de llevar a cabo las actividades económicas que consideren más beneficiosas para obtener los recursos necesarios en su vida diaria y para capitalizarse.

Como cualquier otra libertad, su uso deberá ser realizado conforme a derecho de manera especial conforme a lo regulado en la letra a) del inciso 24) del artículo 2º de nuestra Carta Fundamental, que determina que en ningún caso las personas se encuentran obligadas a ejecutar lo que la ley no manda, ni se encuentra con el impedimento de realizar lo que la misma no prohíbe.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Tribunal Constitucional. EXP. NO. 01405-2010-PA/TC/2010, de 6 de diciembre, se refiere al Recurso de agravio constitucional (Lima 6 de diciembre de 2010, sala de Mesía Ramírez, Beaumont Callirgos, Vergara Gotelli, Eto Cruz y Álvarez Miranda).

<sup>15</sup> Vladimir Rodríguez Cairo, "Principios generales del régimen económico de la Constitución Política del Perú", QUIPUKAMAYOC 24, No. 45 (2016): 127 – 128.

Por lo tanto, la libertad de empresa se establece como un derecho fundamental que asegura la participación de todas las personas en la actividad económica del Estado. Esto significa que la responsabilidad del poder público no se limita únicamente al respeto de este derecho, sino que también se extiende a orientar, promover y fomentar dicha

libertad, tal como se detalla en los artículos 58° y 59° de la Constitución Política del Perú.

De este modo, en el momento en que el artículo 59° admite el derecho de libertad de empresa, se está asegurando a las personas la libertad de tomar decisiones para la creación de empresas, y consecuentemente, para su actuación en el mercado (libertad de acceder al mercado), además para el establecimiento de los propios objetivos que tenga la empresa (libertad de estructurar el negocio del empresario) y la dirección y planificación de su actividad (libertad para dirigir la empresa), considerando a los medios y a las circunstancias del mercado, así como también la libertad para retirarse o abandonar el mercado.

Ante ello, se puede sustentar que nuestra Carta Fundamental, a través del derecho a la libre empresa, garantiza el inicio y la continuación de la actividad económica empresarial, en un ambiente de libertad. De la misma manera, asegura que la actuación, ejercicio o permanencia dentro del mercado de la actividad que realice el sector empresarial como los actores de la economía, se ejecuten en condiciones iguales, y que se salvaguarde la subsistencia misma de la empresa.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Karla Georgina Martínez Herrera, "Límites al ejercicio de la Libertad de Empresa". (Tesis de doctorado en Constitución y Derechos Fundamentales en Europa, Universidad de Alicante, 2015), 381.

### **2.2.2. EL DERECHO AL CONSUMIDOR**

El Derecho al Consumo, también denominado Derecho al Consumidor, desempeña un papel esencial al resguardar a los individuos en su calidad de compradores. Su importancia radica en diversas razones. En primer lugar, garantiza que los productos y servicios que adquieren los consumidores cumplan con estándares de calidad y seguridad. Además, promueve la equidad en las transacciones comerciales al asegurar que los consumidores reciban información precisa y transparente sobre los productos que compran.

Adicionalmente, este derecho impulsa la responsabilidad social y ética de las empresas al fomentar prácticas comerciales justas y la provisión de bienes y servicios que cumplen con las expectativas. La existencia de mecanismos efectivos para resolver disputas también proporciona a los consumidores vías para abordar problemas y reclamaciones de manera justa y eficiente.

Incluye las normas que rigen sus interacciones con el Estado, así como la producción, comercialización, distribución y transporte de bienes y servicios, además de los consumidores finales. Por el contrario, el derecho del consumidor regula el derecho a consumir, pero desde la perspectiva de la persona que lo consume.<sup>17</sup>

En resumen, el Derecho al Consumo no solo salvaguarda a los individuos en su papel de compradores, sino que también contribuye al funcionamiento equitativo y ético de los mercados fomentando la confianza y la responsabilidad en las interacciones comerciales.

Nuestra Constitución Política, establece un mecanismo dentro del régimen económico el cual es la protección al consumidor, lo cual guarda armonía con el

---

<sup>17</sup> Jorge Eduardo Vilela Carbajal, "El Derecho a la información en la Protección al Consumidor: Especial Referencia a la Contratación Bancaria", *Derecho y Sociedad*, No.34 (2010): 119.

modelo de Economía Social de Mercado. El mecanismo que se hace referencia es la protección al consumidor consagrado en el Art. 65, anteriormente transcrito.

En los fundamentos jurídicos N°27 y siguientes de la STC 008-2003-AI/TC, el Tribunal Constitucional (TC) mantiene la postura siguiente respecto al artículo 65 de la Constitución:

*“(...) la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En cuanto a lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En cuanto a lo segundo, la Constitución reconoce el derecho de defenderse de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, reconoce el derecho de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor”.*

Bajo lo expuesto se debe entender este artículo que la protección al consumidor se debe mirar bajo dos frentes principalmente, como principio rector del estado y como un derecho subjetivo. El primero con la finalidad de orientar y justificar la actuación del estado en la actividad económica y el segundo en la facultad que tiene todo consumidor y usuario de actuar frente a transgresiones a sus derechos fundamentales. Desde el lado crítico este argumento establecido por el TC es relevante ya que justifica el rol subsidiario del estado en la vida económica del país teniendo como ente rector INDECOPI en caso de cualquier transgresión a los derechos del consumidor.

En este contexto, el Estado busca salvaguardar los derechos del consumidor y, para tal fin, asegura que el proveedor proporcione información al consumidor, siendo especialmente relevante cuando la relación de consumo implica la salud y/o la seguridad del consumidor o usuario.

Por otro lado, es importante establecer que tanto la información y la idoneidad de servicio o producto son pilares fundamentales para el Derecho al Consumidor. Es a través de estos dos pilares que se determinan aquellas condiciones por las cuales se comercializa un bien o se realiza la prestación de un servicio pues es conforme a ello que debe de cumplirse con aquello que el proveedor ofreció a los consumidores.

En ese sentido, es importante que la información que se va a encargarse de proporcionar el proveedor a los consumidores sea lo suficiente y necesaria pues en base a ello que los consumidores van a tomar la decisión correcta de consumo respecto del bien que buscan adquirir o el servicio a contratar.

El Código de Protección al consumidor establece en su artículo 19° la obligación de los proveedores frente al deber de idoneidad de producto o servicio.

***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>18</sup>*

---

<sup>18</sup> Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Bajo lo expuesto, debe entenderse que el proveedor debe dar cumplimiento respecto al servicio o producto de calidad que ofrece en el mercado conforme a la oferta que se comprometía a cumplir frente a los consumidores. En ese sentido, la responsabilidad que asume el proveedor es respecto a la calidad ofertada y a la calidad recibida por el consumidor de los productos o servicios que éste adquiriera.

Nuestro actual Código de Protección y Defensa de los Consumidores regula también la responsabilidad que asumen el proveedor en caso no cumplierse con su deber de idoneidad en la calidad del servicio o bien que este ofrece, ello esta expresamente regulado y establecido en el artículo 104 del Código.

***Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor***

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

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

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

En el supuesto de las responsabilidades administrativas ante la falta de idoneidad de los productos, los consumidores son los que deben acreditar si existe algún tipo de defecto en el bien o servicio brindado, mientras que la carga de una prueba estando en un proceso administrativo la tendrá la entidad financiera, teniendo la responsabilidad de acreditar que un defecto alegado por el consumidor que no le es imputable.

En cuanto a las garantías que debe proporcionar el proveedor, lo cual es necesario para así determinar la idoneidad del servicio o bien ofrecido, esta hace referencia a las características, condiciones o términos asociados al servicio o producto. Por lo que estas garantías podrán ser de naturaleza legal, explícita o implícita, como lo establece el artículo 20 de nuestro Código:

### ***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:*

*1. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.*

*2. 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.*

*3. 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 previsible para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.*

Así el interés de aquellos consumidores es aquel bien jurídico que busca tutelar el Derecho al Consumidor, esto quiere decir que el bien o servicio que adquieran los consumidores debe satisfacer sus necesidades o expectativas.

#### **2.2.2.1. Marco legal emitido por la SBS en los consumos no reconocidos**

A través de la Resolución SBS. No 6523 -2013 se regula a los bancos debido a que resulta necesario adecuar y emitir disposiciones sobre tarjetas de crédito y débito, de acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 8181- 2012 y sus normas modificatorias.

Ahora bien, debemos tomar en cuenta los siguientes artículos regulados en la Resolución SBS Nro. 6523-2013:

**Artículo 3°.- Tarjeta de crédito**

*La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular; realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular; hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.*

**Artículo 4°.- Tarjeta de débito**

*La tarjeta de débito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el*

*titular, realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones, efectuar el retiro de los depósitos realizados a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados, debitándose los montos correspondientes de sus depósitos.*

En los mencionados artículos, se establece la definición de las tarjetas de crédito y débito, siendo los instrumentos que el usuario utiliza para realizar consumos en el mercado así como recibir pagos realizados por terceros.

**Artículo 9°.- Cargos**

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

En el presente artículo se menciona que, el cliente tiene la obligación asumir el pago de los cargos realizado con sus tarjetas siempre y cuando correspondan, y en consecuencia los Bancos son los que realizan estos cargos.

**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.*
- 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
- 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
- 4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
- 5. 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.*
- 6. 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.*

Ahora bien, con el artículo antes citado debemos observar que la SBS, establece que el Banco debe utilizar medidas de seguridad idóneas respecto al uso de las tarjetas, así como el monitoreo del uso de la tarjeta para que así no se realicen actos fraudulentos en los consumos de los clientes.

**Artículo 22º. - Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude**

*Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos:*

- 1. Mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre las posibles operaciones de fraude.*
- 2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o definitivo de la tarjeta en caso sea necesario.*

En relación, al seguimiento que deben realizar las entidades bancarias, la SBS señala que deben contar con procedimientos para hacer un diligente seguimiento a las operaciones realizadas por los clientes de tal forma de tener el detalle de sus operaciones bancarias y así evitar los patrones de fraude.

**Artículo 23º.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

*Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.*

*El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:*

- 1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.*
- 2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.*
- 3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.*
- 4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.*
- 5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.*
- 6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.*
- 7. Operaciones denominadas micro pago , pactadas con el titular.*
- 8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.*

*En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.*

Finalmente debemos tomar en consideración, el presente artículo debido a que menciona las operaciones no reconocidas, en donde la SBS señala que la responsabilidad debe ser asumida por la entidad bancaria.

#### **2.2.2.2. El deber de información en el sector bancario**

Dentro de un sector bancario, el deber de la información no se encuentra direccionado a la limitación de las condiciones de un crédito, sino más bien busca que se proporcione al consumidor la información más completa a efectos pueda tomar una decisión respecto al servicio o producto que se le proporcione.

Para una debida provisión de la información no solo es necesaria una fase previa o anterior a realizar el contrato, sino también en la fase de establecimiento o inicio de la relación, así como en el curso de la negociación en desarrollo.

En este contexto, durante la etapa previa al contrato, el objetivo será asegurar que los consumidores tengan un acceso a la información que les permita una toma de decisión informada sobre la transacción que están considerando con la entidad crediticia, la cual, según algunos autores, puede ser vista como un "proveedor de bienestar a crédito". En otras palabras, esto busca asegurar un consentimiento contractual adecuado.

Es debido a ello que deben tomarse en consideración que es conveniente determinar el provecho que se tendrá de la transacción que proyecta contractualmente. Consecuentemente, puede concluirse que cuando las partes se encuentran en desarrollo de las negociaciones precontractuales, su objetivo es que realice un contrato.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Vilela Carbajal, *“El Derecho a la Información en la Protección al Consumidor”*, 123.

Durante la fase de formalización del contrato, se persigue definir de manera exacta los términos de la relación contractual que se busca establecer. En consecuencia, es importante brindar al cliente una copia del contrato, adicionalmente las tarifas de gastos y comisiones, el formulario que muestre el periodo de acumulación de los intereses y derechos correspondientes al Banco y al Consumidor.

Además, en el momento, en el cual las partes se encuentran en el procedimiento de negociación, el objetivo que persigue es el de asegurar y salvaguardar el derecho a la información de los usuarios. A efectos de alcanzar este propósito, lo que se hace es exigir a la Entidad Bancaria como obligación que realice la entrega, cuando haya una liquidación efectuada, de los documentos que contengan información detallada respecto de los conceptos, bases, periodos de acumulación, impuestos entre otros conceptos de relevancia que sean necesarios para que el usuario del servicio o producto pueda disponer de una adecuada información que le faculte corroborar la liquidación efectuada por la entidad financiera.<sup>20</sup>

Conforme a lo establecido líneas arriba, la información que proporcione la entidad bancaria respecto a las condiciones de un contrato con el consumidor va a garantizar que los clientes tengan el conocimiento necesario sobre los términos acordados entre las operaciones con los Bancos. A esto se le denominan “medidas de carácter tuitivo”.

En el momento que el consumidor celebra un contrato con la empresa bancaria, ello conlleva a que se originen tanto derechos como obligaciones entre ambas partes, pues al momento de contratar el cliente una tarjeta de crédito este tendrá a su disposición el crédito que le fue otorgado bajo con las condiciones ofertadas por el banco.

---

<sup>20</sup> Vilela Carbajal, “*El Derecho a la Información en la Protección al Consumidor*”, 124.

Igualmente, la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) a desarrollado en la Resolución SBS N° 6523-2013, modificado por la Resolución SBS N° 5570-2019 y Resolución SBS N°1278-2020, el uso de la tarjeta de crédito en su artículo 3:

**“Artículo 3.- Tarjeta de crédito:** La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento.”

Este artículo estable que el uso de la tarjeta de crédito es un medio de pago utilizado ya sea de forma física o electrónica o digital que se encuentra afiliada a una línea de crédito en la cual el usuario debe de cumplir con las obligaciones y deberes establecidas en el contrato establecido entre las partes.

Por último, es necesario resaltar que la entidad bancaria o la empresa perteneciente al sector financiero tiene la responsabilidad del deber de información. Así lo determina en la Resolución SBS N° 8181-2012, en su Capítulo I, artículo 3-A donde establece el principio de transparencia de información la cual determina la responsabilidad de los bancos ante el deber de información que estos tendrían ante sus clientes tales como la divulgación, extensión y alteración de términos contractuales, tasas de interés por mora o penalidades en caso de falta de pago, tarifas y costos vinculados a las transacciones activas y pasivas que lleven a cabo, así como a los servicios que ofrezcan, según sea apropiado. Así mismo, al ser un mecanismo de información los bancos se encuentran obligados a ser diligentes en las explicaciones que ofrecen respecto a sus productos o

servicios ofrecidos, con el objetivo que sus clientes puedan tener mayor entendimiento posible respecto a los atributos, ventajas, peligros y los términos correspondientes, y de esta manera los bancos puedan ser responsables o diligentes al tener un compra informado por parte del usuario.

Que, el artículo 3 – A de la Resolución N° 8181-2012 de la SBS establece que:

*“Las empresas deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las condiciones contractuales, tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidades aplicables en caso de incumplimiento, comisiones y gastos asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden, según corresponda.*

*La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios. En ese sentido, las empresas deberán ser diligencias en las explicaciones que brindan respecto a los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables y puedan, de manera responsable, tomar decisiones de consumo informadas”*

### **2.3. EL DEBER DE CUIDADO Y LA ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

El asumir que un consumidor puede ser protegido, en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad, brindando por los proveedores. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos se trasladan a los precios, con los que los consumidores no razonables estarían siendo subsidiados en su conducta negligente por los consumidores diligentes<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Bullard González, Alfredo “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. En revista de la competencia y de la propiedad intelectual, No.10.

Las responsabilidades asignadas por las partes se encuentran establecidas en la Resolución de la SBS N° 6523-2013 las cuales señalamos a continuación:

**Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

*Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.*

*El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos,*

*salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:*

*1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío,*

*sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.*

*2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.*

*3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.*

*4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios*

*por las empresas para efectuar operaciones.*

*5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.*

*6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.*

*7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.*

*8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.*

En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.

## **CAPITULO III – ANÁLISIS CRÍTICO**

### **3.1. LEGISLACIÓN Y DERECHO AL CONSUMIDOR**

En este punto, tenemos como norma más importante a nuestra Constitución Política que señala el régimen de economía social de mercado vigente y señala al Estado como órgano encargado de proteger los derechos de los clientes sobre sus bienes o servicios siempre bajo un marco de relación de consumo entre consumidor y proveedor, pero nunca regulador de proveedores ya que en la actualidad prevalece también el derecho de libertad empresarial.

Es así que nació el Código de Protección y Defensa del Consumidor y le compete a INDECOPI tutelar nuestros derechos como consumidores ya sea como persona naturales o jurídicas siempre que nosotros seamos los consumidores finales de estos productos o servicios que nos ofrezcan a otra persona o empresa que de manera habitual haga actividad de producción y/o comercialización de estos servicios y productos ofrecidos.

En este sentido es relevante precisar que sobre estos casos es esencial el deber de idoneidad que esperamos todos los consumidores de productos financieros y lo que no siempre recibimos, es por esto que el INDECOPI analiza la idoneidad del Banco en consumos no reconocidos a efectos de fallar en favor del consumidor declarando fundada su denuncia señalando y precisando la falta de diligencia y/o error del proveedor cuando ofrece un producto, el cual no satisface las necesidades o expectativas de sus consumidores.

Frente a ello, para nuestro trabajo, tenemos definido como proveedores a todos los Bancos del país regulados ante la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros), que ofrezcan diferentes productos financieros a través de contratos de tarjetas de crédito o cuentas de ahorros vinculadas a tarjetas de débito a nosotros como consumidores finales siendo personas naturales quienes mantenemos una relación contractual con algún banco determinado y esperamos que el mismo tenga la obligación de tener una

serie de mecanismos de seguridad como: evaluación de patrón de consumo, habitualidad, monto y/o moneda de transacción y demás que permitan detectar cuando somos víctimas de fraude, robo, suplantación u otros actos que deriven en la realización de consumos no reconocidos por parte de los consumidores y que se nos alerten de los mismos a través de llamadas, mensajes o bloqueos preventivos a fin de permitir que no se sigan realizando y por ende no perjudicarnos con mayores consumos o montos más elevados no reconocidos.

### **3.2. DESAFIOS DE LOS PRINCIPIOS DE UNA ECONOMIA SOCIAL DE MERCADO**

La evolución histórica en los sistemas económicos refleja la búsqueda de equilibrio entre una justicia social y una libertad económica que, en el siglo XIX, hubo una transición desde sistemas como el mercantilismo y el feudalismo hacia el laissez-faire marcó un cambio importante sobre la forma de organización de las economías, pero también generó problemas como la explotación y la miseria de la clase obrera.

En resumen, el modelo económico adoptado por nuestro país posee un enfoque que busca el equilibrio entre la justicia social y una libertad económica, reconociendo la importancia de ambos valores en una sociedad.

El enfoque de este régimen es interesante al reconocer la eficiencia de los mercados para asignar recursos, pero también la necesidad de condiciones éticas e institucionales para garantizar un equilibrio justo. Destaca su capacidad para ofrecer libertad empresarial y al mismo tiempo establecer regulaciones para garantizar el bienestar general.

Sin embargo, es importante considerar que, si bien este régimen actual ha demostrado haber sido exitosa en ciertos contextos, también su implementación puede variar según circunstancias políticas, sociales y económicas de cada país. Además, su efectividad y equidad pueden enfrentar desafíos en un entorno globalizado y en una era marcada por la rápida evolución tecnológica.

En última instancia, este modelo ofrece una perspectiva valiosa para abordar desafíos económicos y sociales, pero su aplicación efectiva requiere adaptabilidad y consideración de las complejidades propias de cada sociedad.

Es por esta razón que encontramos pros y contras relacionados a la implementación de una economía social de mercado en donde a nuestro criterio consideramos críticos para que esta se considere al momento de su implementación.

