

FACULTAD DE DERECHO

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

**El cumplimiento del deber de idoneidad en las
denuncias por operaciones bancarias electrónicas
no reconocidas ante Indecopi, 2020**

Katty Rossmory Sucasaca Philco

Para optar el Título Profesional de Abogado

Arequipa, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Derecho
DE : Johan Christopher Rodríguez Pinto
 Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 21 de noviembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

El cumplimiento del deber de idoneidad en las denuncias por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas ante INDECOPI, 2020

Autor:

Katty Rossmay Sucasaca Philco – EAP. Derecho

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

Filtro de exclusión de bibliografía	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Filtro de exclusión de grupos de palabras menores Nº de palabras excluidas	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
 (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

DEDICATORIA:

A Dios por su inmenso amor y sabiduría.

A mi madre y a mi hermano por su apoyo constante e incondicional.

A mi tía por su cariño y cuidado.

AGRADECIMIENTO:

A mi asesor por el apoyo brindado durante la presente investigación.

A las instituciones públicas y privadas que proporcionaron los datos necesarios para el procesamiento y análisis.

A la Universidad Continental por darme la oportunidad de llegar a este logro profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento del deber de idoneidad en operaciones bancarias electrónicas no reconocidas por los consumidores en el año 2020, a través de denuncias presentadas ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), tomando en consideración el incremento de operaciones o transacciones electrónicas en el país. Motivo por el cual se analizará la problemática a través de un enfoque cualitativo, descriptivo, de diseño no experimental y con el alcance exploratorio-descriptivo, en el criterio de inclusión se realizó utilizando, 32 resoluciones de denuncias de protección al consumidor, que fueron resueltas durante el año 2020 en las comisiones y órganos sumarísimos, de Lima; y que se refieran a operaciones electrónicas no reconocidas.

De este análisis se obtuvo como resultado que los proveedores o en este caso los bancos vulneran el deber de idoneidad del consumidor financiero, ya que no brindan un adecuado servicio y/o las herramientas necesarias para asegurar adecuadamente las transacciones bancarias electrónicas. En razón a lo mencionado se concluye que el cumplimiento del deber de idoneidad en operaciones bancarias electrónicas se ve vulnerado, en razón al análisis del 63% denuncias fundadas, ante el órgano sumarísimo respectivo de Indecopi, el cual tiene su origen en el acelerado crecimiento de las operaciones o transacciones electrónicas y la carencia de una normativa acorde a la realizada.

Palabras clave:

Protección al consumidor, sistema financiero, idoneidad, operaciones no reconocidas, derecho del consumidor, proveedor, transacciones electrónicas, fraude bancario.

ABSTRACT

The main objective of this investigation is to analyze compliance with the duty of suitability in electronic banking operations not recognized by consumers in 2020, through complaints filed with the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (Indecopi), taking into consideration the increase in electronic operations or transactions in the country. Reason why the problem will be analyzed through a qualitative, descriptive approach, with a non-experimental design and with an exploratory-descriptive scope, in the inclusion criterion it was carried out using 32 resolutions of consumer protection complaints, which were resolved during the year 2020 in the commissions and summary bodies of Lima; and that refer to unrecognized electronic operations.

The result of this analysis was that the providers or in this case the banks violate the duty of suitability of the financial consumer, since they do not provide an adequate service, or the necessary tools to adequately ensure electronic banking transactions.

Due to the aforementioned, it is concluded that compliance with the duty of suitability in electronic banking operations is violated, due to the analysis of 63% founded complaints, before the respective summary body of Indecopi, which has its origin in the accelerated growth of electronic operations or transactions and the lack of regulations in accordance with those carried out.

Keywords:

Consumer protection, financial system, suitability, unrecognized operations, consumer law, supplier, electronic transactions, bank fraud.

ÍNDICE

DEDICATORIA:	iv
AGRADECIMIENTO:	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	12
1.1. Planteamiento del problema de investigación.....	15
1.1.1. Problema General	15
1.1.2. Problemas específicos	15
1.2. Objetivos	15
1.2.1. Objetivo General	15
1.2.2. Objetivos Específicos	15
1.3. Justificación	16
2.1. Antecedentes del problema	18
2.1.1. Antecedentes internacionales	18
2.2. Antecedentes nacionales	20
2.3. Bases teóricas.....	24
2.3.1. Consumidor	24
2.3.2. Protección al consumidor	27
2.3.3. Relación de consumo.....	30
2.3.4. Economía conductual	30
2.3.5. Proveedor.....	32
2.3.6. Deber u obligación del proveedor	32
2.3.7. Sistema financiero	34
2.3.7.1. Bancos.....	34
2.3.7.2. Cajas municipales	35
2.3.7.3. Cajas rurales.....	35
2.3.7.4. Financieras	36
2.3.7.5. Fintech	36
2.3.7.6. Entes reguladores.....	37
2.3.8. Medios de pago.....	41
2.3.8.1. Tarjetas de débito.....	41
2.3.8.2. Tarjeta de crédito	41

2.3.8.3.	Transferencias de crédito	42
2.3.8.4.	Débito directo	42
2.3.9.	Deber de información	43
2.3.10.	Asimetría Informativa	44
2.3.11.	Operaciones no reconocidas	45
2.3.12.	Idoneidad.....	47
2.3.13.	Fraudes bancarios virtuales	49
2.3.13.1.	Phishing	49
2.3.13.2.	Smishing	50
2.3.13.3.	Clonación de tarjetas	50
2.3.13.4.	Fraudes en línea.....	50
2.3.13.5.	Malware y virus informáticos.....	50
2.3.13.6.	Ransomware	50
2.3.13.7.	Robo de identidad en línea	51
2.3.13.8.	Fraude con tarjetas pre pagadas.....	51
2.3.13.9.	Pharming	51
2.3.13.10.	Vishing	51
2.3.13.11.	Fraudes con inversiones falsas o esquemas piramidales	51
3.1.	Enfoque, tipo y método de investigación.....	55
3.1.1.	Enfoque de investigación	55
3.1.2.	Tipo de investigación jurídica descriptiva.....	55
3.1.3.	Método de investigación.....	55
3.1.3.1.	Método hermenéutico	55
3.1.3.2.	Método argumentativo.....	56
3.1.3.3.	Método sociológico.....	56
3.1.3.4.	Método de interpretación jurídica.....	56
3.2.	Diseño de investigación	57
3.3.	Población y muestra.....	57
3.4.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	58
3.4.1.	Técnicas de recolección de datos.....	59
3.5.	Instrumento de recolección de datos.....	59
3.6.	Técnica de análisis de datos	59
4.1.	Resultados del Análisis y Discusión de la Información.....	60
4.2.	Resultados del primer objetivo específico	84
4.3.	Resultados del segundo objetivo específico	84

4.4. Resultados del tercer objetivo específico.....	85
4.5. Discusión de la Información	85
CONCLUSIONES	88
REFERENCIAS.....	90
ANEXOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Denuncias ingresadas al Indecopi	58
Tabla N° 2 Análisis de materia y hechos	60
Tabla N° 3 Análisis de los descargos.....	65
Tabla N° 4 Análisis del criterio aplicado por Indecopi	69
Tabla N° 5 Análisis de las medidas correctivas.....	74
Tabla N° 6 Detalle del cálculo de la amonestación o multa	81

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene el objetivo general de analizar el deber de idoneidad en denuncias por operaciones o transacciones bancarias electrónicas no reconocidas ante Indecopi, considerando el notable incremento de estas operaciones, que en tiempos de pandemia por la COVID -19, no ha hecho más que agudizar su crecimiento y ha continuado así año tras año.