Tabla Nro. 1

| DESVENTAJAS   | VENTAJAS  |
|---|---|
| Equilibrio entre libertad económica y justicia social: <i>Ofrece un equilibrio entre los beneficios de una libertad económica y la preocupación por una justicia social, la importancia de ambos aspectos para el bienestar general de la sociedad.</i>           | Desafíos de implementación: <i>La implementación efectiva de este modelo puede ser complicada debido a las variaciones en circunstancias políticas, sociales y económicas de cada país, lo que podría limitar su aplicabilidad universal.</i>   |
| Eficiencia de los mercados: <i>Reconoce que los mercados son eficientes para asignar recursos, permitiendo la libre competencia y la innovación empresarial.</i>  | Posible interferencia estatal excesiva: <i>Existe el riesgo de que una regulación excesiva pueda frenar la iniciativa empresarial y la innovación, lo que podría afectar la competitividad del sector empresarial y la economía en general.</i>   |
| Regulación para garantizar equidad: <i>Establece regulaciones y políticas para corregir desequilibrios y asegurar el bienestar de toda la población, lo que puede ayudar a mitigar los problemas asociados con el laissez-faire, como la explotación laboral.</i> | Adaptabilidad a entornos cambiantes: <i>En un contexto mundialmente globalizado y con constantes cambios tecnológicos, la Economía Social de Mercado puede enfrentar dificultades para adaptarse rápidamente a los cambios, lo que podría afectar su eficacia a largo plazo.</i>                        |
| Énfasis en valores éticos y sociales: <i>Se inspira en la solidaridad, la cooperación y la tradición socialcristiana, destacando la importancia entre la equidad y justicia en la sociedad.</i>   | Posible falta de flexibilidad: <i>Al buscar equilibrar dos valores aparentemente opuestos, podría haber momentos en los que las políticas diseñadas para equilibrar la libertad económica y la justicia social puedan resultar rígidas o insuficientes para abordar ciertas situaciones emergentes.</i> |

(Elaboración propia)

En conclusión, una Economía Social de Mercado ofrece el enfoque equilibrado y ético para abordar los desafíos económicos y sociales, pero su éxito y eficacia dependen de

la capacidad de adaptarse a cambios y de implementarse de manera flexible y equitativa en contextos diversos.

### **3.2.1. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPALES PRINCIPIOS OPERACIONALES DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO**

El actual régimen en el que nos encontramos busca un equilibrio entre la responsabilidad individual, la subsidiaridad y la solidaridad para lograr así un sistema que combine la competencia y la justicia social con la libertad y seguridad. Estos principios generales promueven un enfoque equitativo y sostenible para nuestro desarrollo económico y social.

El análisis expuesto resalta aspectos positivos de la Economía Social de Mercado al enfocarse en principios como la responsabilidad individual, solidaridad y subsidiaridad. Destaca la importancia de equilibrar la iniciativa individual con la seguridad social y el progreso colectivo. Dentro de los aspectos positivos podemos apreciar los siguientes:

- Equilibrio entre responsabilidad e igualdad de oportunidades: Reconoce la importancia de la responsabilidad individual, al tiempo que aboga por corregir desigualdades y garantizar igualdad de oportunidades, lo que parece ser un enfoque justo y equilibrado.
- Solidaridad sin dependencia excesiva: La solidaridad es crucial para un sistema justo, pero se destaca la importancia de evitar la dependencia excesiva del Estado o la falta de responsabilidad individual, buscando mantener un equilibrio adecuado entre ambas.
- Principio de subsidiaridad racional: Reconoce la necesidad de intervención estatal en áreas esenciales donde el sector privado no puede satisfacer las necesidades sociales por sí solo, evitando así una excesiva intervención estatal en la economía.

Sin embargo, pudimos identificar los siguientes aspectos críticos se deben de considerar:

- **Desafíos de implementación:** La aplicación práctica de estos principios puede ser compleja y enfrentar desafíos en su ejecución, especialmente en la definición precisa de la intervención estatal y los límites de la subsidiaridad.
- **Equilibrio delicado:** Mantener un equilibrio entre estos principios puede ser difícil, ya que cada uno puede tener diferentes interpretaciones y puede entrar en conflicto en ciertas circunstancias, lo que requiere políticas flexibles y adaptativas.
- **Contexto en evolución:** En un entorno en constante cambio económico y social, la adaptabilidad de estos principios a nuevas realidades puede ser crucial para su efectividad a largo plazo.

En síntesis, nuestro modelo económico busca un enfoque equilibrado y equitativo para un desarrollo económico y social a través de principios sólidos, pero su aplicación exitosa depende de la capacidad de abordar desafíos específicos y mantener una flexibilidad adecuada para adaptarse a entornos cambiantes.

#### 3.2.1.1. La aplicación del modelo de una Economía Social de Mercado en la Constitución Peruana

Nuestra Constitución proporciona un marco sólido para la organización económica del país al lograr un equilibrio entre la libertad económica y la protección de los intereses públicos y sociales. Esta perspectiva establece una base legal fuerte que no solo respalda, sino que también impulsa el desarrollo económico y social en el Perú.

Desde este enfoque la Economía Social de Mercado en la Constitución Política del Perú hemos detectado que presenta diversos aspectos relevantes, observado los siguientes aspectos positivos:

- Equilibrio entre libertad económica y responsabilidad social: Reconoce la importancia de la libertad económica, pero equilibra este principio con la responsabilidad social del Estado, asegurando la protección de los ciudadanos y la promoción de la competencia.
- Flexibilidad y adaptabilidad: La fórmula de una Economía Social de Mercado en la Constitución peruana se muestra flexible y adaptable a diferentes circunstancias económicas y sociales, permitiendo ajustes según las necesidades sin comprometer los principios fundamentales.
- Conexión entre derechos individuales y condiciones mínimas para su ejercicio: Destacar que los derechos individuales deben ir acompañados de condiciones mínimas para su ejercicio real resalta la coherencia de los principios de equidad y justicia social.

A pesar de ellos, hemos encontrado las siguientes consideraciones críticas:

- Interpretación y aplicación: La interpretación de conceptos como "vida digna para todos los ciudadanos" o "protección contra abusos y monopolios" puede ser subjetiva y generar debates sobre su aplicación práctica y su alcance concreto. •
- Necesidad de claridad: Aunque se destaque la flexibilidad, puede existir la necesidad de definir con mayor precisión los límites y criterios para evitar interpretaciones vagas que puedan generar inseguridad jurídica.
- Desafíos en la implementación: Asegurar que este equilibrio entre libertad económica y responsabilidad social se traduzca efectivamente en políticas concretas y en medidas que fomenten el bienestar general de la población puede ser un desafío en la práctica.

En síntesis, la inclusión de la Economía Social de Mercado en la Constitución del Perú establece un marco sólido que equilibra la libertad económica con la protección de los intereses sociales. Sin embargo, la claridad en la interpretación, los límites precisos y la implementación efectiva son aspectos críticos que requieren atención para garantizar que estos principios se reflejen en acciones beneficiosas para un desarrollo económico y social como país.

#### 3.2.1.1.1. La libre iniciativa privada y la libertad de empresa

A propósito de la iniciativa privada, se debe de considerar la definición otorgada por el Tribunal Constitucional en el Expediente No. 0001-2005-PI/TC lo establece como un principio que rige el conjunto del modelo económico, conforme al artículo 58 de la Constitución.

Este principio está directamente vinculado con lo dispuesto en el inciso 17) del artículo 2 de la misma Carta Magna, que garantiza el derecho fundamental de toda persona a participar, ya sea de forma individual o asociada, en la vida económica de la Nación. De este modo, se infiere que tanto personas naturales como jurídicas tienen el derecho de emprender y desarrollar, con plena autonomía, la actividad económica de su elección, comprometiéndose en la producción e intercambio económico con el propósito de obtener beneficios o ganancias materiales. La iniciativa privada puede desplegarse libremente siempre y cuando no entre en conflicto con los intereses generales de la comunidad, los cuales están protegidos por diversas normas integradas al ordenamiento jurídico, tales como la Constitución, los tratados internacionales y las leyes relacionadas con la materia.

La Constitución salvaguarda el denominado derecho a la libre empresa, permitiendo a los individuos iniciar y mantener actividades empresariales en un entorno de libertad y en igualdad de condiciones en el mercado. Fomentando no solo la participación en la vida económica del país, sino que también protege la existencia de las empresas como actores clave en la economía.

Se ha identificado los siguientes aspectos relevante entre la relación del estado social y democrático de derecho, la libre iniciativa privada y la libertad de empresa, observando dentro de los aspectos positivos:

- La garantía o salvaguarda a los derechos constitucionalmente protegidos: Enfatizar que el objetivo de un Estado Social y Democrático de Derecho conforme establece la jurisprudencia y Doctrina, tiene como objetivo brindar a los principios jurídicos tales como la propiedad privada y la libertad, contemplando la conexión que éstos poseen con la sociedad, refuerza, además de reforzar la salvaguarda a los derechos antes mencionados.
- Reconocimiento de la importancia de la iniciativa privada: Resaltar la libre iniciativa privada como un derecho constitucionalmente protegido y permitir a personas naturales o jurídicas participar en la vida económica del país promueve la participación en el desarrollo económico.
- Equilibrio entre libertad individual y bien común: La idea de que la intervención del Estado en la iniciativa privada es la excepción y que esta debe respetar los intereses generales busca equilibrar la libertad individual con el bienestar colectivo.

Por otro lado, advertimos que dentro de sus consideraciones críticas hemos detectado aspectos que podrían complicar la aplicación de libre iniciativa privada y la libertad de empresa:

- Límites y regulaciones: La aseveración de que la iniciativa privada debe respetar los intereses generales, aunque esencial, puede generar

interrogantes sobre cómo se definen y aplican estos límites, así como sobre la efectividad de su supervisión y cumplimiento.

- Desafíos en la aplicación equitativa: Garantizar una igualdad de condiciones de mercado para todos los participantes, especialmente en economías con sectores desiguales, puede ser un desafío, lo que podría generar situaciones de competencia desigual y afectar la equidad en la libre iniciativa privada.
- Protección contra abusos: A pesar de fomentar la libertad de empresa, es crucial establecer mecanismos efectivos para prevenir y sancionar abusos empresariales que puedan perjudicar el bienestar colectivo o generar situaciones monopólicas o anticompetitivas.

En conclusión, el reconocimiento de una libre iniciativa privada y una libertad de empresa como derechos fundamentales en un estado democrático y social es crucial para un desarrollo económico. Sin embargo, la efectiva aplicación de límites, regulaciones equitativas y la protección contra abusos son aspectos críticos que deben considerarse para garantizar que estos principios beneficien a la sociedad en su conjunto y mantengan un equilibrio entre la libertad individual y el interés general.

### **3.2.2. LA IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO RESPECTO A LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN CONSUMOS NO RECONOCIDOS EN TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

La economía social de mercado desempeña un rol importante en el marco de la protección del consumidor, en especial en los consumos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito.

Nuestra constitución en su artículo 58 desarrollo la Economía social de mercado como:

*“Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.”*

Diferentes autores, como Kresalja, destaca que la fórmula de la Economía Social de Mercado en la Constitución permite flexibilidad, rechazando tanto interpretaciones rígidas y como el liberalismo estricto, un ejemplo es la planificación estatal centralizada, en su caso más extremo como Venezuela. Como un intermedio de ambos modelos económicos nace la economía social de mercado la cual toma como centro al ser humano y el mecanismo para poder mantener la protección de este es la economía social de mercado donde el estado, por medio de una entidad, en nuestro país Indecopi, protege a los consumidores como bien lo establece el artículo 65<sup>22</sup> de la constitución.

Que, el artículo mencionado en el párrafo anterior establece que:

*“El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”*

Según Guzmán<sup>23</sup>, En gran medida, la mayoría de los expertos sostiene que el concepto de economía social de mercado, en el mejor de los casos, resulta ser una tautología,

---

<sup>22</sup> Constitución Política del Perú

<sup>23</sup> **Fuente especificada no válida.**

como se explicará más adelante. Esta perspectiva implica la utilización del mercado y la sujeción de la economía a sus leyes, permitiendo la intervención del Estado para corregir posibles distorsiones y garantizar el funcionamiento eficiente de dicho mercado. El modelo económico se fundamenta en un Estado robusto, encargado de establecer la seguridad jurídica y su regulación, incluso respaldando sanciones cuando es necesario, aunque al mismo tiempo muestra una marcada tendencia a abstenerse de intervenir en las actividades del mercado libre por parte de los funcionarios estatales

El sistema constitucional representa una fuente que consagra el principio de la libre iniciativa privada y la libertad empresarial, lo cual ampara cualquier estructura de negocio, siempre que no vulnere otros derechos que la misma Constitución o el sistema legal contemple. Así, al reconocerse una evidente asimetría entre empresario y consumidor el Estado podrá intervenir en las relaciones empresariales regulando, fiscalizando y eventualmente sancionando conductas que afectan los derechos de los ciudadanos y, en el caso de estudio, los derechos de los consumidores.

Como se verá en los siguientes párrafos, la Constitución establece una defensa por parte del Estado respecto al interés de los consumidores, enfatizando en el derecho a la información sobre los bienes y servicios que adquiere o contrata. De esa forma, cualquier disposición legal o normativa que tenga como objetivo garantizar un adecuado resguardo al derecho de los consumidores tendrá validez desde la óptica constitucional y la intervención que el Estado podrá realizar en las relaciones comerciales/empresariales, al amparo de dicha garantía, tendrá plena legitimidad.

La protección del consumidor en el sector financiero es respaldada por el rol subsidiario del estado, tenido como un elemento clave para la equidad y estabilidad en las transacciones financieras. La intervención estatal asume un rol fundamental al establecer regulaciones que se aseguran prácticas justas y transparentes, salvaguardando a los consumidores de posibles abusos. En este contexto, la economía social de mercado emerge como un principio guía, garantizando que la

competitividad no sacrifique la protección del consumidor y que la libertad económica se ejerza dentro de límites éticos. La importancia radica en fomentar la confianza en el sistema financiero, promover la igualdad de acceso y empoderar a los consumidores para tomar decisiones informadas. Este enfoque subsidiario reconoce la necesidad de equilibrar la libertad del mercado con la responsabilidad social, garantizando que la competitividad no sacrifique la protección del consumidor.

En última instancia, la protección del consumidor en el sector financiero, respaldada por la acción subsidiaria del estado y en concordancia con los principios de la economía social de mercado, contribuye a la construcción de un entorno financiero más justo, transparente y sostenible.

A través de la jurisprudencia de la autoridad competente, puede advertirse ciertos criterios claros y efectivos para detectar fraudes y garantizar la seguridad financiera de los consumidores, que se ha considerado como parte del deber de idoneidad en la prestación de los servicios financieros de tarjetas de crédito y débito. Algunos de estos criterios, que serán analizados posteriormente en forma más detallada a través de jurisprudencia del Indecopi, incluyen:

- **Análisis de patrones de gasto:** como la identificación de ciertos comportamientos habituales de consumo o patrones de gasto atípicos a la actividad de la tarjeta de los usuarios, los cuales deben ser plenamente identificados por la entidad bancaria y en base a ello, determinar cuándo una conducta no se encuentra comprendida en dicho patrón habitual de consumo y, a partir de ello, determinar si la entidad bancaria actuó conforme a ley al procesar o no una compra efectuada con tarjetas de crédito o débito.
- **Ubicación geográfica:** referida al monitoreo de transacciones que se encuentran ubicado fuera del espacio geográfico habitual del titular de la tarjeta, en el sentido de que la ubicación geográfica habitual de los consumos que realiza un consumidor con una tarjeta de crédito o débito debería ser analizado

por la entidad bancaria para determinar la existencia de motivos para evitar que una compra se procese. Determinar este hecho es una cuestión objetiva y de baja complejidad para cualquier entidad del sistema financiero, sin embargo, no es por sí misma determinante, ya que, si bien se trata de un mecanismo de seguridad idóneo, podría esconder también una conducta fraudulenta del usuario de la tarjeta.

- **Frecuencia y volumen de transacciones:** relacionado con la revisión de las transacciones frecuentes o de gran volumen que puedan indicar actividad fraudulenta. Este hecho forma parte de verificar adecuadamente las prácticas frecuentes de un consumidor, siendo que una compra exageradamente distinta a las que se realizaron en el último semestre, en relación al monto, establecimiento o moneda, son un indicador de que posiblemente no sea el usuario el que está realizando las transacciones
- **Alertas de actividad sospechosa:** la necesidad de implementar el uso de sistemas de alertas automática para notificar al titular de la tarjeta sobre cualquier actividad sospechosa, como compras inusuales o montos elevados no típicos al comportamiento habitual de consumo del usuario, representa un factor determinante que reduce considerablemente la posibilidad de compras no reconocidas. Así, una autorización posterior a las compras o una verificación previa con el usuario a los canales de comunicación registrados en el banco, reduce el riesgo de que una compra que no forma parte del patrón habitual de consumo se materialice.
- **Comparación con patrones históricos:** en concordancia de la comparación de la actividad actual con patrones históricos de gasto y comportamiento del titular de la tarjeta.
- **Verificación de Identidad:** implementación de las medidas adicionales de verificación de identidad, como códigos de seguridad adicionales, como por

ejemplo el que adopta el sistema Verified by Visa, en la cual, al momento que se realiza una transacción es probable que se realiza una verificación adicional como el envío de un código de acceso, a través de un mensaje a tu número de teléfono o correo electrónico; o con datos biométricos, tales como huellas digitales o fase ID. Cuando se obtengan estos datos se debe de seguir las indicaciones establecidas. Adicionalmente, esta autenticación adicional va a depender mucho de la entidad financiera. Así mismo, el logotipo de visa ayudará a transmitir al titular de la tarjeta la tranquilidad de que la operación es segura y confiable al momento de realizar la verificación adicional dado a que se etaria transmitiendo a la entidad financiera los datos solicitados.

- **Inteligencia artificial y análisis predictivo:** utilización de tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial predictivo, para identificar posibles fraudes mediante el análisis de grandes conjuntos de datos.
- **Colaboración con entidades de seguridad:** como bancos y agencias gubernamentales, para compartir información sobre actividades fraudulentas conocidas.

Estos criterios servirían de ayuda para establecer un sistema sólido de detección de fraudes, mejorando la protección del consumidor y fortaleciendo la confianza en las transacciones financieras.

Asimismo, al favorecer la transparencia y equidad en las operaciones financieras, se fortalece la confianza del consumidor en el sistema económico. La economía social de mercado, al poner énfasis en la responsabilidad y justicia social, contribuye a la creación de un entorno económico que protege los derechos y el bienestar de los consumidores en transacciones financieras.

Sin embargo, debe notarse que ninguno de los criterios señalados anteriormente, por sí mismo, es suficiente para determinar la existencia de responsabilidad de la entidad

bancaria, ya que dependerá de su aplicación al caso concreto y en base a ello, determinar si el banco fue o no responsable al procesar una compra no reconocida por el titular de la tarjeta. Todas las transacciones guardan particularidades que deben ser analizadas en el caso y que determinarán que un criterio pueda ser aplicado o no.

### **3.3.PROBLEMÁTICA DE LOS CONSUMOS U OPERACIONES NO RECONOCIDAS**

La problemática de los cobros que no son reconocidos por los usuarios respecto de las tarjetas de débito y crédito en el Perú es una preocupación constante tanto para los usuarios como para las autoridades reguladoras. Algunas de las problemáticas fundamentales que como grupo hemos tenido la potestad de analizar en la jurisprudencia nacional es la siguiente:

- **Falta de Transparencia en las Transacciones:** Los consumidores a menudo se enfrentan a la falta de claridad en las transacciones realizadas con sus tarjetas. Pueden surgir cobros no reconocidos a consecuencia de no brindar información de manera precisa respecto de las operaciones, lo que genera confusión y desconfianza.
- **Prácticas Abusivas por Parte de Entidades Financieras:** Algunas Entidades Financieras han sido señaladas por imponer tasas de interés no informadas adecuadamente, aplicar cargos adicionales no autorizados o introducir servicios no solicitados, lo que resulta en cobros indebidos para los titulares de las tarjetas.
- **Problemas de Seguridad y Fraudes:** La escasez de técnicas o medidas para que haya la mayor seguridad respecto de las transacciones electrónicas puede dar lugar a situaciones de fraude. Los usuarios pueden ser víctimas de transacciones no autorizadas, ya sea por robo de información o por prácticas fraudulentas en línea.
- **Proceso de Reclamación Complicado:** Los procedimientos para disputar cargos indebidos a menudo son complicados y pueden requerir una importante cuantía de

empeño y tiempo respecto del consumidor. Esto puede generar frustración y desmotivación para presentar reclamaciones.

- **Necesidad de Educación Financiera:** Muchos usuarios no están completamente informados sobre sus derechos y responsabilidades en relación con los cobros indebidos. La Falta de educación financiera contribuye a la vulnerabilidad de los consumidores frente a prácticas injustas.

Para abordar esta problemática, es crucial implementar medidas que promuevan la transparencia en las transacciones, refuercen la seguridad en las operaciones electrónicas, simplifiquen los procesos de reclamación y fomenten la educación financiera entre los usuarios. Además, las autoridades reguladoras, como es el INDECOPI, desarrollan un rol vital en la supervisión y aplicación de normativas que protejan los derechos que tienen los usuarios en la esfera de las transacciones con tarjetas de débito o crédito.