Según Sergio Urday, jefe de Estudios Económicos de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), a finales del 2019, se notó que el incremento de los canales virtuales del sistema financiero, superaba a los presenciales, hasta sobrepasarlos en el 2020. Asimismo, menciona que a diciembre del 2020 el canal de atención más usado fue el de banca móvil, el mismo que representó el 40.9% del total de las operaciones en el sistema financiero. Cuando a diciembre del 2017, este canal de atención era de solo el 6.5%”.

La ASBANC indicó que, para octubre del 2022, el número total de operaciones o transacciones por canales virtuales o electrónicos fue de 2,611 millones, lo que represento un crecimiento del 108%, en relación al acumulado de octubre del 2021.

El presidente del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Julio Velarde; comento que los pagos digitales en el Perú ascendieron hasta un 270% durante el año 2022.

La Cámara de Compensación Electrónica anuncio que mensualmente se realizarán aproximadamente 15 millones de transacciones digitales para el año 2023.

Es menester señalar que, el diario Gestión público en su sección economía que; Indecopi reporto 7,326 quejas de operaciones no reconocidas, del sector financiero de un total de 49,341, durante la emergencia sanitaria por la pandemia de la COVID-19, llegando a ser la tercera conducta más reportada durante el año 2020. Apreciándose un

incremento notable en comparación al año 2019 donde las quejas fueron de 3,973 de un total de 28,789 reportados.

De enero a julio del 2023, Indecopi registró un total de 4.406 reclamos y 2.054 denuncias contra las entidades bancarias por operaciones no reconocidas. Esta cifra casi alcanza a la reportada durante el año 2022 con 5.335 reclamos y 2.508 denuncias.

Las cinco entidades bancarias con mayor incidencia en el país, son el Banco de Crédito del Perú (BCP) con 901 reclamos y 326 denuncias; Banco Interbank con 833 reclamos y 326 denuncias, Banco BBVA con 497 reclamos y 323 denuncias; Banco Falabella con 447 reclamos y 183 denuncias y el Banco Scotiabank con 430 reclamos y 170 denuncias.

Entre enero y julio del presente año, Indecopi ha impuesto multas a 15 entidades financieras por un importe de 735,9 UIT, equivalente a S/3,6 millones aproximadamente.

Para esta investigación se exploraron los siguientes capítulos; el primer capítulo detallara el planteamiento del estudio, que se verá desarrollado en el planteamiento del problema de investigación y los objetivos, así como la justificación la cual detalla la motivación de hacer respetar los derechos del deber de idoneidad del consumidor, para evitar posibles pérdidas económicas y crear desconfianza en los entes reguladores; el segundo capítulo contemplara el estado del arte en el que se revisan antecedentes internacionales, antecedentes nacionales y bases teóricas o conceptos doctrinarios del consumidor, de la economía conductual, proveedor, sistema financiero, transacciones bancarias, fraudes bancarios electrónicos, asimetría informativa, deber de idoneidad y operaciones no reconocidas, según la legislación peruana vigente, y autores

conocedores del tema; el tercer capítulo sobre el diseño metodológico, en el que desarrollaran aspectos como el enfoque, el tipo de investigación jurídica descriptiva y el método de investigación, el método de interpretación jurídica, diseño de investigación, así mismo se definirá la población, muestra del estudio y recolección de datos; el cuarto capítulo desarrolla los resultados y discusión, haciendo un análisis de las denuncias por operaciones no reconocidas y un contraste entre las denuncias y la normativa vigente; finalmente se sacaran conclusiones del análisis realizado a las resoluciones de las denuncias ingresadas a través de la página de Indecopi. Cabe precisar que, la presente investigación no presenta limitaciones relevantes, ya que se cuenta con los instrumentos tecnológicos necesarios para la recolección y análisis de documentos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema de investigación

1.1.1. Problema General

¿Los proveedores bancarios cumplieron con el deber de idoneidad en las operaciones bancarias electrónicas no reconocidas por los consumidores en el año 2020?

1.1.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál fue el criterio fundamental usado por INDECOPI para resolver las denuncias por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas?
- b. ¿Cómo el deber de idoneidad se vio vulnerado en las resoluciones de las denuncias por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas?
- c. ¿Cuál es la problemática más relevante que da origen a las operaciones no reconocidas?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar el cumplimiento del deber de idoneidad en operaciones bancarias electrónicas no reconocidas por los consumidores en el año 2020.

1.2.2. Objetivos Específicos

- a. Examinar cual fue el criterio fundamental utilizado por INDECOPI para resolver las denuncias de operaciones bancarias electrónicas no reconocidas.

- b. Establecer la vulnerabilidad de los consumidores a través de revisión de resoluciones de denuncias de deber de idoneidad por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas ingresadas ante INDECOPI, en el año 2020.
- c. Inferir de las denuncias el origen de la problemática de las operaciones no reconocidas y que generan vulneración del deber de idoneidad.

1.3. Justificación

La presente investigación tiene importancia jurídica, social y académica.

La importancia de esta investigación se realizó desde una perspectiva jurídica, respecto al criterio fundamental aplicado del deber de idoneidad del Código de Protección y Defensa del Consumidor; para lo cual se interpretaron y analizaron 32 resoluciones de denuncias por operaciones electrónicas no reconocidas, presentadas diariamente por los consumidores financieros ante el órgano sumarísimo de Indecopi, en el año 2020; que busca un criterio equitativo en el análisis y resolución de las denuncias sobre temas de protección al consumidor y sus vulneraciones.

La investigación tiene relevancia social, ya que según el BCR las transacciones van en aumento, como es el caso de la tarjeta de crédito que era de 20.9% para el periodo 2019 y de 38.3% para el 2023; con la tarjeta de débito es aún más notorio este crecimiento, ya que paso de 13.5% a 154.2%, y a la par tenemos el aumento de denuncias por operaciones no reconocidas ante el Indecopi. Es importante denotar que según Andina la agencia peruana de noticias, hasta abril del 2021 se registró 600 investigaciones sobre fraudes informáticos lo que involucra la clonación de tarjetas, compras fraudulentas vía internet, operaciones o transferencias no autorizadas o reconocidas; así mismo, en el año 2020 las investigaciones por suplantación de

identidad pasaron de 247 casos a 572 casos, suplicando su número. Se busca identificar una posible vulneración en el deber de idoneidad en las denuncias presentadas, con el fin de educar al consumidor en temas financieros.

Todas estas problemáticas sustentan la motivación de este trabajo, ya que busca hacer respetar los derechos del deber de idoneidad del consumidor, para evitar posibles pérdidas económicas y perder la confianza en los entes reguladores, así como en el sistema financiero peruano en general.

La importancia académica de esta investigación busca acrecentar los conocimientos en temas de educación financiera, en los jóvenes universitarios como inspiración para desarrollar nuevas investigaciones, en los asesores legales financieros para valorar la importancia de la aplicación del deber de idoneidad en el análisis y resolución de denuncias por operaciones no reconocidas ingresadas por los consumidores financieros, y en los especialistas que resuelven los casos de la materia del ente regulador para aplicar un análisis más idóneo a la realidad del país y evitar posibles vulneraciones al consumidor.

CAPÍTULO II

ESTADO DEL ARTE

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. El siguiente antecedente Internacional fue tomado del trabajo de investigación de posgrado escrito por López, en el año 2019, cuyo título es “La protección del consumidor en México a partir de los contratos celebrados en internet” para la obtención del grado de doctor en estudios jurídicos, por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco – México, el objetivo de la investigación fue “analizar los alcances jurídicos de la protección de los consumidores en la contratación electrónica en México”. Para el estudio de la investigación se utilizaron los métodos de investigación contemporánea, de la doctrina analítica, el derecho comparado, la sociología jurídica y la técnica empleada fue la investigación documental. Con esto se busca comprender la figura del consumidor como elemento vulnerable de una relación; ya que su consumo afecta los fundamentos de la contratación y amerita la intervención del estado. La investigación básicamente concluye en qué; la protección del consumidor en Internet debe darse de manera integral y sistemática en todas las etapas de un proceso de operación en línea y que la regulación en temas de comercio electrónico en nuestro país presenta una clara desventaja para el consumidor, ya que se encuentra muy dispersa, asimismo concluye en que los sitios de comercio electrónico no cumplen en su totalidad con los parámetros de protección lo que termina en la ineficiente protección del consumidor en Internet no cumpliendo en su totalidad con el derecho a la información, el cual debe darse durante las 3 etapas de la contratación. En base a estas conclusiones, es que radica la importancia de usar este trabajo de

investigación como antecedente nos da una visión más amplia de cómo es el sistema financiero en otro país y que el mismo no difiere en muchos sentidos de nuestra idiosincrasia, asimismo nos da más entendimiento en temas de vulneración al consumidor frente a un sistema virtual o electrónico.

- b. En este antecedente Internacional se tomara el trabajo de investigación de escrita por Díaz, Angulo y Barboza, en el año 2018, cuyo título es “Análisis del delito de fraude electrónico: modalidad tarjeta de crédito” abogado, por la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Montería, el objetivo fundamental de la investigación es “Analizar la línea jurisprudencial colombiana referente al fraude electrónico en modalidad de tarjeta de crédito, a partir de la revisión de casos, fallos y la normatividad vigente”. El método de investigación aplicado es jurídica básica, descriptivo, deductivo. El trabajo de investigación concluye básicamente que el sistema penal colombiano tipifica como estafas las operaciones fraudulentas realizadas con tarjeta de crédito de los bancos emisores, así mismo se infiere que tanto el banco como el tarjetahabiente tienen una responsabilidad compartida con relación a la seguridad y condiciones de uso de la tarjeta de crédito. En razón a esta conclusión es que toma importancia su aporte, ya que nos brinda un análisis sobre la relación que tienen el proveedor en este caso la entidad financiera y el consumidor.
- c. Este antecedente Internacional se tomara del trabajo de investigación de pregrado escrito por Magón y Barros, en el año 2022, cuyo título es “Fraudes electrónicos con tarjetas de crédito y su afectación en los jóvenes universitarios” para la obtención del grado de Administrador Financiero, por la Corporación Universitaria

Minuto De Dios, el objetivo fundamental de la investigación fue “Identificar las percepciones de los estudiantes del campo de ciencias empresariales sobre el fraude en transacciones financieras durante el uso de tarjetas de crédito, con la finalidad de recomendar estrategias que mitiguen el riesgo”. La metodología aplicada para esta investigación es la descriptiva con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, también se recopiló información documental. El trabajo concluyó en que es de suma importancia tener contacto frecuente con las transacciones financieras, de tal forma que se cuente con la identificación temprana de posibles fraudes; asimismo, las notificaciones de los movimientos realizados permiten la verificación del mismo de forma oportuna. Este trabajo toma relevancia para esta investigación, ya que nos muestra la percepción de los consumidores jóvenes, frente a un fraude bancario realizado de forma electrónica.

2.2. Antecedentes nacionales

- a. Como primer antecedente se ha considerado la tesis redactada por Linares con el título “El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región la libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito” de la Universidad Privada del Norte; con el objetivo fundamental de “demostrar si las entidades bancarias de la región a investigar cumplen con el deber de idoneidad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito en los periodos 2017-2019”. El método de investigación aplicado es el de diseño no experimental de tipo transversal basado en la recolección de datos. Concluye que la región analizada incumple con el deber de idoneidad en las transacciones que se realizaron por el fraude electrónico con tarjetas bancarias, dicho incumplimiento ha causado daño en el patrimonio de los consumidores por efectuar operaciones no reconocidas efectuadas con tarjetas bancarias. Este trabajo

toma relevancia para esta investigación, nos aporta un tipo de afectación implícita al consumidor, como es el daño en la calificación crediticia frente a las centrales de riesgo, además de generar desconfianza en los usuarios.

- b. De los últimos estudios realizados en nuestro país, tenemos la tesis redactada por Bustios sobre la “Ausencia de parámetros específicos sobre idoneidad de tarjetas de crédito, efecto limitante de la protección del consumidor como garantía constitucional” sustentada en el año 2021, que tiene como objetivo específico “Determinar el efecto produce la ausencia de parámetros específicos para la calificación de la idoneidad del producto tarjetas de crédito, en el código del consumidor, sobre la protección del consumidor como garantía constitucional.”