En el presente trabajo han sido analizados expedientes nacionales tanto de la ciudad de Lima como de provincia para poder identificar los criterios que el INDECOPI ha tomado en prioridad de la garantía de los derechos de los consumidores ante operaciones no reconocidas en sus tarjetas de crédito o débito. Asimismo, presentaremos la forma en cómo se realiza el reclamo de cobros indebidos a fin de poder establecer el debido procedimiento que un consumidor debe de seguir a fin de presentar ante la Entidad Bancaria el reclamo correspondiente.

### **3.4. DISTINCIÓN EN LOS CONSUMOS NO RECONOCIDOS REALIZADOS MEDIANTE USO FISICO DE TARJETA Y POR MEDIOS VIRTUALES**

#### **3.4.1. Consumos realizados con tarjetas presente**

Estos son aquellos consumos que se realizan de manera presencial pasando la tarjeta de crédito/débito por un terminal de venta POS (Point of Sale), en donde se presume que es el consumidor titular de la tarjeta quien pasa la misma para realizar algún consumo y del cual

deberá quedar una constancia documental como, por ejemplo: voucher, boleta de venta, factura u cualquier otro medio probatorio que acredite la transacción realizada incluyendo la firma y documento de identidad del consumidor.

Por lo que, en esa línea el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas emitida por la SBS señala lo siguiente:

*“(...) para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada la empresa emisora a favor del titular, esta debe contar con órdenes de pago suscritas o autorizadas por el titular. En la **contratación presencial** en establecimientos, en general, los terminales de punto de venta emiten un voucher por cada operación con tarjeta de crédito, la cual debe ser firmada por el cliente y consignar el número de su DNI, salvo que se trata de una operación de micropago.*

*Visto así, (...) para su defensa la entidad financiera debe presentar el voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad del usuario.*

### **3.4.2. Consumos realizados por medios virtuales**

Los consumos virtuales vienen a ser todos aquellos que no han sido realizados con tarjeta presente, sino a través de compras por internet, pagos digitales a través de aplicaciones, vía telefónica y cargos automáticos.

De igual forma, el mismo artículo 9 del Reglamento de Tarjetas emitida por la SBS señala lo siguiente también en lo referido a los consumos realizados vía digital:

*“Con relación a las operaciones “con tarjeta no presente”, no se requiere la presencia de la tarjeta de crédito física, solicitándose que la autorización se realice a través de medios electrónicos, como por ejemplo vía internet en el que se requiere el ingreso de datos impresos en el medio de pago, tales como los dígitos de la tarjeta, la fecha de vencimiento, el código CVV, claves de internet o dinámica, entre otros, con lo que se verifica la autorización del cliente”.*

### **3.5. POSTURA DE LOS BANCOS FRENTE A UN CONSUMO Y/O MOVIMIENTO NO RECONOCIDO**

#### **3.5.1. POSTURA DE LOS BANCOS**

##### **a) BANCO INTERBANK**

Para realizar el bloqueo de una tarjeta de crédito y/o débito, primero debe acceder a su banca por internet o a través del APP del banco. Posteriormente, el usuario debe ingresar su reclamo con la información solicitada.<sup>24</sup>

Asimismo, el cliente tiene la opción de poder contactar al banco o puede acercarse al banco, siempre y cuando presente los siguientes documentos<sup>25</sup>:

- Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI)
- Código del bloqueo de la tarjeta de crédito y/o debito
- Detalle de los consumos no reconocidos

---

<sup>24</sup> Tengo un consumo y/o movimiento no reconocido”, Banco Interbank, 4 de noviembre de 2023, <https://interbank.pe/centro-de-ayuda/tengo-una-emergencia/tengo-un-consumo-no-reconocido?tabs=tengo-un-consumo-no-reconocido#>

<sup>25</sup> Tengo un consumo y/o movimiento no reconocido”, Banco Interbank, 4 de noviembre de 2023, <https://interbank.pe/centro-de-ayuda/tengo-una-emergencia/tengo-un-consumo-no-reconocido?tabs=tengo-un-consumo-no-reconocido#>

## **b) BANCO DEL CREDITO DEL PERU (BCP)**

Cuando el cliente detecta un consumo no reconocido en su tarjeta de crédito, deberá ponerse en contacto con el banco. Además, es necesario que el cliente se comunique con el centro de atención al cliente o visitar las agencias del banco<sup>26</sup>. Cabe precisar que, los consumos no reconocidos pueden darse por los siguientes motivos:

- Fraude
- Clonación de tarjeta de crédito y/o debito
- Robo de identidad
- Perdida de tu tarjeta

Asimismo, el banco recomienda a sus clientes que deben revisar regularmente los estados de cuenta enviado a los clientes, con la finalidad de que ellos puedan detectar cualquier consumo no autorizado, en caso se presentara.

### **3.5.2. DETERMINACIÓN SOBRE EL TIEMPO DE BLOQUEO DE LAS TARJETAS**

Las entidades financieras deben brindar a todos los usuarios un servicio de notificaciones sobre las operaciones realizadas con sus tarjetas, pudiendo establecer mecanismos para que los usuarios las configuren y con la posibilidad de que estos soliciten su desactivación<sup>27</sup>.

Asimismo, se incluyen supuestos de operaciones no reconocidas por los usuarios, cuyas pérdidas son de completa responsabilidad de la empresa: aquellas asociadas a servicios adicionales no solicitados por el titular; aquellas posteriores

---

<sup>26</sup> ¿Qué hago si tengo un consumo no reconocido en mi Tarjeta de Crédito?, Banco de Credito del Perú , 4 de noviembre 2023, <https://www.viabcp.com/ayuda-bcp/tarjetas/tengo-consumo-no-reconocido-tarjeta-de-credito>

<sup>27</sup> Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) modifica el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débit, <https://www.sbs.gob.pe/noticia/detallenoticia/idnoticia/1431>

al bloqueo o cancelación de la línea de crédito o de la tarjeta, o cuando esta haya expirado; así como las operaciones no reconocidas que hayan sido realizadas bajo un esquema de autenticación del usuario que no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente<sup>28</sup>.

Se debe tomar en consideración que, en cuanto el consumidor pueda realizar el bloqueo de su tarjeta al Banco, deberá de hacerlo de inmediato a fin de evitar posteriores consumos; sin embargo, no existe un plazo determinado para que el consumidor tenga que bloquear la tarjeta, esto es en atención a que las circunstancias de hurto, asalto, secuestro o fraude cibernético no permite tener un plazo máximo de bloqueo ya que, cada situación o caso es distinto.

Por ello, el consumidor inmediatamente el consumidor se dé cuenta de un consumo no reconocido en su tarjeta, debe seguir estos pasos:

Paso 1 - Desde tu celular, ingresa a la APP del banco e ingresa tu número de tarjeta, DNI, clave web y haz clic en “Ingresar”

Paso 2 - Ingresa al menú y selecciona la opción “Bloquear mi tarjeta”.

Paso 3 - Selecciona la(s) tarjeta(s) que deseas bloquear

Paso 4 - Revisa que la tarjeta o tarjetas que seleccionaste sean las correctas y presiona el botón “Bloquear tarjeta(s)”.

Paso 5 - Te aparecerá una constancia con los detalles del bloqueo y se enviará una copia a tu correo.

Y si no dispones de conexión a internet o de un ordenador, puedes comunicarte a través de la Banca Telefónica.

---

<sup>28</sup> Ibid

### **3.5.3. PASOS A SEGUIR FRENTE A UN RECLAMO DE UNA OPERACIÓN NO RECONOCIDA**

Cuando el cliente decide ingresar un reclamo, primero debe tener en cuenta que debe estar identificado como se realizó el consumo, es decir si se realizó con una compra física o si fue al momento de realizar una compra por internet, debido a que, el procedimiento es distinto para ambos supuestos.

A continuación, señalaremos los pasos a seguir ante los reclamos de una operación no reconocida en tarjeta física y en operaciones por internet:

#### *a) Tarjeta Física*

Este suceso ocurre cuando la transacción no reconocida fue realizada utilizando una tarjeta física en comercios, y se realizó un retiro en efectivo desde un cajero automático, ventanilla bancaria o a través de un agente, se deben seguir estos pasos:

- Contactar a la institución financiera y presentar un reclamo. Cabe precisar que, la entidad bancaria otorga un periodo de 60 días calendario para contestar el reclamo.
- Al mismo tiempo, es necesario presentar una denuncia ante el INDECOPI contra el establecimiento financiero. Esto es para que el Banco demuestre haber verificado la transacción con la tarjeta y el código secreto, así como con el DNI y la firma del titular de la cuenta.

#### *b) Operaciones por Internet*

Si se ha realizado un consumo a través de comercio electrónico o mediante transferencias interbancarias o pagos de servicios y se desconoce o no se reconoce esa transacción, es importante contactar a la entidad financiera y

presentar un reclamo formal. El Banco tiene la obligación de responder a este reclamo en un plazo de 60 días calendario.

En caso de que la respuesta del Banco no es satisfactoria, existen varias opciones que los clientes pueden considerar:

- Recurrir a la Defensoría del Cliente Financiero de ASBANC. La entidad tiene un plazo de 40 días para responder.
- Acudir a Indecopi: Esta entidad cuenta con un plazo de 120 días para pronunciarse sobre tu reclamo.
- Presentar tu reclamo al Servicio de Atención al Usuario de la SBS.

De acuerdo con lo señalado, se puede concluir que los reclamos por operaciones no reconocidas tienen un proceso de reclamo formal y dependerá si la operación fue realizada con la tarjeta física o si fue una operación por internet.

En concordancia con lo anteriormente señalado, se debe tomar a colación en la normativa que regula la SBS en su Resolución N°. 6523-2013, puesto que en su artículo 23° va a ser regulado lo concerniente a la responsabilidad que asume la entidad bancaria frente a la ejecución de consumos u operaciones que no son reconocidas, siendo los bancos quienes asuman la responsabilidad frente a estos que el usuario o cliente no reconoce, hasta el momento en que el Banco evidencia o demuestro lo contrario, de acuerdo con dicho artículo se establece lo siguiente:

**Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

*Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.*

*El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:*

- 1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.*
- 2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.*
- 3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.*
- 4. Por el funcionamiento defectuos o de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.*
- 5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.*
- 6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.*
- 7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.*
- 8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.*

*En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.*

De la misma manera, lo señalado en el artículo descrito en el párrafo anterior, se menciona que las personas jurídicas o empresas son quienes asumen la responsabilidad de la carga de la prueba frente a la demostración de que dichos consumos u operaciones son verdaderas. El consumidor no tendrá la responsabilidad frente a ningún tipo de pérdidas por las operaciones bancarias ejecutadas por la entidad del sistema financiero. Asimismo, el cliente o consumidor no tendrá la responsabilidad de asumir aquellas pérdidas que se generen, salvo que la entidad bancaria evidencie lo contrario, tal como sucede en los siguientes escenarios o supuesto que brinda el artículo antes citado:<sup>29</sup>

- *En el momento en que se ejecutan, de forma posterior en que la persona jurídica o empresa es notificada respecto del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que tenga la tarjeta.*
- *Cuando se evidencia el incumplimiento a lo regulado por el artículo 21° del Reglamento.*

Debe tomar en consideración que en caso el consumidor no tenga conformidad con los argumentos que haya determinado la entidad privada a efectos de evitar tomar como su deber de responsabilidad frente a las transacciones que hayan podido efectuarse, el cliente se encontrará facultado para poder realizar la presentación de una denuncia o reclamo, conforme con lo regulado por la legislación actualmente vigente.

---

<sup>29</sup> Resolución SBS N° 6523-2013, de fecha 30 de octubre, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. (Lima, 2 noviembre de 2013)

En las situaciones mencionadas en dicho artículo, se debe tomar en cuenta que cuando se trata de operaciones no reconocidas, se establece que el cliente no es el responsable por esas transacciones, a menos que la empresa demuestre la responsabilidad o que existan pruebas que indiquen lo contrario. Cabe precisar que, la carga de la prueba recae en la empresa para acreditar que el usuario es responsable respecto a dichas operaciones.

Conforme se evidencia con el presente análisis, el consumidor o cliente de la Entidad Financiera o Bancaria es la parte que tiene un mayor ámbito de protección por la SBS (parte débil en la relación económica-jurídica), y ello es debido que los Bancos poseen una mayor información frente a los usuarios, teniendo de esta manera mayor acceso a documentos para hacer frente a un proceso administrativo sancionador o reclamo que pudiese llegársele a notificarle. Es por ello que la carga de la prueba la asuma la entidad del sistema financiero.

### **3.6. ORGANISMOS Y ORGANOS COMPETENTES EN MATERIA DE LOS CONSUMOS NO RECONOCIDOS**

Respecto a este considerando, tenemos como organismo público autónomo principal por excelencia al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) encargado de tutelar los derechos de los consumidores y dentro de esta misma institución se tienen como organos competentes a evaluar la materia de consumos no reconocidos al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarisimos de Protección al Consumidor N° 2 (OPS2) quienes son los encargados de resolver las denuncias siempre que los consumos no reconocidos sea igual o menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), es decir: S/. 14,850.00 en un plazo de hasta 30 días hábiles. Mientras que la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (CC1) es la encargada de resolver las denuncias por consumos no reconocidos mayores a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en un plazo de hasta 120 días hábiles.

Asimismo, otro Organismo competente en la materia es La Superintendencia de Banca, Seguros (SBS) quien es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, esto a través de Resolución N°. 6523-2013 referente a las tarjetas de crédito y/o débito.

Por otro lado, el Organismo competente también es el Poder Judicial, esto cuando en una segunda instancia alguna de las partes no se encuentre conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor o el Tribunal del Indecopi, por lo que agotada la vía administrativa, solo puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de 3 meses posteriores a que fue notificado, esto de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 18° del Texto Único Ordenado de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.

Que, el artículo 18 de la norma antes citada establece que:

*“La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:*

*1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1,2,3,4,5 y 6 del artículo*

*(...)*

*4. El plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero (...).”*

Finalmente, el Tribunal Constitucional es el órgano supremo de interpretación y control de la constitucionalidad en la política peruana el cual va a ser la última instancia cuando una resolución es denegada en Poder Judicial, pudiendo acudir aquí también cualquiera de las partes que considere se esté vulnerando su derecho fundamental.

### **3.7. INCENTIVOS PERVERSOS POR PARTE DEL CONSUMIDOR MALICIOSO VS. LA DESINCENTIVACIÓN DE ESTAS CONDUCTAS**

Las Resoluciones emitidas por las diferentes instancias del Indecopi, como son los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos N°. 1, La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y la Sala de Protección al Consumidor a efectos de la presente investigación, buscan proteger al consumidor frente a las conductas infractoras que puedan cometer los proveedores frente a estos.

Conforme a la jurisprudencia desarrollada, se pueden apreciar los diferentes criterios que determina el Indecopi en los casos de consumos no reconocidos como son el criterio de habitualidad de consumo y el criterio de adopción de las medidas de seguridad conforme al Reglamento SBS N°. 6523-2013.

Los criterios establecidos por el Indecopi juegan un rol importante en la Resolución de los casos en materia de consumos no reconocidos, pero ¿Qué pasaría si estos criterios son empleados por consumidores de mala fe?

Dicho cuestionamiento ameritaría una investigación futura tomando en cuenta diferentes aristas como, por ejemplo, establecer quiénes podrían aprovecharse de estos criterios a efectos de obtener un beneficio propio; o, cómo podríamos identificar a estos “consumidores de mala fe.”

Como hemos explicado anteriormente, el INDECOPI maneja diferentes criterios para la resolución de denuncias que se les presentan. Estos criterios pueden ser públicos o no públicos. Como recomendación para una futura investigación podría tomarse en cuenta el estudio del criterio no público referente a la transabilidad de mala fe en base a la elaboración de denuncias por consumidores que hayan trabajado anteriormente en la SBS o en el Indecopi.

### 3.8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN POR PARTE DEL INDECOPI

En la actualidad según la jurisprudencia revisada y analizada en las diversas resoluciones del Indecopi consideramos que estos son los criterios que estaría tomando la entidad a fin de resolver los casos denunciados, los cuales detallamos a continuación:

- Las Medidas de Seguridad: Las tarjetas deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas, así como para la autenticación de pagos. (Resolución Nro. 118-2023/CC1-INDECOPI)
- El Patrón de Consumo: Este es definido con la primera operación que siempre se procesara y que puede ser devuelta o no, pero esta es la que permitirá identificar a los sistemas de monitoreo del banco y por ende alertar a los consumidores o bloquear preventivamente la tarjeta cuando no se obtenga respuesta por parte del titular de la tarjeta. (Resolución Nro. 283-2022/CC1-INDECOPI)
- El consumo habitual: Este se encuentra evidenciado y es analizado siempre dentro de los seis meses previos a los consumos no reconocidos, siendo identificado el consumo habitual como aquel monto de consumo mayor o el monto mayor promedio mensual en los seis estados de cuenta anteriores. (Resolución Nro. 379-2013/AQP-INDECOPI)
- Las transacciones realizadas con tarjeta presente: Aquellas en donde la tarjeta fue pasada por un terminal de venta (POS) (Resolución Nro. 118-2023/CC1-INDECOPI)
- Las transacciones virtuales con tarjeta no presente: Todos los consumos realizados por página web, vía telefónica, débitos automáticos y otros por medios tecnológicos en donde el consumidor no estuvo presente (Resolución Nro. 283-2022/CC1-INDECOPI)

### **3.9. CRITERIOS ADICIONALES NO PÚBLICOS ADOPTADOS POR EL INDECOPI**

En este punto consideramos relevante precisar que existirían algunos criterios adicionales que se vienen tomando en cuenta por parte de la secretaría técnica al analizar los casos en cuestión ya que según la jurisprudencia revisada presuntamente se tomarían en cuenta los siguientes criterios que detallaremos a continuación:

- Edad del Consumidor: Esto en atención a que se tendría una predisposición positiva en el caso de los consumidores adultos mayores cuando estas señales consumos no reconocidos realizados sobre todo vía internet.
- Ocupación del Consumidor: Se consideraría el grado de instrucción si lo tuviera para una posible evaluación de diligencia y conocimiento que se tendría el mismo sobre el tema pudiendo inclusive evaluarse si el denunciante ha trabajado en alguna institución que vea estos temas y por ende tener conocimiento de cómo actuar en estos casos frente a otro consumidor vulnerable sin ningún grado mínimo de instrucción.
- Horario y tiempos de compras: Se estaría evaluando el horario en que se realizan los consumos en especial cuando estos son durante la madrugada que no es una hora regular de consumo y los tiempos entre una y otra transacción no reconocida.

En este sentido, consideramos que esto ameritaría una nueva línea de investigación, por lo cual dejamos este tema abierto a futuras investigaciones que opten por profundizar y analizar este punto a fin de determinar mayores criterios no públicos que tendrían que continuar evaluándose en las jurisprudencias donde se realiza una trazabilidad de los consumos.

### **3.10. LIMITACIONES AL CRITERIO DE HABITUALIDAD PARA RECHAZAR TRANSACCIONES VS. LA AGILIDAD DEL TRAFICO COMERCIAL**

La agilidad del tráfico comercial en los consumos realizados con nuestras tarjetas de crédito y/o débito nos permiten efectuar diversos consumos de manera rápida y sencilla, sin embargo, en algunos casos los sistemas de monitoreo de seguridad de los Bancos cuando detectan que uno de los consumos no guarda relación con el comportamiento habitual del consumo, la Entidad Bancaria usualmente bloquea de manera preventiva la tarjeta. A pesar de que uno como consumidor se comunica con el Banco para reconocer la operación, muchas veces el Banco vuelve a bloquear preventivamente la tarjeta de crédito o débito siendo esto lo que no permite la agilidad del tráfico comercial en la realización de transacciones bancarias.

En ese sentido, consideramos que esto ameritaría una nueva línea de investigación siendo que podrían establecerse ciertos criterios con el objetivo de evitar los bloqueos por consumo habitual que se encuentran autorizados por los consumidores quienes serían los titulares de las compras que se podrían efectuar ya sea de manera física o virtual. Por lo tanto, dejamos el presente tema abierto a futuras investigaciones.

## **CAPITULO IV – JURISPRUDENCIA**

### **4.1. ANÁLISIS SOBRE LOS CRITERIOS QUE HAN SIDO EMPLEADOS POR LOS ORPS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI Y SUS COMISIONES, RESPECTO DE LA JURISPRUDENCIA SOBRE OPERACIONES O TRANSACCIONES NO RECONOCIDAS EN TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO A NIVEL DE LIMA Y PROVINCIA**

Sobre la jurisprudencia que formará parte del presente análisis en el trabajo de investigación, se podrá observar que tratan sobre consumos u operaciones no reconocidas que han sido hechas a través de tarjetas de débito o crédito. Asimismo, pondremos al descubierto cuáles han sido las posiciones y criterios que han tomado tanto

las ORPS como las Comisiones de Protección al Consumidor, tanto a nivel de Lima como de Provincia.

Dada la importancia del presente tema, siendo que actualmente vivimos en un mundo en base a tecnología y operaciones en línea para realizar compras, transferencias bancarias e interbancarias, entre otras, es que es importante analizar la jurisprudencia que nos brinda el INDECOPI frente a estos casos.

Por lo tanto, se abordarán las discrepancias y concordancias que tomen los organismos del INDECOPI respecto de que, si ciertos consumos no reconocidos forman parte del consumo habitual del usuario, y referente a los criterios que se emplean para exigir a la Entidad Financiera realice el retorno o devolución de los consumos que los usuarios de estos servicios no reconocen, una vez haya sido reconocida la alerta que debió originarse en el momento del acontecimiento.

Ante esto, y para poder empezar a analizar cada resolución, debemos tener presente que hubo casos en los que se reportaron cobros por servicios no solicitados o no prestados a los usuarios de tarjetas de crédito. Estos cobros indebidos han llevado a que el INDECOPI intervenga, investigue y de corresponder sancione a las entidades responsables, ya que con esto se busca garantizar los derechos de los usuarios.

#### **4.2. SOBRE EL CRITERIO DE HABITUALIDAD DE CONSUMO Y EL EMPLEO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD LEGALMENTE ESTABLECIDAS**

Siguiendo el esquema de trabajo propuesto, abordaremos primero el criterio que se emplea a efectos de establecer si un consumo no reconocido se encuentra dentro o fuera del ámbito del consumo habitual del usuario de la Entidad Bancaria, y cuáles serían los criterios que emplean tanto las ORPS como las Comisiones del área de Protección al Consumidor para determinar argumentos de fondo debidamente motivados para establecer un criterio u otro:

#### 4.2.1. Resolución Final No. 0118-2023/CC1

En el caso de la resolución en mención, con fecha 18.05.2022, el denunciante de apellido Palomino, interpuso una denuncia en contra de la Entidad Bancaria Interbank señalando consumos no reconocidos en su tarjeta de crédito por el presunto robo informático cuando este se encontraba de viaje, sin que el Banco aplicase ninguna medida de seguridad, cuyas operaciones no reconocidas se muestran en el siguiente cuadro:

*Tabla Nro. 2*

| <b>FECHA</b> | <b>DETALLE</b>   | <b>MONTO</b>  |
|--------------|------------------|---------------|
| 21/11/2021   | LANCASTER PARIS  | US\$ 2.752.46 |
| 21/11/2021   | KOI LUZURY HOTEL | US\$ 1,117.91 |
| 21/11/2021   | KOI LUZURY HOTEL | US\$ 694.49   |

*(Elaboración propia)*

El criterio adoptado por la Sala de Protección al Consumidor fue que determinó que la denuncia presentada por el Señor Palomino en contra del Banco fue parcialmente válida. Se confirmó que el Banco siguió los procedimientos de seguridad para las tres transacciones por cantidades de US\$ 2, 752.46, US\$ 1, 117.91 Y US\$ 694.49, las cuales no fueron reconocidas. Sin embargo, no se pudo verificar que el proveedor en cuestión tomara las precauciones necesarias al permitir dos de las tres transacciones no reconocidas por US\$ 1, 117.91 y US\$ 694.49, cargadas a la tarjeta de crédito del denunciante. Esto ocurrió a pesar de que estas transacciones no correspondían a su patrón habitual de gastos.

En este caso prevaleció el criterio de las medidas de seguridad, porque apreciamos que existe discrepancia al identificar el patrón de fraude, esto porque siempre habrá una operación no reconocida que defina el patrón a considerarse para una futura devolución respecto de la misma y/o siguientes operaciones no reconocidas atribuidas al consumidor denunciante que solicita la devolución o anulación de estos consumos no reconocidos.

Por lo que, de acuerdo al presente análisis, corresponde que se efectúe la primera operación para que, según esta, se pueda determinar si sería presuntamente fraudulenta y por consecuencia correspondiese a la Entidad Financiera la emisión de alertas sobre dicho consumo y un diligente bloque preventivo a fin de evitar mayores consumos no reconocidos atribuidos al consumidor. Sin embargo, la discrepancia se presenta cuando la alerta generada por el Banco deba efectuarse durante la transacción de la primera operación no reconocida para que esta misma sea materia de devolución o deba tenerse que concretar la primera operación no reconocida para identificarla como patrón de fraude.

En ese sentido, la SBS establece en su artículo 9° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, que la Entidad Financiera deberá hacerse cargo del costo de los bienes, servicios y obligaciones que el cliente propietario de la tarjeta de crédito obtenga o cancele al momento de utilizarla conforme a las órdenes de pago que el mismo consumidor de dicho producto suscriba o autorice. Según lo que regula la normativa vigente, la cantidad de dinero utilizada a consecuencia del empleo de algunos de los servicios que se encuentran determinados en el artículo 7° del Reglamento, si será de aplicación, así como de cualquier otra obligación que se encuentre regulada en el contrato de tarjeta de crédito.

De esta manera, el artículo 9° del Reglamento antes citado menciona que:

**Artículo 9. Responsabilidades y funciones del oficial de conducta de mercado**

9.1 Las responsabilidades y funciones del oficial de conducta de mercado, entre otras contempladas en el Reglamento, son las siguientes:

1. Proponer las estrategias y medidas a la empresa para gestionar una adecuada conducta de mercado.
2. Evaluar y verificar la aplicación de las políticas y procedimientos implementados para asegurar la adecuada conducta de mercado en la empresa que se refleje en el actuar de toda la organización.
3. Verificar que la empresa cuente con procedimientos que permitan el cumplimiento de las normas vigentes en materia de conducta de mercado establecidas por la Superintendencia.
4. Participar del proceso de toma de decisiones que impacten en la relación de la empresa con los usuarios, dejando constancia de dicha participación.
5. Participar de la validación del diseño y estrategia de venta, dejando constancia de dicha participación, así como del monitoreo posterior a la contratación, de los productos y servicios ofertados por la empresa a los usuarios.
6. Identificar, como resultado de la gestión de conducta de mercado, aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios y ponerlos en conocimiento de la gerencia general.
7. Generar reportes e indicadores que le permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos de la empresa relacionados con usuarios y proponer medidas correctivas.
8. Diseñar un plan anual de capacitación para el personal de la empresa que tiene relación con los usuarios, coordinar su ejecución y medir los resultados de su eficacia.
9. Emitir informes semestrales y anuales que permitan evidenciar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y funciones establecidas en el presente Reglamento.
10. Ser el representante ante la Superintendencia, en los temas relacionados a conducta de mercado.
11. Atender los requerimientos de información solicitada por la Superintendencia.
12. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

9.2 El oficial de conducta de mercado, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, debe elaborar un programa anual de trabajo que debe poner en consideración previa del Directorio y debe ser aprobado por este antes del 31 de diciembre de cada año. Este programa debe contener la descripción de las actividades a realizarse, los objetivos planteados para cada una de ellas y un cronograma de su ejecución.

En consecuencia, para que la Entidad Bancaria perteneciente al Sistema Financiero pueda cargar importes de consumos o transacciones realizadas presuntamente por las tarjetas de crédito a la línea de crédito del consumidor, estas deberán estar debidamente acreditadas mediante la declaración expresa del consumidor autorizando dichas operaciones, debiendo de tenerse como medios probatorios para consumos realizados presencialmente con tarjeta presente, las órdenes de pago, vouchers y boletas con algún factor de autenticación que evidencie la autorización del usuario y en caso de consumos realizados virtualmente con tarjeta, deberán ser acreditados por la Entidad Financiera con alguna autorización del consumidor a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas.

#### 4.2.2. Resolución Final No. 0283-2022/CC1

En el expediente en mención, con fecha 18.06.2021, la señora Paz interpuso una denuncia en contra de la Entidad Bancaria Scotiabank señalando consumos no reconocidos en su tarjeta de crédito por fraude a través del ingreso a link y llamada, esto sin que el Banco aplicase ninguna medida de seguridad, cuyas operaciones no reconocidas se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla Nro. 3

| <b>FECHA</b> | <b>DETALLE</b>                    | <b>CONCEPTO</b> |
|--------------|-----------------------------------|-----------------|
| 30/04/2021   | DISPOSICIÓN DE EFECTIVO           | US\$ 3,000.00   |
| 30/04/2021   | TRANSFERENCIA A CUENTA DE TERCERO | S/. 9,500.00    |

*(Elaboración propia)*

El criterio que ha sido adoptado por la Sala de Protección al Consumidor fue el de declarar fundada la denuncia de la consumidora por haberse cometido la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber adoptado las medidas de seguridad. Esto permitió que se realizaran las transacciones detalladas en el Gráfico Nro. 03. La operación por tres mil dólares se hizo desde la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, que se depositó en su cuenta de ahorros por el concepto de S/. 11 007.00, lo cual corresponde al tipo de cambio de dólar de aquel día. Posteriormente, se transfirieron nueve mil quinientos soles a la cuenta de un tercero, lo cual es inusual para la denunciante y se considera como operaciones irregulares, infringiéndose de esta manera los artículos antes mencionados.

El Banco no pudo demostrar las medidas de seguridad aplicadas para los gastos no reconocidos. Esto se determinó tras analizar los consumos anteriores durante los últimos seis estados de cuenta. Concluyendo que la primera transacción debería haber generado una alerta, lo cual no ocurrió, y la segunda transacción no debería haber sido procesada. Esto se debe a que no se alineaba con el comportamiento de consumo habitual, ya que el gasto más alto en los últimos seis meses fue de S/. 556.59 y el total más elevado en un mes fue de S/. 1,509.35. En consecuencia, se ordenó al Banco anular la primera operación de retiro de efectivo y reembolsar el monto de la segunda operación al consumidor.

En el presente caso prevaleció el criterio del comportamiento habitual de consumo, teniendo en cuenta lo siguiente:

Para el análisis, evaluación y determinación de un comportamiento habitual de consumo, el ente administrativo (INDECOPI), requiere a la entidad financiera los últimos seis estados de cuenta previos a las operaciones no reconocidas teniendo en cuenta que los Bancos cuentan con mejor capacidad de brindar dicha información para la determinación de la habitualidad o el carácter usual en los consumos del cliente.

En este sentido, se considera el monto mayor mensual de las operaciones realizadas por el consumidor, así como también el monto mensual total mayor dentro de los 6 meses para así determinar el monto máximo que para este caso el monto mayor consumidor fue de S/. 556.59 y el monto mayor de consumos totales en el mes fue de S/. 1,509.35, por lo que toda operación o transacción realizada mayor a esos montos es considerado como consumo inusual o comportamiento no habitual del consumidor, debiendo el banco generar alertas, notificaciones y bloqueos preventivos a fin de evitar que se sigan realizando estos consumos fraudulentos.

Por consiguiente, nuestra posición como grupo es que, si se considera solo un criterio mensual, todos los consumos anteriores menores a este monto serán consumos usuales y habituales, así como también todos los consumos posteriores presuntamente fraudulentos por lo que este criterio impactaría en desmedro de los consumidores vulnerando también los mecanismos de seguridad del Banco.

Frente a ello, consideramos que lo adecuado es que se tome en cuenta solo el consumo individual de mayor monto para determinar que cualquier monto superior a este debería considerarse como inusual y por ende presuntamente fraudulento para que como consecuencia se genere la devolución al tarjetahabiente.

#### **4.2.3. Resolución Final No. 379-2013/INDECOPI-AQP**

En la presente Resolución, la denunciante quien es la señora Moscoso Reinoso interpone una denuncia en contra del Banco Falabella Perú SA, sobre consumos no reconocidos, respecto de las siguientes operaciones que pasamos a detallar en el siguiente recuadro:

Tabla Nro. 4

| FECHA DE TRANSACCION | DETALLE DE MOVIMIENTO    | IMPORTE EN SOLES |
|----------------------|--------------------------|------------------|
| 15/02/2016           | Compras USD 124.56 - USA | S/. 444.10       |
| 15/02/2016           | Compras USD 124.56 - USA | S/. 444.10       |
| 15/02/2016           | Compras USD 121.58 – USA | S/. 433.48       |
| 16/02/2016           | Compras USD 122.36 – USA | S/. 437.47       |
| 17/02/2016           | Compras USD 170.56 - USA | S/. 609.83       |

(Elaboración propia)

**A. Criterio que ha sido adoptado por el ORPS de Protección al Consumidor perteneciente a la Oficina Regional de Arequipa:**

Que, respecto de los Estados de Cuenta proporcionados por la denunciante referente a los periodos de facturación de fecha 30 de enero del 2016 al 29 de febrero del 2016, se puede apreciar que se realizaron 5 consumos que la usuaria no reconoce al monto ascendente de S/. 2, 368.98 soles.

Frente a ello, la señora Moscoso generó dos reclamos ante la entidad bancaria denunciada a efectos se realice la devolución del monto mencionado en el párrafo anterior. Con fecha 27 de mayo del 2016, el Banco Falabella retornó el dinero a la denunciante, pero, a pesar de ello, en el periodo de facturación de fecha 30 de abril del 2016 al 29 de mayo del 2016, la denunciada volvió a realizar el requerimiento de pago a la denunciante respecto de las operaciones no reconocidas ascendente al monto de S/ 2, 368.98 soles, más intereses y penalidades.

En base a lo expuesto, la ORPS por medio de la R.F. N°. 725-2016/PSO-INDECOPI-AREQUIPA, de fecha 07.12.2016 realizó el siguiente fallo:

Dispuso interponer una sanción en contra de Falabella Perú con una multa correspondiente a 2 UIT pues habría cometido una infracción a lo que establece la Ley N°. 29571 en su artículo 19° pues no habría tomado las medidas de seguridad legalmente

establecidas a efectos de prevenir la realización de operaciones bancarias que la Entidad Financiera Falabella no reconoce.

Asimismo, dispuso se ordene a la Entidad Bancaria como medida correctiva cumpla con devolver a la denunciante el monto ascendente a S/. 2, 368.98 soles, así como también anular los conceptos adicionales que hayan podido generarse como son intereses y penalidades que se le impusieron, todo ello en el plazo de 05 días hábiles que deben computarse a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución.

Respecto a lo resuelto en este extremo por la ORPS, podemos señalar que nos encontramos de acuerdo puesto que al momento en que fueron realizadas las operaciones bancarias conforme detallamos en el recuadro, puede dilucidarse que fueron operaciones realizadas en el extranjero, cuando la denunciante se encontraba dentro del territorio nacional entonces no habría habido manera que ella misma fuese quien realizó dichas operaciones, no habiéndose establecido por el Banco Falabella medidas de seguridad acorde a ley, conforme lo regula el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución SBS No. 6523-2013.

Frente al fallo establecido en la Resolución Final emitida por la ORPS, la Entidad Bancaria denunciada interpuso recurso de apelación, elevándose los actuados al órgano de segunda instancia.

**B. Criterio que ha sido tomado por la Comisión y que se encuentra plasmado en la R.F. N°. 160-2017/INDECOPI-AOP, de fecha 16.03.2017**

La Comisión dispuso revocar en parte la Resolución Final emitida por la ORPS respecto al punto que dispone imponer una sanción a Falabella por haber cometido una infracción al artículo 19° de la Ley N°. 29571, pues no habría tomado las medidas de seguridad legalmente establecidas a efectos

de prevenir la ejecución de transacciones bancarias que la denunciante no reconocía.

Frente al fallo de la Comisión, la denunciante señora Moscoso, interpuso una demanda de nulidad de acto administrativo en contra de la entidad bancaria denunciada y en contra del INDECOPI.

El 24° Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en temas de Mercado de la CSJ de Lima, dispuso lo siguiente en su fallo contenido en la Resolución N°. 12 de fecha 31 de enero del 2020:

Declaró nula la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor de fecha 16 de marzo de 2017, disponiéndose a dejar sin efecto la misma, ordenándose al INDECOPI que dentro del plazo de treinta días realice la emisión de un nuevo pronunciamiento conforme a los argumentos y criterios determinados por el 24° Juzgado Contencioso Administrativo.

El INDECOPI interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución N°. 12, de fecha 31 de enero del 2020, elevándose los actuados a la Quinta Sala Especializada en los Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado.

La Sala especializada en lo Contencioso Administrativo, tomó la misma postura que el 24° Juzgado Contencioso Administrativo, disponiendo se confirme la Sentencia de fecha 31 de enero del 2020 la cual se encuentra contenida en la Resolución N° 12.

Respecto del criterio tomando por la Comisión en su fallo contenido en la Resolución Final N°. 160-2017/INDECOPI-AQP, no compartimos la postura que ésta toma en un primer momento pues consideramos que frente

a las 05 transacciones no reconocidas por la denunciante en su tarjeta de crédito CMR, no se habría cumplido con las medidas de seguridad correspondientes, además de no haberse tomando en cuenta que no constituyen consumos habituales que la usuaria haya realizado anteriormente como son consumos en el extranjero y los tiempos en los cuales se ejecutaron.

Posteriormente, frente a lo ordenado en la Resolución N°. 12, de fecha 31 de enero del 2020, consideramos que la Comisión establece criterios debidamente motivados conforme a ley en la Resolución Final N°. 379-2023/INDECOPI-AQP, pues en primer lugar, señala que la denunciada respecto de los medios probatorios que proporcionó a efectos de comprobar que las 05 operaciones realizadas fueron válidas, no evidencian que se han tomado las medidas de seguridad necesarias puesto que con el documento “CONSULTA LOG” no aparece que ha sido ingresada la clave de la tarjeta conocida como CVV, y, además, solo pueden apreciarse operaciones ingresadas y aprobadas, sin tener como fundamento algún documento que compruebe la credibilidad de la validez técnica de las operaciones bancarias ejecutadas.

De lo anteriormente mencionado, puede dilucidarse las discordancias emitidas en primera instancia por la ORPS y en segunda instancia por la Comisión de Protección al Consumidor. Estas diferencias se basan en el criterio de habitualidad y medidas de seguridad que deban tomar las entidades bancarias frente a los consumos y operaciones no reconocidas.

Mientras que la ORPS se basa en que no se tomaron las medidas de seguridad adecuadas, la Comisión considera que sí lo fueron en un primer momento conforme al fallo emitido en su Resolución Final No. 160-2017/INDECOPI-AQP, de fecha 16 de marzo del 2017.

Consideramos que el análisis efectuado en la Resolución Final N 379-2023/INDECOPI-AQP es conforme a derecho pues, en primer lugar, conforme a los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor, debe entenderse que el proveedor debe dar cumplimiento respecto al servicio o producto de calidad que ofrece en el mercado conforme a la oferta que se comprometió a cumplir frente a los consumidores.

Que, los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establecen que:

***Artículo 18.- Idoneidad***

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

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

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

***Artículo 19.- Obligación de los proveedores***

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

En ese sentido, la responsabilidad que asume el proveedor es respecto a la calidad ofertada y la calidad recibida por el consumidor de los productos o servicios que éste adquiriera. Además, es importante mencionar que es el proveedor del producto o servicio quien responde frente a la idoneidad de estos.

En el presente caso, el Banco Falabella frente al producto que ofrece que son las tarjetas de crédito, debe hacerlo conforme a la oferta que esté otorga a sus productos lo cual debe ser bajo las medidas de seguridad legalmente establecidas por la SBS conforme a la Resolución SBS 6523-2013. En el presente proceso administrativo sancionador la Entidad Bancaria denunciada no pudo validar con los medios probatorios que proporcionó, que efectivamente sí cumplió con las medidas de seguridad.

En el supuesto de responsabilidad administrativa por falta de idoneidad de producto, el consumidor es quien debe acreditar si existe algún tipo de defecto en el bien o servicio brindado, mientras que la carga de la prueba en este proceso administrativo la tiene el proveedor, quien tiene el deber de acreditar que el defecto alegado por el consumidor no le es imputable.

En el presente caso, la denuncia interpuesta por la señora Moscoso fue por operaciones no reconocidas, lo cual evidenció con sus Estados De Cuenta. Por tanto, la denunciada Banco Falabella es quien a través de los medios probatorios debía validar o evidenciar que lo alegado por la señora Moscoso no le fuese imputable.