En la metodología se señala que; “Para esta investigación se aplicaron métodos que se relacionen con el aspecto jurídico de la interpretación de las normas a través de la observación de la realidad, donde se aplicó el método de interpretación exegético y sistemático, y el hipotético deductivo e inductivo.

Teniendo como conclusiones relevantes los siguientes puntos:

PRIMERA; El contexto en el que se desarrolla la actividad económica en un determinado Estado requiere la necesidad de controlar dichas acciones a fin de otorgar seguridad jurídica a través de ordenamientos legales, se plantea que operará la fiscalización de la manera en que se ejecuta dicha actividad, garantizando la satisfacción del consumidor.

SEGUNDA; En las actividades comerciales se presenta la necesidad de proteger a las partes, de alguna forma se diría que es proteger al más desvalido, ya que se busca prevenir el hecho de que el consumidor se sienta conforme con lo que desea recibir y no lo que recibe, tal evento pondría en descubierto la vulneración de sus derechos

como consumidor por esto el estado diseña mecanismos que realizan controles, fiscalización y sanciones.

TERCERA; De los resultados se infiere que el tratamiento hacia el consumidor es deficiente con respecto al control que realiza el ente encargado, en este caso el INDECOPI, ya que las estadísticas, arrojan una alta cantidad de reclamos por parte de tarjeta habientes, lo que deja en *evidencia la ausencia de especificación del carácter de idoneidad, favoreciendo así al sector mercantil.*

- c. Este antecedente nacional se tomara del trabajo de investigación de pregrado escrito por Torres, en el año 2018, cuyo título es “Alcances de la idoneidad en materia de protección al consumidor de los productos y servicios financieros y el rol de INDECOPI-Piura durante el periodo 2017” para la obtención del título de abogada, por la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo fundamental de la investigación fue “Determinar los alcances de la idoneidad en los productos y servicios financieros frente al rol tuitivo de Indecopi-Piura en la aplicación de los mismos durante el periodo 2017”. El método de investigación utilizado fue el diseño denominado como no experimental, en el cual el autor no tiene un manejo libre de las variables independientes, considerando que los hechos ya ocurrieron, limitándose únicamente a la observación de los escenarios ya existentes y construyendo sus hipótesis en base a esto. Teniendo como conclusiones relevantes; que para determinar una afectación a la idoneidad esta debe ser primero debidamente identificada; también se concluyó que, para determinar la idoneidad del producto brindado por el proveedor, es este mismo quien debe cautelar todos los medios probatorios suficientes para demostrar dicha idoneidad, ya que se considera al consumidor la

parte más débil. Este trabajo es relevante para esta investigación ya que nos muestra la importancia de delimitar y definir la idoneidad del consumidor financiero.

- d. Este antecedente nacional se tomara del trabajo de investigación de pregrado escrito por Rodríguez y Ruíz, en el año 2021, cuyo título es “Transacciones en el mercado electrónico y el fraude con tarjetas de crédito y débito en el entorno virtual de los negocios de la ciudad de Pucallpa” para la obtención del título de contador público, por la Universidad Nacional de Ucayali, el objetivo fundamental de la investigación fue “Analizar la relación entre el fraude por robo de datos en cajeros automáticos y la aceptación de la colaboración de personas particulares en la manipulación de tarjetas atascadas en la ciudad de Pucallpa”. La metodología de investigación, según su alcance es correlacional, no experimental. Concluyendo que existe un grado de relación entre las transacciones en el mercado electrónico y el fraude con tarjetas bancarias en el entorno virtual de los negocios, así mismo, existe un grado de relación entre el fraude por clonación de tarjetas por operaciones comerciales y la falta de protección de clave de tarjeta o no solicitar el *POS* al momento de realizar la transacción. Este trabajo es relevante para esta investigación ya que nos deja en evidencia, una afectación en cuestión de la imagen que el proveedor deja en el consumidor, al brindar un servicio financiero con poco respaldo tecnológico.
- e. Este antecedente nacional se tomara del trabajo de investigación de pregrado escrito por Cueva y Jurado, en el año 2022, cuyo título es “La vulneración a la tutela administrativa efectiva del consumidor ante la obligatoriedad de solicitar indemnización por daños y perjuicios únicamente en vía judicial” para la obtención del título de abogadas, por la Universidad Continental, el objetivo fundamental de

la investigación fue “Identificar las principales razones que explicarían la vulneración a la tutela administrativa efectiva del consumidor ante la obligatoriedad de solicitar indemnización por daños y perjuicios únicamente en vía judicial”. La metodología de estudio será el método hermenéutico, ya que se pretende interpretar las normas en el derecho del consumidor, haciendo un énfasis en las normas que mandan las competencias del Indecopi en temas de protección al consumidor. Este proyecto tiene como conclusiones fundamentales; el denotar la aparición de nuevas modalidades de vulneración a los derechos del consumidor, esto por parte del proveedor que valiéndose de la asimetría informativa se beneficia económicamente, así mismo se evidencia que son pocos los consumidores que deciden pedir una indemnización por daños y perjuicios, también queda demostrado de los procesos indemnizatorios son onerosos y no celeres, Este trabajo es relevante para esta investigación ya que deja en evidencia los puntos de mejora de los entes reguladores, para analizar la relación proveedor consumidor y que muchas veces este es poco ágil.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Consumidor

La primera definición de Consumidor en la legislación del Perú fue la del Decreto Legislativo 716 - 1991, que señalaba lo siguiente:

“Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios. - Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios”.

Como se puede apreciar esta definición es muy insipiente considerando el carácter que ha ido tomando con el transcurrir del tiempo, en el año 2010 se publicó el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571, y en el año 2022 ha tenido su más reciente actualizaciones; en el Artículo IV de Definiciones, se enuncia al consumidor o usuario como la persona natural o jurídica que adquiere y que disfruta del bien adquirido; no obstante, se excluye a productos que en un inicio fueron adquiridos para ser comercializados. En palabras simples define que el consumidor es aquel quien usa y disfruta el bien o servicio adquirido.

Es evidente que esta definición es más integral ya que hace la especificación de que usuario es el destinatario final que hace uso y disfrute del bien o servicio; y se excluye al proveedor o intermediario de dicho bien o servicio comercializado.

De la misma forma se hace una aclaración de la asimetría de información entre los microempresarios y los proveedores.

En la actualidad la conceptualización de consumidor es un elemento muy importante para cualquier proveedor que desea fidelizar a su público objetivo; por esto es importante identificar los tipos de consumidores peruanos.