Finalmente, es importante mencionar que para tomar la decisión contenida en la Resolución Final N° 379-2023/INDECOPI-AQP, bajo el criterio de habitualidad de consumo y el empleo de las medidas de seguridad legalmente establecidas, la Comisión mencionó que la Entidad Bancaria no acreditó 03 aspectos importantes:

- a) La validez técnica del ingreso de la numeración de la tarjeta.
- b) El código de seguridad (CVV).
- c) La no aplicación de un sistema de monitorio a las operaciones no reconocidas.

### **4.3. RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA CC1 DEL INDECOPI A FAVOR DE LA ENTIDADES FINANCIERAS**

#### **4.3.1. Resolución Final No. 0744-2023/CC1**

En la presente Resolución, la denunciante quien es la señora Elizabeth Antón interpuso una denuncia en contra del Banco Scotiabank Perú S.A.A., sobre consumos no reconocidos, por las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **A. HECHOS EXPUESTOS POR LA DENUNCIANTE EN LA DENUNCIA PRESENTADA CON FECHA 27 DE JULIO DEL 2022:**

Los hechos que alega la denunciante en su escrito de denuncia presentado con fecha 27 de julio del 2022 son los siguientes:

Que, la denunciante se dirigió a la Entidad Bancaria a efectos de solicitar que se le realice la devolución del saldo de la compra de deuda que había llevado a cabo en otra Entidad Bancaria, cuyo monto era ascendente a S/. 6, 000.00 soles. La denunciante fue atendida por la funcionaria del Banco quien realizó la devolución en varias operaciones, tomando más tiempo del necesario, debiéndose haber realizado en una sola operación. En la realización de la devolución la funcionaria del Banco cometió un error, no consignando la suma faltante ascendente a S/. 800. 00 soles del monto total. Frente a ello, la señora Elizabeth Antón realizó un reclamo y finalmente se le hizo la devolución del dinero faltante.

Cuando la señora Elizabeth Antón se retira de la Entidad Bancaria en un servicio de Taxi, ésta fue víctima de secuestro y asalto por 4 personas quienes se encontraban armados. Estos delincuentes se apropiaron ilícitamente de su celular y tarjetas tanto de crédito como de débito. Frente a este hecho, interpuso la denuncia pertinente ante la PNP.

La señora Elizabeth se dio con la sorpresa que se realizaron 2 transferencias bancarias por la suma de S/. 3, 004,80 por cada una, desde su cuenta bancaria denominada “Cuenta Free”.

Tras este suceso, la señora Elizabeth se comunicó con la Banca por Teléfono. Según lo que informa la denunciante es que la Entidad Bancaria sería quien tomaría las tareas de investigación del caso y que, por ser cliente preferencial, se le otorgaría una respuesta favorable de manera más rápida.

Con fecha 19 de mayo del 2022, la señora Elizabeth concurrió a la Entidad Financiera con el propósito de dar a conocer lo ocurrido y presentar un reclamo sobre la atención recibida, así como por las 2 transferencias que no reconoce. El Banco se negó a recepcionar ambos reclamos comunicándole que este debía ser presentado a través de una carta, la cual tendría que ser presentada vía telefónica, o en todo caso, el reclamo interpuesto sería improcedente. Tras la insistencia de la señora Elizabeth, el Banco accedió a recepcionar su reclamo.

La denunciante hace mención que, a pesar de que el Banco la consideraba como cliente preferencial, en ningún momento se le ofrecieron seguros para sus tarjetas. Además, considera que no se tomaron las medidas de seguridad necesarias por parte de la Entidad Bancaria respecto de los dos consumos no reconocidos antes mencionados, además de no coincidir con el patrón habitual de consumo.

Con fecha 31 de mayo de 2022, el Banco Scotiabank le brindó una respuesta a la señora Elizabeth comunicándole que su reclamo no es favorable puesto que las operaciones bancarias habrían sido debidamente validadas por medio de la Banca Digital, además que el robo no fue comunicado de manera inmediata.

La señora Elizabeth solicitó en calidad de medida correctiva que se ordene a Scotiabank la devolución de los montos que le fueron sustraídos. La denunciante en su escrito de denuncia no solicitó que se realizara el pago de costas y costos del proceso.

La Secretaría Técnica admite a trámite la denuncia bajo los términos siguientes:

Por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor en tanto la Entidad Bancaria, el 17 de mayo de 2022 no habría:

1. Otorgado un servicio de forma adecuada por parte de su funcionaria, puesto que el Banco realizó más operaciones de las necesarias.
2. Otorgado un servicio adecuado puesto que la funcionaria de Scotiabank entregó a la señora Elizabeth S/. 800.00 soles menos al monto solicitado.
3. Tomado las medidas de seguridad necesarias a efectos de no permitir que se realizaran las 02 operaciones no reconocidas ascendentes al monto de S/. 3 004.80 soles cada una.

Además, se habrían cometido las presuntas infracciones a los artículos antes mencionados puesto que:

1. La entidad bancaria se habría puesto renuente a aceptar el reclamo realizado por la señora Elizabeth.
2. La Entidad Bancaria no habría otorgado seguros de tarjeta a la denunciante, a pesar de que era una cliente preferencial.

Asimismo, se habría cometido la presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor debido que la Entidad Bancaria no habría brindado una respuesta adecuada al reclamo que fue interpuesto por la Señora Elizabeth puesto que la respuesta fue “poco empática y desconsiderada”, sin haber llevado a cabo una investigación.

**B. HECHOS EXPUESTOS POR LA ENTIDAD BANCARIA EN SU ESCRITO DE DESCARGOS DE FECHA 09 DE ENERO DEL 2023:**

Con fecha 09 de enero del 2023, el Banco presentó su escrito de descargos en el cual mencionó que la señora Elizabeth no ha cumplido con adjuntar medio probatorio alguno que permita verificar que se le otorgó un servicio inadecuado al permitir que la funcionaria del Banco efectuara más de las operaciones de las necesarias y que le haya entregado S/. 800.00 menos del monto solicitado.

Además, la Entidad Bancaria hizo mención de que las operaciones bancarias denunciadas fueron realizadas por medio de la Banca Móvil, a la cual la denunciante se encontraba afiliada.

Respecto de las claves digitales, el Banco alega que la denunciante afilió como medios de recepción de clave digital su correo electrónico, como celular personal, estableciéndose como medio predeterminado este último.

El Banco Scotiabank alude que al momento en que se efectuaron las transacciones que son materia del presente análisis, no fueron detectadas anomalías respecto del ingreso a la Banca Digital, así como tampoco fueron verificados cambios ni modificaciones de los medios celular y correo electrónico para la recepción de la clave digital.

De los medios probatorios adjuntados por la Entidad Bancaria denunciada, se puede apreciar que el inicio de sesión de la Banca Virtual y la realización de

operaciones, se efectuaron conforme al cumplimiento de las medidas de seguridad debido que fue enviada la clave digital al número de teléfono registrado por la señora Elizabeth la cual fue debidamente validada, ya que contó con la descripción codificada que corresponde a la autorización de transacción.

Por lo tanto, por medio de los documentos presentados, la Entidad Bancaria alega acreditar el correcto ingreso a la Banca Digital, así como también que cada una de las operaciones contaba con la remisión de la clave digital, la validación y autorización respectiva.

Asimismo, el Banco alega que anterior a la realización que la señora Elizabeth no reconoce, se puede apreciar que la misma efectuó transacciones por importes superiores, por lo que los consumos que forman parte de la denuncia pertenecían al patrón habitual de consumo de la señora Elizabeth.

El Banco hace mención que en su página web fue difundida información sobre el seguro de tarjeta protegida, el cual se encontraba al alcance de todos sus clientes.

La Entidad Bancaria adjuntó el documento del reclamo al que hace referencia la denunciante, el cual era el requerimiento de información N°. 052-R-2022000005, en el cual la denunciante solicitada la devolución por los consumos no reconocidos y la revisión de las cámaras de seguridad. Por lo que, a través de dichos medios probatorios, el Banco alega acreditar que se cumplió con atender el requerimiento de información, pronunciándose sobre lo solicitado por la denunciante.

**C. FALLO EMITIDO POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°. 1, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN N°. 0183-2023/CC1-ST EMITIDO POR LA SECRETARÍA TÉCNICA**

La Secretaría Técnica al momento de presentar su recomendación en su Informe Final de Instrucción, tomó en consideración los fundamentos y medios aportados por la Entidad Bancaria en su escrito de descargos. Frente a ello, dispuso archivar la denuncia respecto de las presuntas infracciones que le fueron imputadas en la resolución de admisión de denuncia emitida por la misma Secretaría Técnica.

La CC1 tomó en consideración lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y defensa del Consumidor. El primero de ellos, toma en cuenta las condiciones que el proveedor ofrece frente al producto o servicio ofertado, y lo que el consumidor realmente recibe. El segundo de ellos toma en cuenta la responsabilidad por la idoneidad del producto o servicio ofrecido de calidad en el mercado.

En el presente caso, el producto que ofrece la Entidad Bancaria es la tarjeta de crédito o débito, el cual frente al contrato que firma el cliente como consumidor, se establecen las medidas de seguridad legamente establecidas, conforme lo regula la SBS en su artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito:

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

- 1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
- 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
- 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
- 4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
- 5. Requerir al usuario la presentación de un 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.*
- 6. 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 del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.*

Además, es importante mencionar que, frente al supuesto defecto imputado al producto o servicio por el denunciante, corresponde al proveedor (Entidad Bancaria), demostrar lo contrario puesto que tiene la carga de la prueba, por lo que debe acreditar que la conducta infractora no le es imputable.

- 1. Respecto al fundamento de la denunciante referente al inadecuado servicio brindado a la denunciante, la Entidad Bancaria en su escrito de descargos mencionó que no se habría acreditado dicho defecto alegado por la señora Elizabeth Antón.**

La CC1 menciona que, en la Ley de Procedimiento Administrativo General en su artículo 173 numeral 2, regula que es responsabilidad de los administrados brindar las pruebas que consideren pertinentes con la finalidad de poder fundamentar sus alegaciones, por lo que la actuación de las partes deberá guardar relación a la norma que regula la carga de la prueba.

Que, existen dos etapas que deben formar parte del análisis al momento de la verificación de la ocurrencia de una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- Etapa N°. 1: En la presente etapa es el consumidor quien debe acreditar la existencia del defecto del producto o servicio que éste recibe del proveedor, el cual supone debió ser conforme a las condiciones de la oferta ofrecida.
- Etapa N°. 2: En el momento en cual se acredita el defecto imputado por la denunciante, la carga de la prueba se invierte y corresponde al proveedor del producto o servicio demostrar que éste no le es imputable.

Bajo lo expuesto, la CC1 alude que la señora Elizabeth Antón debió acreditar por medio del ofrecimiento de medios probatorios, las afirmaciones que presenta en su escrito de denuncia respecto del presunto hecho denunciado (sobre el supuesto inadecuado servicio brindado por la Entidad Bancaria), con el objetivo que la CC1 pueda imputar dicha conducta al Banco. En ese sentido, la CC1 establece que dicha conducta no le es imputable a la Entidad Bancaria puesto que no resulta posible verificar que el Banco haya retenido el monto indicado, además de haberse efectuado más operaciones que las necesarias. De esta manera, la CC1 se acoge a la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica conforme al Informe Final de Instrucción N°. 0183-2023/CC1-ST.

Frente a lo expuesto, concordamos en este extremo con la Comisión de Protección al Consumidor N°. 1 debido a que correspondía a la denunciante demostrar por medio de los medios probatorios documentales la conducta infractora que le fue imputable a la Entidad Bancaria, siendo que ello guarda concordancia con el principio del debido procedimiento administrativo toda vez que es derecho de los administrados exponer sus argumentos, ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada y derecho. Por lo tanto, la decisión tomada en el extremo del supuesto inadecuado servicio otorgado por la Entidad Bancaria se encuentra debidamente motivado puesto que no se contaron con las pruebas idóneas y necesarias para corroborar que la conducta infractora se habría cometido.

**2. Respecto al segundo fundamento presentado por la señora Elizabeth, referente del inadecuado servicio por entregar S/. 800.00 soles menos del monto solicitado, la Entidad Bancaria en su escrito de descargos alegó que la denunciante no habría acreditado el defecto alegado.**

Frente a ello, la CC1 menciona que, frente a los medios probatorios presentados por la denunciante, no resulta posible evidenciar que la Entidad Bancaria haya realizado la retención del monto materia de denuncia.

La denunciante en su escrito de denuncia no ha presentado medio probatorio que acredite por lo menos a nivel indiciario que la funcionaria del Banco verdaderamente haya hecho entrega de S/. 800. 00 soles menos al monto solicitado. Es por ello por lo que la CC1 determina que la denunciante, en calidad de consumidor, pudo haber presentado algún documento en el cual pueda verificarse que efectivamente se le hizo entrega de un monto menor, o también haber presentado como medio probatorio la constancia de presentación de algún reclamo sobre lo acontecido, no obstante, ello no ocurrió en el presente proceso.

Finalmente, la CC1 se acogió a la recomendación brindada por la Secretaría Técnica en su Informe Final de Instrucción N°. 0183-2023/CC1-ST, en el extremo de declarar infundada la denuncia interpuesta puesto que no se acredita fehacientemente que la funcionaria del Banco haya entregado S/. 800. 00 soles menos respecto del monto solicitado por la denunciante.

Bajo lo expuesto, creemos que, en el segundo supuesto alegado cabe acogerse al principio del debido procedimiento administrativo, toda vez que la parte denunciante debió presentar los medios probatorios necesarios a efectos de acreditar la conducta infractora.

**3. Respetto del tercer fundamento presentado por la denunciante, referente a las operaciones no reconocidas, es importante efectuar un análisis con el objetivo de tomar conocimiento del criterio de la Comisión de Protección al Consumidor N°. 1 aplicado en el presente proceso.**

En primer lugar, cuando se crea una relación jurídica entre un consumidor y un Banco (proveedor), a consecuencia de la entrega de una tarjeta de crédito o débito, lo que va a ocurrir es que se crean tanto derechos como obligaciones para ambas partes.

Entre las obligaciones que asume el consumidor tenemos las siguientes:

- Custodiar de forma adecuada su tarjeta.
- Mantener la confidencialidad de su clave secreta.
- Comunicar a la Entidad Financiera sobre el robo, hurto o extravío de la tarjeta, entre otros.

Entre las obligaciones que asume el proveedor tenemos las siguientes:

- La condición explícita respecto de la oferta ofrecida del producto en el mercado referente a la adopción de las medidas de seguridad que fueran necesarias con el propósito de garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado.

De esta manera, se puede concluir que parte del servicio que ofrece la Entidad Bancaria implica la confianza que el cliente deposita en los sistemas de seguridad con los que esta cuenta, con el objetivo de la realización y aprobación de cualquier transacción comerciales realizada por medio de las tarjetas de crédito o débito que afecte su patrimonio. Entonces, las medidas de seguridad que aplique el Banco en su sistema de implementación de mecanismos de seguridad, es importante puesto que con ello lo que se busca es proteger las transacciones que realizan los consumidores, evitándose de esta forma el uso indebido o fraudulento de las tarjetas de crédito o débito.

Que, las Entidades Bancarias únicamente podrán cargar en las cuentas de las tarjetas de crédito o débito de sus clientes propietarios de las mismas el importe de los bienes y servicios que adquieran haciendo uso de estas, conforme a las órdenes de pago que autoricen, o por las autorizaciones realizadas a través de los medios electrónicos, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por los propietarios de las tarjetas. Ello en concordancia con los artículos 9° y 14° del Reglamento SBS N° 6523-2013:

**Artículo 9º. - Cargos**

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

**Artículo 14º. - Cargos**

*“Las empresas cargarán en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiriera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13º del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones asumidas en el contrato, conforme a la legislación vigente sobre la materia.*

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

Bajo lo dispuesto por el reglamento, lo que se busca salvaguardar es que, en cualquiera de los escenarios planteados en los cuales se efectúe la transacción, esta se haya realizado en observancia con las medidas de seguridad legalmente establecidas, por lo cual se exige a los Bancos contar con el sustento que acredite de manera indubitable la autorización efectuada por el consumidor, ya sea por medio de la suscripción de una orden de pago, el ingreso de una clave o firma electrónica (clave secreta, clave dinámica, CVV, etc.).

Cuando se realizan operaciones en el mercado por medio de tarjetas de crédito o débito, hay transacciones que se realizan de forma física (plástico) y en otros casos de manera virtual, por lo que lo que establece la CC1 es que pueden efectuarse operaciones “con tarjeta presente” y “con tarjeta no

presente”. Para que puedan garantizarse este tipo de operaciones de forma válida, lo que deben hacer los Bancos es adoptar medidas de seguridad específicas.

Ante ello, es importante mencionar que la CC1 establece parámetros para realizar transacciones con tarjeta presente y tarjeta no presente.

Para el caso de operaciones con tarjeta presente, es necesario que, para poder realizar una transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la cual es pasada por un terminal de venta (o POS, por sus siglas en inglés, Point of Sale), requiriéndose, según el caso, la firma electrónica (CVV) o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal POS, pero si el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones en efectivo a través del cajero automático.

Para el caso de operaciones con tarjeta no presente, no se requiere la presencia de la tarjeta de crédito física, solicitándose que la autorización se realice a través de los medios electrónicos, como por ejemplo, vía internet en el que se requiere el ingreso de los datos impresos en el medio de pago, tales como los dígitos de la tarjeta, la fecha de vencimiento, el código CVV, claves por internet o dinámica, entre otros, con los cuales se puede verificar la autorización expresa del consumidor.

Por tanto, se puede concluir que las Entidades Bancarias para cargar de forma válida en la cuenta de sus tarjetas de sus clientes, ya sean estas de crédito o débito, el importe de las operaciones efectuadas, deben acreditar que:

- En las operaciones realizadas con tarjeta no presente, hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,

- Para los casos de operaciones con tarjeta presente, las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado o el ingreso de la clave secreta, según corresponda.

Con ello puede concluirse que, frente a un cuestionamiento efectuado por el cliente, el Banco debe tener la capacidad de acreditar fehacientemente que la operación cargada ha sido efectuada por el consumidor.

Adicionalmente a lo expuesto en los párrafos anteriores, las Entidades Bancarias también deben cumplir con las medidas de seguridad legalmente establecidas en el artículo 17° de la Resolución SBS N°. 6523-2013:

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

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.
3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información historia de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.
5. 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.
6. 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.”

Dentro de las medidas de seguridad establecidas en el artículo 17°, tenemos la de contar con un sistema de monitoreo de operaciones que permita: 1. Detectar aquellas transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de los consumidores; y, 2. Identificar los patrones de fraude.

Respecto a aquellas transacciones que no corresponden al patrón habitual de consumo, la CC1 menciona que el artículo 2° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito se encuentra referido al tipo de transacciones que comúnmente realiza el titular consumidor con su tarjeta de crédito o débito, tomando en cuenta diversos factores tales como: País de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, lo cual se van a establecer a partir de la comparación de la información histórica de operaciones que pueda registrar el titular de estas tarjetas. Con ello puede decirse que, a través del empleo de las tarjetas de crédito o débito, cada cliente va generando un historial de consumo conforme a sus necesidades propias. Respecto a ello, se debe tomar en consideración que el comportamiento de consumo de los clientes no va a obedecer a un conjunto estático e inmutable de operaciones realizadas por determinados montos, sino que este es, por naturaleza dinámica y se encuentra en constante desarrollo.

De esta manera, las Entidades Bancarias deben contar con sistemas de monitoreo que detecten cuando una transacción u operación no se encuentre de acuerdo al consumo habitual que el cliente le brinda a su tarjeta de crédito o débito.

Respecto de los patrones de fraude, igualmente las Entidades Bancarias, conforme al artículo 2° del Reglamento antes mencionado, se encuentran obligadas a implementar las medidas de seguridad necesarias con el objetivo de evitar que se efectúen transacciones de fraude, ello a través de la detección oportuna de transacciones que presenten características sospechosas.

La Sala de Protección al Consumidor del INDECOPI, en su Resolución Final N°. 0277-2003/TDC-INDECOPI, ha establecido algunas circunstancias que pueden servir como señales para la detección de operaciones fraudulentas como, por ejemplo:

- Varias transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo.
- Transacciones realizadas en distintas agencias de un banco o en varias ventanillas de un mismo banco.
- Retiros por montos significativos en una sola operaciones o retiros seguido entre si por montos pequeños que en conjunto resultan una cantidad importante, entre otras circunstancias que en cada caso en particular pueden llevar a la conclusión que se trata de operaciones sospechosas.

Frente al análisis expuesto por la CC1, esta concluye que el sistema de monitoreo de los bancos debe detectar operaciones que resultan distintas al comportamiento habitual del consumidor de manera individualizada, así como las operaciones que resulten compatibles con patrones de fraude. Por lo tanto, en los casos en que se realicen cuestionamientos respecto de las operaciones de consumo que no correspondan al comportamiento habitual del consumidor o que son compatibles con patrones de fraude, lo que se va a requerir analizar son dos aspectos: 1. Si se contó con la autorización del titular para la realización de las operaciones cuestionadas; y, 2. Si, en efecto, estas no se encontraban acorde con el comportamiento habitual del consumidor o presentaban características de fraude, para poder llegar a la conclusión si efectivamente funcionó el sistema de monitoreo de la Entidad del Sistema Financiero.

Volviendo al caso materia de análisis, la denunciante alega en su escrito de denuncia que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias puesto que se permitió que se efectuaran dos transacciones por el mismo monto ascendente a S/. 3 004,80 soles las cuales no reconocía puesto que no coincidían con su patrón habitual de consumo.

Por su parte, la Entidad Bancaria en su escrito de descargos menciona que, de los medios probatorios presentados, se puede evidenciar que hubo un

correcto ingreso a la Banca Digital y que, además, cada consumo efectuado contaba con el envío de la clave digital, la validación y autorización respectiva.

Siendo que la denunciante no cuestionó dentro de la infracción de conductas la de la afiliación a la banca por internet y envío de la clave digital, la CC1 optó que no correspondía efectuar un análisis respecto a ello. De esta manera, se efectuaría el análisis respecto del ingreso a la Banca por Internet y el uso de la clave digital para verificar la validez de las operaciones cuestionadas por la señora Antón.

- *Sobre el ingreso de las claves digitales:*

Dentro de los medios probatorios presentados por la denunciada, encontramos el reporte generado por su sistema denominado “Splunk”, del cual pudo verificarse lo siguiente: 1. La fecha y hora del inicio de sesión el cual fue el 11 de marzo del 2022; 2. El ingreso del código de identidad (ID) de la denunciante; y, 3. La autorización del acceso a la plataforma.

Este medio probatorio presentado por el Banco tiene el objetivo de acreditar a la Banca Móvil previa a la realización de la operación de US\$ 750 dólares.

Con sus sistemas Splunk se pudo acreditar válidamente que el día 17 de mayo del 2022 se pudo acceder correctamente a la plataforma virtual del Banco, previamente a que se efectúen las operaciones cuestionadas, por lo que ahora lo que corresponde es determinar si éstas fueron debidamente autorizadas.

En el medio probatorio denominado “Detalle de Asiento Histórico”, se pudo realizar la verificación de que el día 17 de mayo del 2022, fueron registradas dos operaciones por el importe de S/. 3 004.80 cada una. Con

el reporte del sistema Splunt, se pudo verificar que antes de que se efectuaran ambas operaciones cuestionadas, se remitieron las claves digitales correspondientes, las cuales fueron registradas con el objetivo de que estas operaciones denunciadas pueden ser concretadas, por lo tanto, se llega a la conclusión de que ambas operaciones fueron debidamente autorizadas.

- *Sobre el comportamiento habitual de consumo de la denunciante:*

Como se ha analizado anteriormente en el análisis de la presente resolución, las Entidades Bancarias deben contar con un sistema de seguridad de monitoreo que le permita detectar operaciones que no correspondan al patrón habitual del consumo de cada uno de sus clientes o que obedezcan a patrones de fraude.

¿Qué nos dice la Comisión de Protección al Consumidor N°. 1 respecto del sistema de monitoreo de implementación de los Bancos a efectos de captar que una operación no corresponde al patrón de consumo habitual del cliente?

El sistema de funcionamiento de monitoreo se va a definir conforme a las reglas que cada Banco determine respecto de cada tipo de consumo que se realice con las tarjetas de crédito y débito que éstas administran. Respecto a este sistema, para que pueda emitirse una alerta deberán de concurrir circunstancias suficientes para inferir que una operación no está siendo realizada por el titular de la cuenta de ahorros y/o tarjeta de crédito.

Para que el sistema de monitoreo emita una alerta entonces deberán de haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no han sido efectuadas por el titular o propietario de la tarjeta, puesto que no es

posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de patrón o fraude o sean diferentes al comportamiento habitual del consumidor.

Con lo mencionado, debe tomarse en consideración que el bloqueo preventivo se efectuará cuando con posterioridad a la autorización de la operación que genera la alerta, puesto que para que sea activo el sistema de monitoreo, primero debe haber como mínimo una operación que no sea usual en el cliente, lo cual deberá validarse en el presente caso.

Que, anteriormente, la Secretaría Técnica por medio del Oficio N°. 055-2019/CC1-INDECOPI, ha solicitado a la SBS una opinión referente a la definición de comportamiento habitual de consumo. Frente a dicho requerimiento, la SBS realizó su respuesta a la Secretaría Técnica por medio del Oficio N°. 4446-2020-SBS, en el cual estableció que:

*“El análisis del comportamiento habitual de consumo se deberá realizar en función del sistema de monitoreo que haya implementado cada una de las entidades bancarias, teniendo en cuenta la información histórica de las operaciones que registren los usuarios...”*

Bajo el criterio tomado por la SBS, la CC1 efectuó un análisis sobre el comportamiento habitual de la denunciante tomando en consideración los productos contratados entre la señora Elizabeth y la Entidad Bancaria.

En casos anteriores, como es el contenido en la Resolución Final N°. 2614-2022/CC1, de fecha 14 de septiembre del 2022, la Entidad Bancaria denunciada respecto a su sistema de monitoreo señaló lo siguiente:

1. *“Realizaba el monitoreo de todas las transacciones de sus clientes, y en los casos de sospecha de operación inusual se contactaba de inmediato con el consumidor a fin de que éste corrobore la información.*
2. *En los casos en que no podía comunicarse con el cliente, procedía con un bloqueo temporal del plástico. Para ello, contaba con un Call Center que operaba las 24 horas del día, con el final de que los consumidores solicitaran cualquier tipo de información o servicio y/o, adicionalmente, alertarlos respecto de posibles transacciones fraudulentas.*
3. *Cuando identificaba una operación inusual, se trabajaba y analizaba de manera inmediata por un equipo especializado; luego, se comunicaban con el cliente y, de ser el caso, se bloqueaba el plástico y los canales por donde pudiese realizarse algún tipo de fraude...”*

Tomando en cuenta lo expuesto, la CC1 efectuó un análisis de las operaciones realizadas por la señora Elizabeth en los meses previos a que se efectúen las operaciones no reconocidas, con el objetivo de validar si las operaciones que son materia de cuestionamiento corresponden o no con su patrón de consumo habitual.

A criterio de la CC1, deben determinarse dos aspectos en cuenta:

- Si se presentaron operaciones que no correspondían al comportamiento habitual de consumo; y,

- Si es el caso, evaluarse le momento en que la Entidad Bancaria debió haber emitido las alertas correspondientes para evitar se realicen operaciones posteriores que pudieran afectar a la denunciante.

Tras la evaluación de los estados de cuenta presentados, la CC1 determinó que los dos consumos realizados materia de cuestionamiento no debieron haber generado una alerta debido que dichas operaciones ascendían al monto total de S/. 6, 009.60 soles, es decir, un monto menor a aquel por el que se efectuaron las transacciones que la señora Elizabeth registró en el mes de diciembre de 2021, siendo que en dicho mes se encuentra registrada una operación por la suma de S/. 25, 000.00 soles.

Por lo tanto, la CC1 concluye que dichos consumos no presentan un patrón inusual por lo que la denunciada no incumplió con las medidas de seguridad sobre el sistema de monitorio de seguridad.

En ese sentido, se pudo verificar que la denunciada si adoptó las medidas de seguridad adecuadas puesto que acreditó la autorización de las 02 operaciones que son materia de cuestionamiento, para que estas sean realizadas de manera válida. Además, no correspondía que el Banco activara su Sistema de Monitoreo, en tanto las operaciones cuestionadas se encontraban dentro del patrón de consumo habitual de la señora Elizabeth.

Finalmente, la CC1 se acoge a la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica contenida en su Informe Final de Instrucción N°. 0183-2023/CC1-ST, considerando declarar infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor puesto que ha quedado acreditado que las dos operaciones no reconocidas, fueron válidamente autorizadas, así

como que correspondían al patrón de consumo habitual de la denunciante.

Conforme al análisis realizado por la Comisión de Protección al Consumidor N°. 1 del INDECOPI sobre consumos no reconocidos en la Resolución Final N°. 0744-2023/CC1, podemos resaltar la importancia de los criterios que ésta toma al momento de resolver el caso en este extremo puesto que va a servir como precedente en los posibles futuros casos sobre operaciones no reconocidas. Respecto del Criterio adoptado por el Indecopi referente a las transacciones bancarias que se realizan de forma física o virtual, ha sido importante establecer que para que se garanticen las mismas, las entidades bancarias tienen la obligación frente al consumidor, conforme el Reglamento SBS N°. 6523-2013, de adoptar las medidas de seguridad a efectos de garantizarse dichas operaciones. Frente a ello ya el INDECOPI ha establecido medidas para garantizar las mismas como son el ingreso de clave dinámica en caso de operaciones virtuales, o la suscripción de orden de pago en operaciones físicas.

**4. Respecto de las demás supuestas conductas infractoras imputadas a la denunciada tenemos: La renuencia del Banco a aceptar un reclamo, la falta de otorgamiento de seguro de tarjetas a la denunciante, y sobre la atención de reclamos.**

Sobre el primero de ellos, este hace referencia a que la denunciante manifestó que el Banco no quiso aceptar su reclamo. La denunciada alegó que dicho hecho no habría sido acreditado por la denunciante. La CC1 concluyó que tomando en consideración la carga de la prueba en el procedimiento administrativo, la denunciante en ningún momento pudo acreditar con los medios probatorios que presentó que efectivamente la Entidad Bancaria se habría mostrado renuente a aceptar su reclamo.

Sobre el segundo punto, la denunciante alegó que el Banco no le otorgó seguros de tarjeta a la denunciante, a pesar de que era una cliente preferencial. Por su parte, la denunciada señaló que la denunciante no habría acreditado el defecto alegado. La CC1 dentro de las conclusiones que brinda menciona que la Entidad Bancaria no se encuentra obligada normativamente a brindar un seguro de tarjetas u ofrecer la contratación de esta, siendo que la contratación de un seguro corresponde a ser efectuada por el propio consumidor. Además, menciona que, conforme a los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia, no resulta posible verificar que el banco se encontrara obligado a brindar un seguro de tarjetas a la denunciante, siendo esta cliente preferencial. Tampoco existe medio probatorio alguno que acredite que la señora Elizabeth haya solicitado el referido seguro de tarjetas.

Sobre el último punto establecido, la CC1 menciona la Circular N°. G-184-2015, la cual es una norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, la cual se encontraba en vigencia al momento de la ocurrencia de los hechos materia del presente caso, la cual establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de 30 días de haber sido presentados. La respuesta que brinda la Entidad Financiera debe ser oportuna, completa, clara y debe pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el cliente. Ello no implica que todo reclamo deba ser declarado procedente o que se otorgue al cliente cualquier información que este pueda requerir.

Lo que alega la denunciante es que el Banco no habría respondido de manera adecuada el Reclamo interpuesto puesto que la respuesta brindada fue “poco empática y desconsiderada, sin realizar ninguna investigación”.

La Entidad Bancaria denunciada dentro de los medios probatorios ofrecidos en su escrito de descargos se encontraba el Requerimiento de Información N°.

052-R-2022000005, del cual es el reclamo al que hace referencia la denunciante. En dicho requerimiento la señora Elizabeth solicita la devolución de los consumos no reconocidos y la revisión de cámaras de seguridad. El Banco logró acreditar con dicho medio probatorio que si se dio respuesta y se atendió al requerimiento de la señora Elizabeth.

La respuesta brindada por el Banco guarda relación con la materia reclamada puesto que se evidencia que la denunciada si se pronunció indicando que las operaciones se efectuaron en cumplimiento a las medidas de seguridad, por lo que no podía otorgarle a la denunciante una respuesta a su favor.

Respecto a considerar la respuesta del Banco como “desconsiderada y poca empática”, la CC1 concluye que ello no determina que la atención otorgada al reclamo se constituya como no adecuada.

Por lo expuesto, respecto a las conductas infractoras desarrolladas en el presente acápite, la CC1 resolvió:

Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elizabeth Antón contra la Entidad Bancaria por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor debido que:

1. No quedó acreditado que la Entidad Bancaria se haya mostrado renuente a aceptar el reclamo de la denunciante.
2. No quedó acreditado que la denunciante haya solicitado un seguro de protección de tarjetas.
3. Ha quedado acreditado que el Reclamo interpuesto por la denunciante en contra de la Entidad Bancaria fue atendido de forma adecuada.

#### **4.3.2. Resolución No. 0114-2023/CC1**

En la presente resolución, la denunciante Señora Luz María Gómez, interpuso una denuncia en contra del Banco Ripley Perú S.A., sobre consumos no reconocidos, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

##### **A. HECHOS EXPUESTOS POR LA DENUNCIANTE EN LA DENUNCIA PRESENTADA CON FECHA 19 DE MAYO DE 2022**

La señora Luz María denunció a la Entidad Bancaria puesto que se habrían efectuado 02 consumos no reconocidos por medio de la Tienda Virtual de Ripley a través de la Tarjeta de Crédito perteneciente al Banco Ripley, por las cifras ascendentes a S/. 4 948.00 y S/. 8 947.00 soles. Dichas operaciones se ejecutaron con fecha 7 y 9 de diciembre del año 2021.

La denunciante se percató de este hecho en el mes de febrero del año 2022, por lo que optó en apersonarse al establecimiento en el cual se ejecutaron las operaciones con la finalidad de poder realizar un reclamo verbal. Frente al reclamo interpuesto, la denunciante obtuvo una respuesta el día 20 de abril del 2022, por medio del documento denominado Reclamo/Requerimiento N°. F0011698493, el cual fue declarado improcedente.

La señora Luz María solicitó a la Entidad Bancaria las boletas de Venta Electrónica, en las cuales figuraba que las transacciones efectuadas fueron realizadas por los señores Jean Carlos Ogozi Escalante y el señor Carlos Hareth Flores Cáceres.

Dentro de la exposición de los hechos expuestos por la denunciante, esta alega que los trabajadores de la tienda virtual tuvieron una conducta de irresponsabilidad al permitir que se efectuaran los consumos sin seguir paso a paso los protocolos para efectuar la verificación de los datos del cliente,

perjudicándola con el consumo de los artículos que no fueron solicitados por ésta, sin realizar una previa validación de los datos personales ni de su tarjeta.

La denuncia interpuesta fue admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°. 1, conforme la Resolución N°. 2, de fecha 8 de julio de 2022, bajo los términos siguientes:

Admitir la denuncia interpuesta en contra del Banco Ripley por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Entidad Bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias al permitir que se efectuaran dos operaciones que la denunciante no reconoce con cargo en su Tarjeta de Crédito Ripley por las cifras ascendentes a S/. 4 948.00 y S/. 8 947.00 soles.

#### **B. HECHOS EXPUESTOS POR LA ENTIDAD BANCARIA EN SU ESCRITOS DE DESCARGOS DE FECHA 24 DE OCTUBRE DEL 2022**

La Entidad Bancaria solicitó la nulidad del acto de notificación de la Resolución N°. 2 puesto que no se le corrió traslado del escrito presentado por la denunciante el 5 de julio del 2022, por lo que debía otorgársele un nuevo plazo para presentar sus descargos.

Asimismo, menciona que debe declararse la nulidad de la Resolución N°. 2 debido que frente al escrito de denuncia interpuesto por la señora Luz María, se puede evidenciar que se interpuso una denuncia por consumos realizados por terceras personas, sin embargo, la imputación de cargos realizada versa sobre medidas de seguridad, por lo que la imputación de la conducta infractora no guarda relación con el hecho denunciado.

También solicitó la nulidad del acto de notificación de la Resolución N°. 3, pues considera que el escrito de fecha 22 de julio del 2022 presentado por la

denunciante, no se le remitió completamente. Además, solicitó la nulidad de dicha resolución puesto que, al ser notificado de manera incompleta, la Entidad Bancaria considera que se está vulnerando su derecho al debido procedimiento y su derecho de defensa.

La denunciada adjuntó en su escrito de descargos un reporte como medio probatorio denominado “Operaciones Vivas Mastercard”, a través de la cual se establecen que las transacciones no reconocidas por la señora Luz María se efectuaron de forma válida, toda vez que, para el procesamiento de las operaciones en cuestionamiento, se ingresaron los datos confidenciales de su tarjeta de crédito, los cuales eran de uso exclusivo del cliente.

**C. FALLO EMITIDO POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º. 1, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN N.º. 1704-2022/CC1 EMITIDO POR LA SECRETARÍA TÉCNICA:**

La Secretaría Técnica en su Informe Final de Instrucción N.º. 1704-2022/CC1, dispuso lo siguiente:

*Desestimar la solicitud de nulidad de la Resolución N.º. 2, así como de su acto de notificación respectivo, en la medida que no se ha verificado la existencia de vulneración al Principio de Congruencia Procesal ni al Debido Procedimiento, así como que se haya puesto en estado de indefensión al Banco.*

De igual manera, dispuso desestimar la solicitud de nulidad de la Resolución N.º. 2, así como de su acto de notificación respectivo, en la medida que no se ha podido verificar la existencia a la vulneración al Derecho al Debido procedimiento ni al Derecho de Defensa del Banco, como consecuencia del traslado del escrito presentado por la denunciante el 22 de julio del 2022.

Finalmente, dispuso el archivamiento de la denuncia por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido que se acreditó que la denunciada adoptó las medidas de seguridad necesarias al permitir que se llevaran a cabo las dos transacciones no reconocidas con cargo a la Tarjeta de Crédito de la señora Luz María, por las cifras ascendentes a S/. 4 948.00 y S/. 8 947.00 soles.

Frente las recomendaciones ofrecidas por la Secretaría Técnica, la Comisión de Protección al Consumidor N°. 01 emitió su decisión en la Resolución N°. 0114-2023/CC1.

A efectos de desarrollar el tema de relevancia en la presente resolución, nos enfocaremos en el análisis efectuado por la CC1 respecto de la presunta infracción al deber de idoneidad.

Conforme establece el artículo 18° del Código, la idoneidad del producto o servicio responde a lo que el consumidor espera recibir y lo que, de forma efectiva recibe, de acuerdo con las condiciones ofertadas por el proveedor del producto o servicio.

Que, conforme al artículo 19° del mismo cuerpo normativo, se regula que son los proveedores del producto o servicio quienes responden frente a la calidad del producto o servicio de calidad ofertado en el mercado.

De esta manera, la CC1 menciona que los consumidores del servicio financiero esperan que las Entidades Bancarias pueden otorgarles un servicio bajo los estándares de calidad respecto de las condiciones que estos ofrecen, siendo este un servicio responsable e idóneo que pueda ser capaz de originar seguridad y confianza en cada una de las operaciones bancarias que realicen. Por tanto, el parámetro de idoneidad se configura por los mecanismos de seguridad que implementan las Entidades Bancarias para efectuar operaciones ya sea vía virtual

o presencial. Es por ello que en este tipo de casos en el cual se cuestiona el servicio que ha sido brindado por el Banco, es necesario que ésta presente medios probatorios suficientes con el propósito de desvirtuar la conducta infractora que le fue imputada y valide que efectivamente autorizó correctamente las transacciones en cuestión.

La CC1 hace mención del artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución SBS N° 6523-2013. Dicho artículo regula que los Bancos solo podrán cargar en las tarjetas de crédito de los consumidores el importe de los bienes y servicios que adquieran, conforme con las órdenes de pago que se encuentren correctamente autorizadas por los titulares de las tarjetas. De igual manera, dicho reglamento establece la posibilidad que dichas órdenes sean reemplazadas por autorizaciones o firmas electrónicas. Por tanto, puede apreciarse que la finalidad de la norma es el de proteger a los consumidores frente a los cargos que se efectúan en sus tarjetas.

Que, el artículo 9° del Reglamento antes citado determina lo siguiente:

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

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

En el presente análisis, la CC1 también toma en cuenta el criterio sobre operaciones realizadas con tarjeta presente y con tarjeta no presente, conforme fue desarrollado en la Resolución No. 0744-2023/CC1.

La CC1 en el análisis efectuado en el presente caso, dispuso que se debe acreditar el cumplimiento de las medidas de seguridad realizadas en la ejecución de las transacciones de consumos vía internet por las cifras ascendentes a S/. 4 948.00 y S/. 8 947.00 soles.