El director Oie (2018), de *Expert Solution* de *Kantar Worldpanel*, señaló exclusivamente con Perú *Retail* que en el país existen cinco tipos de consumidores según el siguiente patrón de consumo:

- Consumidores Ahorradores: Simbolizan el 10% de toda la población, son del Nivel socio económico “C” continuamente incrementan su compra, ponen en prioridad el cuidado del hogar, alimentos y bebidas; aunque usualmente buscan ahorrar, tienen preferencia en marcas Premium.

- Consumidores Malabaristas: Simbolizan el 33% de la población, son del Nivel socio económico “C” y “D” de la región Norte y Sur, prefieren comprar en bodegas; gastan menos porque no tienen un presupuesto muy grande.
- Consumidores Planificadores: Simbolizan el 31% de la población, son del Nivel socio económico “C” y “D” de Lima Norte y Este, planifican sus compras para ahorrar, ponen en prioridad los alimentos y el cuidado del hogar, ya que valoran la relación calidad-precio.
- Consumidores despreocupados: Simbolizan el 21% de toda la población, son del Nivel socio económico “A”, “B” y “C” de Lima centro en su mayoría, priorizan marcas Premium en alimentos, alimentos para mascotas, en lácteos y cuidado personal consumen marcas económicas.
- Consumidores escaladores: Simbolizan el 5% de toda la población, son del Nivel socio económico “C” de Lima Norte y Sur, son de comprar y llevar, el 20% de sus compras son adquiridos a un precio menor, eligen marcas Premium en fragancias y maquillaje; y las marcas más económicas son para el cuidado del hogar. Estos consumidores son virtuales y se informan de las tendencias del mercado a través de internet.

Asimismo, es importante mencionar al consumidor digital en el Perú; quien según datos del diario “El Comercio” menciona las siguientes características:

- Los consumidores peruanos que compran según lo que buscan previamente a través de la web, representan el 94%.
- Los compradores en *Retail* que primero realizan una investigación vía online, representan el 71%.

- Los consumidores que ya tiene decidida su compra, antes de llegar al local, representan el 81%.

Aunque suene extraño decirlo, lo cierto es que el consumidor peruano ya compraba de forma digital antes de la cuarentena, aunque este proceso se incrementó durante la coyuntura y en la actualidad realizan sus compras por *delivery* y adquieren lo que pueden sin salir de sus hogares.

2.3.2. Protección al consumidor

La protección al consumidor juega un papel relevante en la economía social del mercado, motivo por el cual mantiene la siguiente contextualización en la Constitución Política del Perú:

“Artículo 65.- Protección al consumidor

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.”

Con este artículo la constitución busca asegurarse de garantizar el derecho que tiene todo usuario de contar con la información adecuada para obtener un bien o servicio; aunque no podríamos decir que ello asegure la comprensión de los términos de la información brindada.

Considerando su importancia, en el Perú se tiene normas que buscan proteger y defender los derechos del consumidor en la adquisición de productos y servicios, de forma adecuada en el mercado, las que se encuentran detalladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; las cuales se detallan a continuación:

1. A tener protección eficaz con los productos y servicios que, representen riesgo o peligro para la salud y la vida.

Es decir que de por sí los productos y servicios ofrecidos deberán de ser seguros; no obstante, si este no fuera el caso y representará un peligro para la vida, se tendrá que garantizar una protección eficaz al consumidor.

2. A tener acceso a información relevante para la adquisición de un bien o servicio de forma oportuna, suficiente, veraz y de fácil acceso.

Es decir la información proporcionada deberá garantizar la mejor elección para el uso o consumo, según la necesidad del cliente.

3. A la protección de sus intereses económicos

Es decir que las cláusulas proporcionadas no deberán inducir a error, no se podrán ejercer métodos agresivos, abusivos y coercitivos, ni se especulara en situación de emergencia

4. A un trato no discriminatorio.

Es decir que el código va alineado a nuestra constitución política, donde no se debería de hacer distinción entre los consumidores, por su opinión, su raza, su sexo, su origen, su idioma, su religión, su condición económica, entre otros.

5. A recibir una reposición del producto o servicio.

Es decir que dependiendo de la caso el proveedor deberá tener disponible una probable devolución del monto pagado o a poder ofrecer el mismo servicio de forma oportuna.

6. A la libre elección de un producto.

Es decir una persona tiene derecho a elegir el producto o servicio según su necesidad, sin ningún tipo de coacción o condicionamiento, con relación a la información brindada.

7. A recibir procedimientos efectivos y rápidos, con un mínimo de formalidades, ya sean económicos o gratuitos, con respecto a la atención de su requerimiento, reclamo y/o denuncia según la autoridad competente en la materia.

8. A ser atendidos de forma individual o colectiva.

Es decir que tanto las entidades públicas como privadas deberán brindar atención de forma individual o colectiva, según los plazos establecidos normativamente.

9. A la indemnización y reparación de los daños y perjuicios ocasionados

Es decir que si el proveedor causo algún daño o perjuicio al consumidor, este deberá brindar una indemnización o reparación, según lo normado en el código civil; ya sea en la vía arbitral o jurisdiccional.

10. A agruparse con el objetivo de salvaguardar sus derechos e intereses según lo establecido en las relaciones de proveedor y consumidor.

11. A realizar pagos anticipado o adelantado en operaciones de crédito.

Es decir que el proveedor deberá recibir pagos adelantados o anticipados de forma total o parcial, con el debido descuento de intereses compensatorios generados al día de pago, respetando la liquidación de comisiones y gastos pactados según las cláusulas contractuales, sin cargo de penalidades.

Una vez más la normativa busca garantizar que el consumidor, se encuentre informado y que esta información sea de libre acceso y de fácil entendimiento, para tomar una decisión que no esté inducida en un supuesto o error; pero si no se respetase su libertad a elegir, debería tener derecho a ser escuchado e incluso resarcido, según sea evaluado por el ente regulador designado, en velar por los derechos del consumidor, en este caso por INDECOPI. Sin perjuicio de lo mencionado, se debe denotar que el código no menciona textualmente el derecho a la idoneidad, que vendría a ser aquello que el consumidor cree que recibirá y lo que el proveedor termina por brindar.

2.3.3. Relación de consumo

La relación de consumo es el punto medio en protección al consumidor, donde el Código lo define de la siguiente forma:

“Artículo IV.- Definiciones

(...)

5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III. (...)”

Es decir la relación de consumo es la interacción entre consumidor y proveedor, incluso si no se ha concretado la adquisición del producto o servicio; un ejemplo claro es cuando el usuario ingresa a un centro comercial y en este sufre un resbalón, el INDECOPI define que quien es responsable de brindar apoyo, socorro y seguridad es el centro comercial, aun a pesar de no haber existido la adquisición de un bien o servicio.

2.3.4. Economía conductual

Akerlof y Schiller (2017), expertos en economía conductual, analizaron la razón por la que las personas realizan elecciones financieras poco acertadas. Asimismo, señalan que las elecciones de compra no se toman luego de conocer las ventajas y desventajas de este u otro producto, utilizando el cerebro lento; ya que las personas usualmente respondemos a estímulos inmediatos, sin demasiadas reflexiones, utilizando el cerebro rápido, llegando a tener un impacto representativo en la economía del consumidor.

Un buen ejemplo de lo mencionado es la estrategia que usan los supermercados en la disposición de los espacios, donde los productos básicos se posicionan al último,

para que el consumidor recorra toda la tienda y que de esta forma se vea estimulado por todas las ofertas para acabar llevando productos que no se requerían.

Si somos optimistas con este comportamiento poco racional, con el que las personas suelen embarcarse en experiencias que afectan a su bolsillo, el desastre puede estar servido según Akerlof y Schiller (2017).

Según Thaler (2017), en su trabajo de teoría del comportamiento, nos expone cuales son las consecuencias de los tres rasgos más destacados del comportamiento de las personas, de cómo afectan a las decisiones individuales y al comportamiento del mercado.

- Comportamientos impulsivos es mirar los precios en rebaja del producto y no en el precio real o solicitar un crédito de consumo y no tener que disponer de dinero de otra cuenta; por ejemplo, estas personas en sus mentes suelen crear cuentas por separado, lo que hace que las administren de forma individual, así creerán que no tienen un impacto integral.
- La percepción social de lo que es o no justo, lo que afectara a las empresas al momento de tomar decisiones económicas, impidiendo así subir los precios cuando hay una demanda alta, más no al subir los costes.
- Problemas en las proyecciones a largo plazo, ya que las personas suelen caer en los impulsos a corto plazo; razón por la cual los planes de un ahorrar de jubilación o llevar una forma de vida más saludable, termina por fallar.

Es decir, la economía conductual es la combinación de economía y psicología, con el objetivo de analizar el comportamiento, limitaciones y problemas de los mercados y de las personas.

Es menester mencionar que la economía conductual revela una pauta para esquivar las trampas que pone el cerebro, creando así a un consumidor razonable; no obstante, para Bardales la definición de consumidor razonable es inexistente para nuestra realidad, ya que ello significaría asignarle responsabilidades que no podía entender, ni cumplir. Razón por la cual, el consumidor peruano no se encontraría plenamente apto para realizar el análisis de compra que exige el sistema, porque sería casi imposible exigirle conductas que se entienden razonables para pocos en base a principios que no le interesan entender y lo que terminaría por dejarlo desprotegido ante su proveedor.

2.3.5. Proveedor

De acuerdo a la Ley 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se define el término proveedor de la siguiente forma: “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 cualquier naturaleza a los consumidores” (Congreso de la República, 2010 Artículo IV).

Es decir que un proveedor se dedicará a producir o comercializar bienes y servicios en forma de actividad económica ya que lo hace a cambio de una contra prestación, todo esto en el territorio nacional.

2.3.6. Deber u obligación del proveedor

Según el artículo 19 del código, en la obligación de los proveedores; se señala que el proveedor es quien responderá por la calidad y la idoneidad de los productos comercializados, en la autenticidad de la marca y las leyendas que se exponen en los

mismos, por la ausencia de conformidad que podría existir entre la publicidad comercial y el producto, así como en el contenido y tiempo de vida útil.

En general el proveedor es responsable de proporcionar al consumidor, la información necesaria para que decida acertadamente al momento de obtener un producto o servicio, ya que la expectativa que se forma el consumidor es un elemento objetivo que se determinara según los tipos de garantías que se tienen al momento de la adquisición. Según señala el código estas garantías son legales, explícitas o implícitas:

- a. *“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.”* (Congreso de la República, 2010 Artículo 20).

Es decir, cuando la ley vigente no permite que se comercialice un producto o servicio, a menos que cuente con algunas condiciones. Esta garantía quedara como implícita en los contratos por más que no se mencione explícitamente.

- b. *“Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor.”* (Congreso de la República, 2010 Artículo 20).

Esta garantía hace la especificación de que los términos y condiciones brindadas de manera expresa por el proveedor, en un contractual o algún otro medio que permita corroborar lo ofrecido de forma específica.

- c. *“Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor*

considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.” (Congreso de la República, 2010 Artículo 20).

En este caso se prevé la ausencia de información que debería brindar el proveedor, por esto se sobreentiende que el producto o servicio debe cumplir con el fin para el que ha sido adquirido según a las prácticas y hábitos del comercio.

2.3.7. Sistema financiero

Conjunto de instituciones financieras, agentes intermediarios y mercados, que tienen la función principal de dirigir los fondos de personas que buscan ahorrar hacia personas que realizan inversiones.

En el Perú, el sistema financiero desempeña un rol fundamental en el progreso económico del país al canalizar los ahorros de los inversionistas hacia las empresas; y está compuesta por varios actores, que tienen el propósito de administrar, captar y regular los recursos financieros, los cuales son los siguientes:

2.3.7.1. Bancos

Para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, un banco es una institución financiera que capta recursos por medio de depósitos y los coloca en forma de créditos, inversiones, entre otros, actuando como un intermediario.

Según Matteucci (2018) un banco es una entidad financiera que recibe depósitos del público y los utiliza para conceder créditos a personas, empresas u otras entidades, también brinda otro tipo de servicios financieros.

Para Jorge Guillén un banco es una institución en la cual las personas pueden abrir cuentas y guardar dinero, ejecutar transacciones, acceder a un crédito y realizar inversiones; esto en un contexto de finanzas personales.

2.3.7.2. Cajas municipales

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito es una entidad financiera que tiene la finalidad captar recursos, otorgar créditos y prestar servicios financieros a personas naturales y jurídicas; con el fin de contribuir al progreso del ciudadano, y de la micro y pequeña empresa.

Asimismo, tienen el fin fundamental de promover la inclusión financiera, el desarrollo económico de los ciudadanos y microempresarios; enfocada en atender sectores de la población que no es atendida por la banca.

A través de servicios de ahorro y crédito las Cajas Municipales sirven como un intermediario entre la micro y pequeña empresa, y la población.

2.3.7.3. Cajas rurales

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la Caja Rural de Ahorro y Crédito es una entidad financiera que tiene el objetivo de recabar recursos del público, otorgar créditos, entre otros servicios, en zonas rurales y periurbanas a personas naturales y jurídicas,

Esta definición resalta la función principal de las Cajas Rurales, que es proporcionar servicios financieros, especialmente en áreas rurales y periurbanas, y a segmentos de la población que tienen un acceso limitado a servicios bancarios, donde las necesidades de financiamiento suelen ser distintas a las de las áreas urbanas, y donde

estas instituciones desempeñan un papel importante en el desarrollo económico y la inclusión financiera de las poblaciones locales.