La Entidad Bancaria con el propósito de validar que efectivamente tomó las medidas de seguridad necesarias, presentó como medio probatorio el documento denominado “Operaciones Vivas Mastercard”, del cual se puede verificar lo siguiente:

1. El número de la tarjeta de crédito de la señora Luz María.
2. El importe de la operación.
3. El código de autorización.
4. La validación CVV

Con dicho documento, la CC1 dispuso que la Entidad Bancaria ha podido acreditar que las operaciones cuestionadas antes mencionadas fueron efectuadas haciendo uso de la información que se encuentra inserta en la Tarjeta de Crédito de la denunciante, así como también se evidencia el ingreso correcto del Código CVV, generándose los correspondientes códigos de autorización. Estos códigos fueron originados como consecuencia del proceso de verificación que se realizó tanto en el establecimiento comercial como en el Banco, a efectos de contrastar la información que fue ingresada en la Tienda Virtual de Ripley. Entonces, para que dichas transacciones hayan podido efectuarse, es decir, para que esta sea válida y se genere dicho código, fue necesario que se ingresen de forma correcta los datos de la tarjeta tales como el Código CVV y la fecha de expiración de la tarjeta.

Con lo expuesto, la CC1 concluye que efectivamente fueron empleados los datos contenidos en la tarjeta de crédito de propiedad de la denunciante.

Respecto de lo alegado por la denunciante referente a que no se habrían verificado sus datos personales al momento en que se realizaron ambos consumos, la CC1 argumenta que no corresponde a la denunciada verificar la identidad o datos personales de los clientes, sino que el Banco tiene la obligación como medidas de seguridad el de validar los datos correspondientes al medio de pago y el uso del Código CVV, lo cual ha sucedido en el presente caso.’

Finalmente, la CC1 concluye, bajo el análisis expuesto, que efectivamente la Entidad Bancaria si cumplió con los mecanismos de seguridad establecidos, conforme se acredita con los medios probatorios correspondientes.

Por lo tanto, la Comisión de Protección al Consumidor N°. 1 se acoge a las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Técnica en su Informe Final de Instrucción N°. 1704-2022/CC1-ST, en todos sus extremos.

#### **4.3.3. Resolución No. 0503-2023/CC1**

La presente resolución final se da inicio cuando la señora Elizabeth Nataly López Razzeto (señora López) denunció al Banco BBVA Perú S.A. (banco) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, alegando que, a pesar de aceptar una tarjeta de crédito en 2020 que no utilizó, se le realizaron cargos no autorizados en agosto de 2021.

##### **A. HECHOS EXPUESTOS POR LA DENUCNIANTE EN LA DENUNCIA PRESENTADA CON FECHA 05 DE JULIO DE 2022**

La señora López toma conocimiento de las operaciones fraudulentas al contactarse un familiar con ella y comentarle sobre ciertos descuentos, tanto en dólares como en soles, realizados a una cuenta mancomunada que

mantenía con el mismo, por lo que se dispuso a llamar al banco a fin de poder encontrar respuesta. El banco le comunica que se le había realizado un pre-bloqueo preventivo al detectar consumos inusuales a su tarjeta de crédito. Esto no le fue comunicado oportunamente a la señora López, por lo que decide comunicarse con el banco por diversos canales de atención a fin de expresar su disconformidad respecto lo siguiente:

- Por no bloquear las operaciones antes de ser procesadas
- Lo consumos fueron en periodos de tiempo dudosos y excepcionales y por montos sin correlación lógica
- El banco no comunicó sobre los cobros realizados, teniendo en cuenta que se encontraba afectado a un tercero (con quien contaba una cuenta mancomunada)

Por tal razón ingresa ante Indecopi su Reclamo N° 00006578-2022-SAC/RC, en el cual, la señora López solicito lo siguiente:

- a) La devolución de todo lo cobrado en la cuenta mancomunada, incluyendo los intereses y otros cargos como medida correctiva al banco.
- b) Reembolso de los costos y costas del procedimiento iniciado ante Indecopi.

Con fecha 16 de agosto de 2022 la secretaria técnica de la CC1 admitió a trámite la denuncia mediante Resolución N°1 respecto la presunta infracción de los siguientes puntos:

- Los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por no adoptar las medidas de seguridad pertinentes al considerarse operaciones inusuales y en periodos de tiempo excepcionales y sin correlación lógica.

Tabla Nro. 5

| <b>FECHA</b>      | <b>MONTO</b>  |
|-------------------|---------------|
| <b>31/08/2021</b> | US\$3.19      |
| <b>31/08/2021</b> | US\$3.19      |
| <b>31/08/2021</b> | US\$3.19      |
| <b>31/08/2021</b> | US\$1.96      |
| <b>29/08/2021</b> | S/. 1.66      |
| <b>28/08/2021</b> | S/. 105.00    |
| <b>28/08/2021</b> | S/. 20.00     |
| <b>28/08/2021</b> | S/. 50.00     |
| <b>27/08/2021</b> | S/. 16.99     |
| <b>27/08/2021</b> | S/. 16.99     |
| <b>27/08/2021</b> | S/. 178.66    |
| <b>26/08/2021</b> | S/. 16.99     |
| <b>26/08/2021</b> | S/. 34.99     |
| <b>26/08/2021</b> | S/. 21.91     |
| <b>26/08/2021</b> | S/. 2.00      |
| <b>25/08/2021</b> | S/. 491.30    |
| <b>25/08/2021</b> | S/. 238.00    |
| <b>25/08/2021</b> | S/. 10.00     |
| <b>24/08/2021</b> | S/. 401.00    |
| <b>24/08/2021</b> | S/. 1, 000.00 |
| <b>24/08/2021</b> | S/. 1.41      |
| <b>23/08/2021</b> | S/. 401.00    |
| <b>23/08/2021</b> | S/. 1,000.00  |
| <b>23/08/2021</b> | S/. 4.08      |

(Cuadro realizado a partir de la Resolución Final N°0503-2023/CC1)

- Al literal b) del inciso 1.1 del art. 1 y 2 de la Ley N° 29571, dado que la Señora López no había sido informada oportunamente de las operaciones

no reconocidas y no informar del pre-bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito

- Al artículo 18 y 19 de la Ley N° 29571, dado que el banco no bloqueó las operaciones inusuales realizadas en agosto 2021 y haber cobrado indebidamente la deuda generada de estas operaciones no reconocidas de la cuenta mancomunada sin remitir comunicación oportuna.
- Al numeral 88.1 de la Ley N° 29571, debido a que el banco no contestó el reclamo.

#### **B. DESCARGOS EXPUESTOS POR LA ENTIDAD BANCARIA EN SU ESCRITOS DE DESCARGOS DE FECHA 11 DE NOVIEMBRE 2022:**

El banco en principio no realizó los descargos al Reclamo N° 00006578-2022-SAC/RC con fecha 7 de marzo del 2022. Sin embargo, con fecha 31 de agosto de 2022, el banco solicitó que se le otorgara una prórroga para presentar descargos, otorgándole la prórroga mediante Resolución N°2.

Con fecha 11 de noviembre del 2022, el banco realizó los descargos correspondientes, su descargo únicamente hace referencia sobre el pre-bloqueo preventivo realizado a su tarjeta de crédito de la señora López, en el cual señala:

- El banco detalló que se realizó la devolución de S/. 534.10 y US\$15.69 por el concepto de las 11 operaciones no reconocidas e intereses generados por las mismas, esto había sido informado a la señora López mediante correo electrónico en atención al Reclamo N° 00006578-2022-SAC/RC, por lo que recalca que la denuncia debe declararse improcedente de manera parcial.
- Las 13 operaciones restantes, el banco determinó que fueron válidamente realizadas mediante la tarjeta de crédito, pudiendo realizar la validación

de los datos confidenciales de la denunciante, comprobándose esto mediante el “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”.

- Respecto a su sistema de monitoreo, resalta que todas sus tarjetas cuentan con el “Sistema de Monitoreo Plus”, con la cual se alertan aquellas operaciones sospechosas y/o fraudulentas los 365 días al año y las 24 horas del día. El sistema de prevención de fraudes, denominado "Monitor Anti Card Fraud", generaba alertas ante transacciones que coincidían con características riesgosas, como similitud con casos previos de fraude, desviación del historial de consumo o patrones sospechosos. Este aplicativo recibía información de todas las transacciones de los tarjetahabientes en diferentes canales bancarios. Las alertas se basaban en parámetros y reglas predefinidas, que se ajustaban y actualizaban con la experiencia diaria, permitiendo así la detección de posibles operaciones fraudulentas. De haberse detectado algo atípico al historial del consumo, esto era alertado al cliente titular de la tarjeta mediante llamada telefónica grabada, debiendo seguir el protocolo de comunicación respectivo.
- Expone que no resulta pertinente calificar como operaciones inusuales a partir de las primeras operaciones del 31 de agosto del 2021, dado que se estaba empezando a generar un patrón de consumo de la tarjeta de crédito del denunciante. El cobro de la deuda corresponde a la facultad de compensación que el banco tiene, en conformidad a las operaciones realizadas.
- Concluye con el punto de atención al reclamo, exponiendo que fue atendido oportunamente ante la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi (SBC).

**C. FALLO EMITIDO POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN N° 0061-2023/CC1-ST EMITIDO POR LA SECRETARIA TÉCNICA**

La Secretaría técnica emite su Informe Final de Instrucción N° 0061-2023/CC1-ST con fecha 16 de enero del 2023, recomendando lo siguiente:

- Declarar improcedente, por falta de sustento, la denuncia presentada por la señora López contra el Banco, argumentando que la entidad financiera no habría tomado las precauciones de seguridad necesarias al permitir dos operaciones de S/ 3,500.00 cada una desde su cuenta de ahorros. La decisión se basa en la constatación de que el banco reembolsó el monto de estas operaciones antes de que se presentara la denuncia.
- Sancionar al banco con una multa de 0.69 UIT por infracción al art. 18 y 19 del Código debido a: 1. Se constató que el banco implementó las medidas de seguridad adecuadas al permitir la realización de trece (13) de las veinticuatro (24) operaciones no reconocidas con cargo tanto en la Tarjeta de Crédito como a través de la Tarjeta de Débito de la denunciante, ya que se demostró la legitimidad de estas operaciones. 2. La entidad bancaria no estaba obligada a enviar alertas a la señora López sobre las operaciones objeto de la denuncia. 3. La entidad bancaria permitió de manera indebida 22 de las 24 operaciones no reconocidas, a pesar de no coincidir con el patrón de consumo de la consumidora.
- Archivar la denuncia presenta contra el Banco por la presunta infracción a los art 18 y 19 del Código, al acreditarse que se cobró de forma adecuada la deuda por las operaciones no reconocidas ascendente a S/. 4.08 y S/

1,000.00 en la cuenta Mancomunada. Determinando que el banco no se encontraba obligado a realizar las comunicaciones correspondientes.

- Amonestar al banco por no haber informado por el pre-bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito por la infracción al literal b) inc. 1.1 del art 1 y 2 del Código.
- Declarar improcedente, la denuncia de la señora López contra el Banco fue declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar activa, ya que se refería a la respuesta a un reclamo presentado ante la SBC, no siendo competencia de la Comisión.

En atención a lo expuesto y en respuesta a la Resolución N° 4 del 16 de enero del 2023, el banco presenta sus descargos dentro de los 5 días hábiles con fecha 24 de enero del 2023. Indicando que la Secretaría técnica estaría vulnerando el principio de Non Bis In Ídem dado que primero declara improcedente a denuncia por falta de interés para obrar en relación con once (11) de las veinticuatro (24) operaciones cuestionadas, mientras que, contradictoriamente, se recomendaría declarar fundada la denuncia respecto a esas mismas once (11) operaciones.

A su criterio solo se debería emitir pronunciamiento respecto a las 13 operaciones restantes, puesto que las otras 11 ya habían sido subsanadas. Así como, las operaciones en disputa no se consideraban anómalas, ya que no había un patrón previo en la tarjeta de crédito de la denunciante. Además, dado que la tarjeta tenía una línea de crédito aprobada de S/ 9,200.00, la realización de una operación de S/ 1,000.00 no debería haber activado una alerta en el sistema de monitoreo.

Con el fin de analizar los hábitos de gasto de la consumidora, se presentó como evidencia un extracto de la cuenta bancaria de la señora López (Movimientos de Cuenta N° 0011-0152\*\*\*\*\*8845). Este documento mostraba que la denunciante realizaba compras de montos similares o mayores a los que, según

el sistema de monitoreo, deberían haber generado alertas y no ocurrió. Y finalmente, determina que la multa impuesta vulnera los principios al debido procedimiento, proporcionalidad y razonabilidad, puesto que es excesiva y no tenía una debida motivación.

Es así como la CC1 realiza el correspondiente análisis al respecto exponiendo lo siguiente:

- **Sobre la Unión de las imputaciones.** - Las conductas señaladas están interrelacionadas, ya que se centran en cuestionar las operaciones no reconocidas en la tarjeta de crédito de la señora López, donde no se proporcionó información y no se identificaron como inusuales. En consecuencia, la CC1 determinará si el banco implementó las medidas de seguridad correspondientes para estas operaciones objeto de denuncia.
- **Sobre el principio de Non Bis In Ídem.** - En su escrito del 24 de enero de 2023, el Banco alegó que la Secretaría Técnica violaba el principio Non Bis In Ídem al sugerir la improcedencia de la denuncia para once operaciones y, al mismo tiempo, recomendar su fundamento. Sin embargo, la Comisión argumenta que esta situación no infringe dicho principio, ya que las operaciones en cuestión se refieren a la validez y comportamiento habitual, considerándolas como hechos distintos. Por lo tanto, la Comisión desestima la objeción del Banco sobre la afectación del Principio de Non bis in ídem.

Sobre el orden del análisis de las imputaciones. - La CC1 decidió realizar en orden a los hechos observados:

- Sobre la improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar: La señora López denunció que el Banco permitió operaciones no reconocidas en su tarjeta de crédito sin adoptar las medidas de seguridad adecuadas, alegando anomalías en las transacciones. El Banco devolvió los montos correspondientes a las primeras once operaciones antes de la denuncia,

según correos electrónicos presentados. La Comisión declara parcialmente improcedente la denuncia respecto a la validez de estas operaciones, enfocándose en la habitualidad de estas, que requiere un pronunciamiento adicional.

- Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad:
  - i. el criterio utilizado respecto a la responsabilidad del banco por 13 operaciones no reconocidas la relación entre una entidad financiera y un consumidor, derivada de la entrega de tarjetas de crédito o débito, impone deberes y derechos. El consumidor debe custodiar la tarjeta, mantener la confidencialidad de la clave, y comunicar robos o extravíos. La entidad debe garantizar la seguridad, cumpliendo con medidas para proteger las transacciones. Asimismo, el Reglamento establece requisitos para la carga en cuentas, exigiendo autorización clara del usuario. Además, las entidades deben implementar un sistema de monitoreo para detectar operaciones inusuales y patrones de fraude, asegurando la conformidad con el comportamiento habitual del consumidor.
    - a) De la autorización de las operaciones cuestionadas: En caso de cuestionamiento, se debe verificar la autorización y evaluar si las transacciones se ajustan al comportamiento usual o muestran indicios de fraude, para determinar la eficacia del sistema de monitoreo. La señora López denunció al Banco por permitir trece operaciones no reconocidas en su tarjeta de crédito entre el 23 y 26 de agosto de 2021, alegando falta de medidas de seguridad. El Banco argumentó que las operaciones fueron válidas, respaldándolo con el sistema "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31". La Comisión concluyó que se corroboró la autorización válida de las operaciones cuestionadas.

- b) Falta de envío de notificaciones: El artículo 16° del Reglamento establecía la obligación de enviar alertas a los consumidores por operaciones con tarjetas. Posteriormente, se modificó, estableciendo que las alertas debían ser para todas las operaciones con cargo a la línea de crédito, con vigencia desde el 1 de enero de 2021. La denunciante no acreditó que la entidad bancaria estuviera obligada a enviarle alertas ni que hubiera solicitado este servicio, concluyendo la Comisión que el Banco no estaba obligado a enviar alertas por las operaciones denunciadas.
  
  - c) Del comportamiento habitual: La señora López denunció que trece operaciones no reconocidas entre el 23 y 26 de agosto de 2021 no correspondían a su comportamiento habitual. El Banco alegó que las operaciones fueron válidas y presentó pruebas de autorización. La Comisión determinó que el Banco contaba con un sistema de monitoreo y cumplió con medidas de seguridad, no estando obligado a enviar alertas por las operaciones. Al analizar el comportamiento habitual de la consumidora, concluyó que las operaciones cuestionadas se ajustaban a su patrón de consumo. La denuncia fue declarada infundada, destacando la validez de las medidas de seguridad y la congruencia con el comportamiento habitual de la denunciante.
- ii. Del cobro indebido de la deuda sobre este punto la señora López denunció que el Banco cobró indebidamente la deuda de operaciones no reconocidas en una cuenta mancomunada sin enviar las comunicaciones correspondientes. El Banco afirmó que la compensación se hizo según su facultad y presentó el contrato que respalda dicha acción. La Comisión determinó que el Banco tenía

derecho a compensar la deuda y que la facultad estaba respaldada por el contrato, no siendo obligatorio enviar comunicaciones al respecto. La denuncia fue declarada infundada, destacando la validez del cobro y la facultad respaldada por el contrato.

**3.11. Sobre el allanamiento formulado por el Banco.** - La señora López denunció que el Banco no informó sobre el pre-bloqueo preventivo realizado en su Tarjeta de Crédito. En respuesta, el Banco se allanó a esta acusación, admitiendo la falta de comunicación sobre el pre-bloqueo. La Comisión CC1, al considerar el allanamiento como aceptación de la pretensión, declaró fundada la denuncia, concluyendo que el Banco infringió el Código al no informar adecuadamente sobre el mencionado pre-bloqueo preventivo en la Tarjeta de Crédito de la denunciante.

**3.12. Sobre la legitimidad para obrar activa.** - La Comisión CC1 declaró improcedente la denuncia presentada por la señora López contra el Banco, argumentando falta de legitimidad para obrar activa. Se basa en el hecho de que la denunciante había interpuesto un reclamo ante la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi (SBC), pero al no haberse llegado a un acuerdo y no existir una infracción previa, no cuenta con un derecho específico para denunciar. La Comisión concluye que el hecho de que el Banco no respondiera al reclamo no constituye una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, según el artículo 88 de la Ley N° 29571.

**3.13. Sobre las medidas correctivas.** - La Comisión señala que, a pesar de haber formulado el Banco su allanamiento a no informar el pre-bloqueo preventivo en la Tarjeta de Crédito de

la denunciante, no se ordenarán medidas correctivas porque la señora López ya tenía conocimiento de dicho pre bloqueo. Además, se determina que no se deben ordenar medidas correctivas relacionadas con la devolución de los montos cobrados en la cuenta mancomunada, incluyendo intereses y cargos, ya que los extremos relativos a estas medidas correctivas han sido declarados infundados.

**3.14. Sobre la graduación de la sanción.** - En este caso, el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que el allanamiento por parte del proveedor a la denuncia presentada por el consumidor constituye una circunstancia atenuante especial. Allanarse implica que el proveedor, en lugar de oponerse a la denuncia, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación en su contra.

El Banco se allanó al hecho relacionado con no informar el pre-bloqueo preventivo en la Tarjeta de Crédito de la denunciante. La Comisión considera que esta actitud del Banco contribuyó a agilizar el procedimiento y reducir los costos asociados al mismo. En virtud de este allanamiento, la sanción aplicable es una amonestación, según lo establecido en las normativas correspondientes. La amonestación es una medida más leve en comparación con sanciones pecuniarias y refleja la colaboración del proveedor en el proceso, así como su disposición a aceptar las faltas señaladas.

**3.15. Sobre las costas y costos.** - Según el artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión tiene la facultad de ordenar el pago de costos y costas en que haya incurrido el interesado o el propio Indecopi. El artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

establece que cuando un proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se le exonera del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

En este caso, dado que el Banco se allanó a una de las imputaciones, la Comisión determina que debe pagar las costas del procedimiento en favor de la señora López, que ascienden a S/ 36,00. El Banco tiene un plazo de quince días hábiles para efectuar dicho pago y deberá presentar los medios probatorios correspondientes. Por otro lado, el Banco queda exonerado del pago de los costos del procedimiento debido a su allanamiento parcial.