2.3.7.4. *Financieras*

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, una financiera es una institución que se dedica a capta recursos del público en forma masiva, constante y tradicional, y a la par otorga préstamos y en algunos casos los utiliza para obtener bienes y valores.

Asimismo, son empresas financieras no bancarias que brindan una diversidad de servicios, como créditos, préstamos, financiamiento de bienes de consumo y otros productos financieros.

En conclusión, debemos destacar que las financieras se dedican primordialmente a captar recursos del público, a otorgar préstamos y que operan bajo una regulación legal.

2.3.7.5. *Fintech*

Para el Fondo Económico Mundial, una *Fintech* es una empresa que brinda soluciones y proporcionan servicios financieros a través de la tecnología, su principal objetivo es ser un intermediario entre las instituciones financieras tradicionales y los consumidores.

Para Cardona (2020), las *Fintech* son *startups* de tecnología financiera que cuentan con una propuesta de valor muy clara, y es la de mejoran la oferta de servicios que ofrecen las financieras tradicionales generando experiencias personales por medio de canales digitales que reducen costos y brindan operaciones más amigables a sus consumidores.

A manera de conclusión, podemos inferir que las *fintech*, o más propiamente dicho tecnologías financieras, son empresas que utilizan a su favor la tecnología para proporcionar servicios financieros de modo innovador y que en algunas ocasiones genera un quiebre en el desarrollo de la actividad financiera tradicional, propiciando una renovación radical. Dichas empresas aprovechan la tecnología, para brindar un servicio más eficiente y accesible, en inversiones, pagos, préstamos, gestiones financieras, entre otros; esto a través de aplicaciones móviles y plataformas en línea.

2.3.7.6. Entes reguladores

Son organismos creados por el gobierno y están encargados de supervisar y regular diferentes sectores de la economía y la sociedad para asegurar el cumplimiento de las leyes, se promueva una adecuada competencia, se cumpla con la protección de los derechos al consumidor y se promueva un ambiente de eficiencia y transparencia. En el país se tienen los siguientes entes reguladores para el sector financiero:

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Entidad que supervisa y regula el sistema financiero, aseguradoras y Administradoras de Fondos de Pensiones, del país; que tiene el objetivo de salvaguardar los intereses de los usuarios y el funcionamiento adecuado de estos sistemas

Según la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es una entidad autónoma de derecho público interno, cuenta con personería jurídica de derecho público, con autonomía económica, es funcional, administrativa y financiera; que cumple el rol de supervisar y normar a las empresas, entidades del sistema financiero, del sistema de seguros y de las Administradoras de Fondos de

Pensiones; para garantizar su adecuado funcionamiento y a la par proteger los intereses de los inversionistas, consumidores y usuarios en general.

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI):

Es la entidad que se encarga de promover y supervisar la competencia y la propiedad intelectual en el país.

Tiene el compromiso, de promover una cultura de competencia y propiedad intelectual, que contribuye con el bienestar del consumidor, la eficiencia económica y la innovación.

El Manual de protección y defensa al consumidor, señala que Indecopi cuenta con órganos administrativos especializados para identificar las presuntas infracciones y según esto dictar sanciones y medidas correctivas según los siguientes procedimientos:

- Procedimiento Ordinario: Se procesan denuncias que afecten intereses exclusivamente de solicitudes de información, ausencia de atención de reclamos, no cumplir con la entrega del bien o servicio, métodos abusivos de cobranza; así como intereses colectivos de discriminación y de sustancias peligrosas.

Este procedimiento no tiene como requisito contar con la autorización de un letrado y se puede iniciar de oficio, a raíz de una denuncia de parte, desde su notificación al posible infractor, con la acusación de cargos.

La comisión de protección al consumidor tiene 120 días hábiles, de plazo; para pronunciar una resolución final.

La cuantía de las denuncias responde a dos razones; una es no apreciable en dinero y la otra en un importe mayor a 3 unidades impositivas tributarias.

Asimismo, este procedimiento cuenta con tres comisiones de protección al consumidor:

- Trata procedimientos de investigación con respecto a servicios financieros, mercado de valores, sistema de pensiones, servicios y planes de salud humana, y seguros.
 - Realiza procedimientos de investigación en temas de protección al consumidor de segmentos económicos que no son de competencia de la anterior comisión.
 - Esta comisión está capacitada para investigar y resolver de oficio, procedimientos sancionadores en temas de protección al consumidor.
- Procedimiento Sumarísimo: Las denuncias de intereses particulares como son los métodos abusivos de cobranza, el incumplimiento y la demora en la entrega del bien o servicio, la ausencia de atención de reclamos y requerimientos, y el incumplimiento de medidas correctivas; tienen un procedimiento especial, ya que es de forma rápida.

El procedimiento no tiene como requisito contar con la autorización de un letrado y se puede iniciar de oficio por medio de una denuncia de parte, desde su notificación al posible infractor, con la acusación de cargos.

El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos tiene 30 días hábiles, como plazo para pronunciar una resolución final.

La cuantía de las denuncias responde a una razón; la que es contar con un valor menor a 3 unidades impositivas tributarias.

Es importante mencionar que la primera instancia está constituida por los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor y la segunda, es la Comisión de Protección al Consumidor, para

presentar una apelación. Asimismo, a la fecha no se tiene disponible una instancia de recurso de revisión.

Según el código de protección y defensa del consumidor, en el Artículo 110, de Sanciones administrativas; señala que el órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas según los siguientes niveles:

- Leve: Amonestación o multa hasta 50 UIT.
- Grave: Multa de 150 UIT.
- Muy grave; Multa 450 UIT.

En términos generales diremos que el objetivo de los entes reguladores promueve y garantiza el respeto de las normas, la competencia justa y la protección de los derechos del consumidor. Podemos notar que cada entidad reguladora se orienta en un sector específico y según las leyes y regulaciones de su ámbito.

El economista peruano y experto Matteucci (2018); define al sistema financiero, como el conjunto de instituciones y mecanismos que reconocen la transferencia de recursos financieros desde los ahorrantes o inversionistas hacia los prestatarios o tomadores de recursos.

En conclusión, podemos decir que con un adecuado sistema financiero se permite al país la existencia de una inversión de capital para diferentes actividades productivas, que contribuyen al desarrollo económico y de la sociedad; ya que otorga liquidez, incentiva el ahorro y crece el acceso a un crédito.