- f) *Sobre la inscripción del Banco en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi.* - El artículo 119 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que el Indecopi mantiene un registro de infracciones y sanciones con el fin de transparentar las transacciones del mercado. En virtud de la comprobación de infracciones y las sanciones impuestas al Banco en este pronunciamiento, se ordena su inscripción automática en dicho registro por un periodo de cuatro años a partir de la fecha de la resolución, una vez que esta sea firme en sede administrativa.

Así mismo la Comisión CC1 adopta las siguientes decisiones con respecto a la denuncia de la señora Elizabeth Nataly López Razzeto contra Banco BBVA Perú S.A.:

- **Improcedente por Devolución de Montos** relacionados con once operaciones no reconocidas en la tarjeta de crédito, ya que el banco devolvió el importe de dichas operaciones antes de la interposición de la denuncia.

- **Infundada por Medidas de Seguridad** sobre la falta de medidas de seguridad, al comprobarse que el banco adoptó medidas adecuadas y que las operaciones no reconocidas eran válidas según el patrón de consumo de la denunciante. **Infundada por Cobro de Deuda** relacionada con el cobro de deuda generada por operaciones no reconocidas en una cuenta mancomunada.
- **Fundada por Falta de Información** por no informar el pre-bloqueo preventivo en la Tarjeta de Crédito de la denunciante. **Improcedente por Falta de Legitimidad** por falta de legitimidad, ya que la denunciante no tiene un derecho derivado del reclamo interpuesto ante la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi.
- **Sobre la sanción de Amonestación** se impone una amonestación al Banco por la falta de información sobre el pre-bloqueo preventivo en la Tarjeta de Crédito. Se ordena al Banco pagar las costas del procedimiento (S/ 36,00) a favor de la denunciante en un plazo de quince días hábiles. Sin embargo, se exonera al Banco del pago de los costos del procedimiento debido a su allanamiento.
- Se dispone la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por un periodo de cuatro años, una vez que la resolución quede firme.

## **CAPITULO V – DERECHO COMPARADO**

### **5.1. JURISPRUDENCIA DE CHILE**

#### **5.1.1. RESOLUCION N°. 14.508-MRR/2014\_DIO**

La presente es una denuncia que ingresa al Tribunal (Autoridad ante la cual se interponen las denuncias en temas de consumidor) la cual es interpuesta por el

señor Juan Carlos Luengo Pérez, abogado que actúa en representación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en contra del Banco Santander de Chile, respecto de un reclamo formulado por la señora Mariángel Torrealba Valdés el cual versa sobre lo siguiente:

#### **A. HECHOS EXPUESTOS EN LA RESOLUCIÓN RESPECTO DE LA PARTE DENUNCIANTE Y LA ENTIDAD BANCARIA**

Que, la señora Mariángel Torrealba Valdés al momento de hacer la revisión de su estado de cuenta el día 09 de febrero del 2014 pudo visualizar que se habían realizado dos transacciones bancarias por la suma de 200.000 pesos los cuales no reconocía como propios. Ante dicho acontecimiento, la señora Mariángel Torrealba Valdés interpuso un reclamo por medio del Vox de atención del Banco, por lo que en ese momento se dispuso a bloquear cualquier operación realizada con tarjeta y dejaron un reclamo hecho a nombre de dicha señora por el monto total ascendente a 400.000 pesos. La Entidad Bancaria dispuso que en un plazo de 12 días le brindarían una respuesta. La respuesta que brindó el Banco fue que no serían responsables respecto de las operaciones dolosas que se habrían realizado puesto que afirman que dichos consumos fueron efectuados con su tarjeta.

La señora Mariángel Torrealba Valdés frente a la respuesta que le brinda el Banco alega que todo lo que argumentan es falso ya que la tarjeta se encontraba bajo su resguardo en todo momento por lo que la Entidad Bancaria quiere desprenderse de cualquier responsabilidad frente a la posible clonación de tarjetas que ha podido ocurrir en su caso.

Posteriormente, se realizó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos en la cual asistieron ambas partes. No se llegó a ningún acuerdo en dicha audiencia puesto que la Entidad Bancaria ratificó su posición concluyendo que las operaciones bancarias alegadas no serían cuestionables pues éstas se habrían efectuado con presencia del plástico y clave secreta la cual se encuentra bajo la confidencialidad de la titular de la tarjeta, además,

no se presentaron patrones de fraude. Asimismo, el Banco señaló que los cajeros automáticos desde los cuales fue retirado el dinero no son de su propiedad por lo que los resguardos a su interior no se encuentran bajo su esfera de acción, motivo por el cual no pueden presentar pruebas que salgan de estos cajeros tales como grabaciones de seguridad.

El Banco Santander argumenta que, si ha cumplido con las normas establecidas en materia de seguridad puesto que a la señora Mariángel Torrealba Valdés le fue proporcionada una clave secreta o PIN PASS, de tal forma que las transacciones bancarias solo puedan ser realizadas por la titular de la tarjeta. Además, habiéndose constatado a través de los medios habilitados por el Banco que se hizo uso de la clave secreta sin errores en su digitalización para los consumos cuestionados, estos debían de ser considerados como transacciones válidas, brindándose con ello estricto cumplimiento a la orden de pago autorizada por la señora Mariángel Torrealba Valdés. De esta manera, el Banco alega que su negativa a devolver las transacciones materia de denuncia no es mero capricho, sino, en contrario, responde a que se han cumplido con la autorización brindada por la titular de la tarjeta pues no es posible desconocer una orden de pago en la cual ya ha sido ingresada una clave secreta. De igual manera, no existe medio probatorio que permita acreditar que se hizo una clonación de tarjetas, por lo que se puede concluir que las operaciones fueron realizadas por la cliente, siendo de su entera responsabilidad.

Un argumento importante que brinda el Banco en el presente caso que las transacciones no reconocidas por la titular de la tarjeta pueden tener diversas causas a la de una clonación de tarjetas, pudiendo ser la más común el descuido de la seguridad que les brinda el Banco pues muchas veces los clientes propietarios de las tarjetas comparten la información de las tarjetas como es la clave secreta, a familiares o amigos para que puedan efectuar operaciones bancarias a su nombre. Asimismo, la señora Mariángel Torrealba

Valdés no ha aportado prueba alguna en la que acredite que cuando se realizaron dichas operaciones se encontraba en posesión de su tarjeta, tal como ésta afirma.

La Entidad Bancaria denunciada afirma que sí se preocupa por la seguridad de los servicios que ofrece y este caso no es la excepción puesto que las tarjetas que son ofrecidas por el Banco se encuentran hechas de la más alta tecnología y, además, en su momento, a la señora Mariángel Torrealba Valdés se le ofreció contratar un seguro que lo cubriera de fraudes.

Que, las pruebas que fueron aportadas por ambas partes fueron las siguientes:

1. Formulario único de atención de público.
2. Carta de respuesta emitida por el Banco Santander.
3. Copia simple de cartola de transacciones bancarias Banco en Línea – Santander, clienta Mariángel Torrealba Valdés.
4. Copia simple de solicitud de huincha de auditoría.
5. Copias simples de correos electrónicos.
6. Copia de la cédula de identidad de Mariángel Torrealba Valdés.
7. Copia del contrato de cuenta vista tarjeta universitaria inteligente (TUI).

**B. FALLO EMITIDO POR EL TRIBUNAL EN LA SENTENCIA  
CONTENIDA EN LA RESOLUCIÓN N°. 14.508-MRR/2014\_dio:**

Que, el artículo 3° inciso 1° letras a) y d) de la Ley N°. 19.496, establece que:

*“Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; (...) d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio y el deber de evitar los riesgos que pueden afectarles.”*

El Tribunal hace mención del artículo 1698° inciso primero del Código Civil el cual guarda relación con la carga de la prueba y el derecho al debido proceso puesto que quien alegue un hecho en juicio deberá de acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

Que, el artículo 12 del mismo cuerpo normativo regula que:

*“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”*

Asimismo, el artículo 23° de la norma antes citada determina que:

*“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”*

El Tribunal a través de los medios probatorios aportados en la presente denuncia, estima que se ha probado que en la cuenta de vista del Banco Santander perteneciente a la señora Mariángel Torrealba Valdés, se efectuaron dos transacciones vía cajero automático por las cifras de 200.00 pesos cada una, operaciones que no reconoce la titular de la tarjeta por lo que fueron objetadas por ésta.

La denunciada dentro de sus argumentos establece que estas operaciones son de responsabilidad de la señora Mariángel Torrealba Valdés debido que la

tarjeta se encontraba vigente al momento de efectuarse las operaciones y, además, fue ingresada la clave secreta o PIN PASS.

Frente a lo alegado, el Tribunal establece que la Entidad Bancaria no ha cumplido con aportar medio probatorio que permita validar lo alegado por el banco en el párrafo anterior, por lo que el Tribunal dispuso que es improcedente hacer pesar sobre la consumidora señora Mariángel Torrealba Valdés la carga a probar, la cual es la de no haber realizado ella las operaciones no reconocidas.

Tomar en cuenta que la conducta infractora imputable al Banco fueron los consumos no reconocidos y en el caso de Chile la carga de la prueba también la tiene el proveedor conforme señala el Tribunal en este extremo puesto que es la Entidad Bancaria quien debe acreditar con medios probatorios que la conducta infractora que le fue imputada no es cierta (responsabilidad de los administrados por falta de idoneidad de servicios). Aquí también hay otra similitud pues su art 1698° del Código Civil guarda relación con los artículos 188° y 196° del Código Procesal Civil, siendo que el primero regula que los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones; y, el segundo establece que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o quien los contradice alegando nuevos hechos. Es importante mencionar que estos artículos guardan concordancia con el principio al debido procedimiento administrativo regulado en el artículo IV del Título Preliminar de la LPAG – Ley 27444.

En este extremo, el Tribunal dispuso que al no haber la Entidad Bancaria ofrecido medio probatorio dirigido a justiciar las dos transacciones bancarias en la cuenta de la señora Mariángel Torrealba Valdés, debe presumirse que tales imputaciones son erróneas (respecto de que la tarjeta se encontraba vigente al momento de realizarse dichos consumos y que fue ingresada la

clave secreta de la tarjeta), incumpliendo en consecuencia el contrato de cuenta de vista, causando un perjuicio a la consumidora, cometiendo la infracción a los artículos 12° y 23° de la Ley N°. 19.496, imputándole una multa al banco conforme al artículo 24° del mismo cuerpo legal.

Es importante mencionar que el Tribunal ha hecho hincapié en que las Entidades Bancarias, Financieras y Comerciales deben actuar con el deber de diligencia como proveedores de productos y servicios de calidad que ofertan en el mercado. Además, estos deben proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia de forma tal de evitar que estos productos como es el caso de las tarjetas de débito o crédito sean mal empleadas por terceros ajenos de forma fraudulenta. De esta manera, estos proveedores tienen el deber de salvaguardar los intereses de sus clientes siendo que estos confían en las condiciones que se son ofrecidas por estos como es el deber de adoptar las medidas de seguridad necesarias por medio de sistemas tecnológicos efectivos, a fin de evitar transacciones fraudulentas y perjuicios a los clientes titulares de las tarjetas, o en su caso, repararlos si ya se hubieren producido.

Sobre esto se puede decir que bajo el análisis que brinda el Tribunal de Chile respecto de las condiciones ofertadas de un producto o servicio, como es el caso de las tarjetas de crédito o débito, guarda relación con nuestra regulación respecto del deber de idoneidad el cual se encontraba normado en el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que es responsabilidad del proveedor ofrecer productos y/o servicios de calidad en el mercado, bajo las condiciones ofertadas.

Finalmente, el Tribunal resolvió que se condene al Banco Santander – Chile al pago de una multa equivalente a 30 UTM, por infringir lo dispuesto en los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496.

## **CAPITULO VI - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

- Los consumidores deben tener conocimiento respecto de su actividad financiera y no solo de los derechos que tienen como consumidores, sino también como actuar si en algún momento se encuentran afectados o vulnerados ante la falta de las medidas de seguridad de los Bancos.
- Todo incumplimiento al deber de idoneidad de parte de las entidades financieras afecta directamente a los clientes (consumidores) debido a que no satisfacen su interés frente a las condiciones ofertadas por parte del proveedor del servicio, cometiéndose una grave infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Una efectiva tutela de protección al consumidor implica tomar en consideración que existen personas más vulnerables que otras y que el sistema financiero se trata de un sector altamente especializado en donde se pueden presentar diversos problemas como fraudes efectuados con tarjetas de crédito y débito.

### **6.2. RECOMENDACIONES**

- Cuando el consumidor opte por usar tarjeta de crédito, deberá verificar los estados de cuenta remitidos mensualmente de manera minuciosa con la finalidad de detectar con anticipación las operaciones no reconocidas para así poder hacer el reclamo pertinente, dado que las entidades bancarias tienen plazos para hacer este tipo de reclamos.
- Las entidades bancarias deben procurar ser transparentes con la información que proporcionan a sus clientes respecto de sus contratos en las tarjetas de crédito pues con esta forma generan confiabilidad frente a los servicios que ofrecen. Los bancos deben orientarse a brindar información detallada y fácil de entender al cliente al momento de contratar un servicio pues de esta manera pueden evitarse futuros reclamos y procesos administrativos engorrosos.

- Se propone adoptar un único criterio, seleccionando el de mayor importe de consumo mensual o el monto más elevado, con el fin de identificar posibles esquemas de fraude. Esta medida permitiría reconocer y prevenir la realización de diversas operaciones, siempre que cada una de ellas se sitúe por debajo del límite máximo de los montos mensuales realizados por el consumidor. Esta estrategia evitaría que tales transacciones, al ser de cuantías menores, pasen desapercibidas para el banco, comprometiendo así la efectividad de los mecanismos de seguridad y afectando los intereses del consumidor.
- Consideramos exigible que el Banco implemente mejores sistemas de monitoreo que le permitan identificar patrones de fraude de la mejor manera posible de modo que se reduzcan la mayor cantidad de fraude en este tipo de transacciones.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

1. Benecke, Dieter. *Economía Social de Mercado: Un sistema socioeconómico entre Neo-Liberalismo y Socialismo*. Dublin: Konrad Adenauer Stiftung, 2012. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/137105-opac>.
2. Camacho, María. *Derecho y Economía*. México: Anfade, 2014. <http://www.anfade.org.mx/afeidal/docs/ponencias/DerechoEconomia/MariaACamac hoZegarra.pdf>.
3. Resico, Marcelo. *Introducción a la economía social de mercado: Edición latinoamericana*. Buenos aires: Konrad Adenauer Stiftung, 2011. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=af88be89-b222-f334-8d82-b4aad8a1e3af&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=af88be89-b222-f334-8d82-b4aad8a1e3af&groupId=252038).
4. Rivadeneira Frisch, Juan. *Economía Social de Mercado*. Quito: Fundación Konrad Adenauer, 2009. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/125976-opac>.
5. Rubio Correa, Marcial. *Estudio de la Constitución Política de 1993*. Lima: Fondo Editorial, 1999.
6. Vogel, Bernhard. *Economía Social de Mercado y Crisis Financiera*. Buenos Aires: Diálogo Político, 2009. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=f0e8f229-08ba-2e10-c3f2-8870b67d2819&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=f0e8f229-08ba-2e10-c3f2-8870b67d2819&groupId=252038).

### ARTICULOS EN REVISTAS ACADÉMICAS

1. Baldo Kresalja, Roselló. “Perú: Consideraciones Constitucionales y Legales sobre la Competencia Económica”. *Pensamiento Constitucional*, no. 12 (2007): 28.
2. Echaiz Moreno, Daniel. “El derecho del consumidor, a la seguridad”. *Ius et Praxis*, no. 43 (2012): 65.
3. Olivos Celis, Milagros. “Fundamentos constitucionales de la economía social de mercado en la economía peruana”. *IUS: Revista de Investigación de la Facultad de Derecho 1*, no. 2 (2011):17.
4. Rodríguez Cairo, Vladimir. “Principios generales del régimen económico de la Constitución Política del Perú”. *QUIPUKAMAYOC* 24, no. 45 (2016): 127-128.

5. Rodríguez Cairo, Vladimir. “Libertad económica y bienestar individual en Perú”. *QUIPUKAMAYOC* 24, no. 46 (2016): 26.
6. Salas Valderrama, Rodolfo Alejandro. “Algunos apuntes y reflexiones sobre la Tutela de los derechos de los consumidores y la Asimetría Informativa en el mercado”. *Foro Jurídico*, no. 11 (2010): 8.
7. Vilela Carbajal, Jorge Eduardo. “El Derecho a la Información en la Protección al Consumidor: Especial Referencia a la Contratación Bancaria”. *Derecho y Sociedad*, no. 34 (2010): 119.
8. Zuzunegui, Fernando. “¿Qué son las tarjetas de crédito?”. *Revista de Derecho del Mercado Financiero*, no. 1 (2006): 1-2
9. Guzmán Napuri, Christian. “Algunos comentarios respecto de los principios generales del régimen económico consagrado por la constitución peruana de 1993”. *Foro Jurídico*, (2004): 115-127.

#### ARTICULOS EN ESPACIOS WEB ACADÉMICOS

1. “¿El estado tiene un rol subsidiario?”. COMEXPERU. 3 de noviembre de 2023. <https://semanariocomexperu.wordpress.com/el-estado-tiene-un-rol-subsidiario/>.
2. “Justicia Social”. Bilbao Balioen Hiria. 3 de noviembre de 2023. <https://balioenhiria.bilbao.eus/es/vademecum-de-valores/justicia-social/>.
3. “¿Qué hago si tengo un consumo no reconocido en mi tarjeta de crédito?”. BCP. 4 de noviembre de 2023. <https://www.viabcp.com/ayuda-bcp/tarjetas/tengo-consumo-no-reconocido-tarjeta-de-credito>.
4. “Tengo un consumo y/o movimiento no reconocido”. Banco Interbank. 4 de noviembre de 2023. <https://interbank.pe/centro-de-ayuda/tengo-una-emergencia/tengo-un-consumo-no-reconocido?tabs=tengo-un-consumo-no-reconocido#>.
5. Cisneros, Sileña. “Qué hacer si detecto consumos no reconocidos con mi tarjeta”. Gestión. 4 de noviembre de 2023. <https://gestion.pe/tu-dinero/que-debo-hacer-si-no-reconozco-las-operaciones-realizadas-con-mi-tarjeta-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>.
6. Westreicher, Guillermo. “Economía social de mercado”. Economipedia. 3 de noviembre de 2023. <https://economipedia.com/definiciones/economia-social-de-mercado.html>.

## **JURISPRUDENCIA CITADA**

1. INDECOPI, Resolución Final N° 379-2023/INDECOPI-AQP, de 07 de diciembre de 2023.
2. INDECOPI, Resolución Final N° 0020-2023/INDECOPI-TAC, de 27 de enero de 2023.
3. INDECOPI, Resolución Final N° 0118-2023/CC1, de 11 de enero de 2023.
4. INDECOPI, Resolución Final N° 0283-2022/CC1, de 2 de febrero de 2022.
5. INDECOPI, Resolución Final N° 0503-2023/CC1, de 15 de febrero de 2023.
6. INDECOPI, Resolución Final N° 076-2023/ILN-CPC, de 17 de febrero de 2002.
7. INDECOPI, Resolución Final N° 379-2023/INDECOPI-AQP, de 07 de diciembre de 2023.
8. Tribunal Constitucional, EXP. N° 00004-2010-PI-TC/2011, de 31 de agosto de 2011.
9. Tribunal Constitucional, EXP. N° 0008/2003-AI/TC/2003, de 11 de noviembre de 2003.
10. Tribunal Constitucional, EXP. N° 01405-2010-PA/TC/2010, de 6 de diciembre de 2010.

## **CONSTITUCIÓN POLÍTICA**

1. Constitución Política del Perú (Const.).

## **NORMAS JURÍDICAS CITADAS**

1. Ley 29571-2010, de 14 de agosto, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Lima, 2 de setiembre de 2010).
2. Resolución SBS N° 6523-2013, de 30 de octubre de 2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. (Lima, de 2 de noviembre de 2013).

3. Resolución SBS N° 3274-2017, de 18 de agosto, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. (Lima, 21 de agosto de 2017).

#### **TESIS Y TRABAJOS DE GRADO**

1. Martínez Herrera, Karla Georgina. "Límites al ejercicio de la Libertad de Empresa". Tesis de doctorado en Constitución y Derechos Fundamentales en Europa, Universidad de Alicante, 2015.

#### **TABLA DE ILUSTRACIONES**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| TABLA NRO. 1 ..... | 40  |
| TABLA NRO. 2 ..... | 70  |
| TABLA NRO. 3 ..... | 73  |
| TABLA NRO. 4 ..... | 76  |
| TABLA NRO. 5 ..... | 114 |