En el país tenemos dos tipos de sistemas:

- Sistema financiero formal: Son las empresas que, cuentan con permiso para funcionar, infraestructura física y cumplir un concreto marco legal, para poder operar.
- Sistema financiero informal: No se rige a una normativa legal que lo regule y/o supervise.

2.3.8. Medios de pago

Después de la coyuntura por la pandemia de la COVID 19, vimos que muchos emprendedores de nuestro país buscaban solucionar las necesidades de sus consumidores, y el ofrecer un medio de pago sencillo, puede significar crecimiento y acceso a más clientes.

Según el Banco Central de Reserva del Perú, el proceso de modernismo de las transferencias de alto valor, propicio el beneficio de la introducción de nuevos instrumentos compensables, en razón a esto contempla los siguientes medios de pago:

2.3.8.1. *Tarjetas de débito*

El un instrumento de pago donde el titular realizar pagos de bienes, servicios y obligaciones, retiros de efectivo y transferencias; por medio de canales proporcionados por la entidad financiera contratada según las condiciones acordadas. Dicho instrumento tiene soporte físico, digital o electrónico.

Según el BCRP este medio también permite realizar retiros en efectivo y pagos.

2.3.8.2. *Tarjeta de crédito*

El un instrumento de pago donde el titular realizar pagos de bienes, servicios y obligaciones; a través de los canales brindados por la entidad financiera contratada

según las condiciones acordadas. Dicho instrumento tiene soporte físico, digital o electrónico que se encuentra asociado a una línea de crédito.

Según el BCRP este medio también permite realizar retiros en efectivo y pagos.

2.3.8.3. *Transferencias de crédito*

En este modelo el cliente da una orden a su entidad bancaria de pagar el importe de una compra a su proveedor, la misma que se realizara de una cuenta a otra.

Según el BCRP se puede realizar a través de transferencia de crédito interbancaria, es decir en la misma entidad; y por compensación en la CCE, es decir que los titulares tienen sus cuentas en diferentes entidades bancarias.

2.3.8.4. *Débito directo*

Según el BCRP en una orden de pago a la cuenta bancaria del pagador, donde el beneficiario es quien activa el pago, y que antes fue autorizado por el pagador, las transacciones se pueden realizar en el mismo banco, y si fueran de distintas entidades bancarias se aplicaría electrónicamente a través de la CCE.

Asimismo, es importante mencionar que en el sistema financiero también se identificó la operatividad de los siguientes medios de pago:

- Efectivo móvil: En este modelo se da el envío de dinero desde una cuenta en Soles del titular para ser cobrado por un tercero en cajeros automáticos y cajeros corresponsales del Banco a nivel nacional.
- Banca digital: La banca digital no es más que la banca tradicional a través de Internet. Con el propósito de ofrecer los servicios bancarios de siempre, con la diferencia que se opera por medio de una página web o una aplicación móvil, del cual también se pueden realizar operaciones bancarias.

- Billetera digital: Este modelo de pago te permite tener tu dinero seguro en el celular sin necesidad de cuentas bancarias y te permite trasladar entre dos celulares, realizar recargas a tu celular, realizar pagos por compras en un comercio únicamente a través de un POS de la red de procesos de medios de pago, realizar pagos de servicios básicos, realizar pagos de planillas de empresas, realizar pagos de préstamos en micro financieras y cupones por venta directa.

De acuerdo a datos de ASBANC, la billetera digital es utilizada activamente por el 85% de comerciantes afiliados. Al cierre del año 2021, se prevé la realización de más de 36 millones de operaciones a través de *Tunki, Plin, Yape y Bim*.

- Pago sin contacto: Es un pago que se realiza a través de tecnología de identificación por radiofrecuencia; que va asociada a un dispositivo (tarjetas de crédito o débito, llaveros, teléfonos móviles, entre otros) que permite a los consumidores pagar una transacción con solo acercar el dispositivo al lector del comercio.

2.3.9. Deber de información

Conociendo la importancia de la información que debe de ser brindada al consumidor, para no inducirlo en error, es que en el artículo 2 del código se define la información relevante en cuatro puntos

En el primer punto se indica que es el proveedor es quien está obligado a proporcionar, la información necesaria, con el objetivo de que el usuario tome una decisión apropiada de consumo.

En el segundo punto se menciona que la información proporcionada al consumidor deberá ser verdadera, adecuada, de comprensión sencilla y accesible.

En el tercer punto se precisa que para realizar un análisis de lo que es información relevante se tendrá de evaluar toda la información que hizo que el consumidor tomara una decisión, incluyendo la información omitida.

En el cuarto punto se señala que para evaluar si la información proporcionada fue excesiva o compleja, se tendrá que tomar en cuenta cuales son los aspectos que causan confusión al consumidor, según el tipo de producto.

Si bien es cierto la información veraz es toda aquella información que puede influir en las decisiones del consumidor sobre un determinado producto o servicio; esta información deberá contar con ciertas características; como es el de brindar información real y de comprensión fácil, aunque no se defina de que lo fácil para unos puede no serlo para otros; también menciona que la información deberá ser la adecuada para que el consumidor pueda tomar una decisión, aunque no se menciona un límite que indique si se tiene un exceso de información; esta información deberá ser proporcionada al consumidor en el momento adecuado, que es antes, durante y después de la contratación o adquisición; así mismo tiene que ser asequible para los clientes.

La ausencia de información veraz podría desvirtuar el estado en el que se contrató o adquirió un producto o servicio.

2.3.10. Asimetría Informativa

En el punto 7 del artículo IV del Código de protección y defensa del consumidor, se define a la Asimetría Informativa como aquella característica donde una de las partes, en este caso el proveedor es quien usualmente tiene información privilegiada, con respecto a los productos y/o servicios que comercializa, en comparación al consumidor.

Akerlof (2017) en su artículo “El mercado de los limones: Calidad incierta y el mecanismo de mercado”, remarcó la importancia de la asimetría de información. Estudiando el sector de los coches usados, en donde tenían coches en buen y mal estado; a menudo es el dueño quien tiene más conocimiento que el público, en relación a las posibles fallas de los coches; ya que usualmente el comprador solo ve el precio, pero no puede definir a simple vista la calidad del vehículo. Es aquí donde se aprecia una clara asimetría de información.

En conclusión podemos decir que, la asimetría de información se genera cuando el proveedor tiene información privilegiada de las características y funciones en comparación al consumidor; hasta el punto de llegar a limitar la adquisición del producto y/o servicio.

2.3.11. Operaciones no reconocidas

El artículo 23 del reglamento de tarjetas de crédito y débito, menciona que una operación no reconocida se presenta cuando un usuario manifiesta su desconocimiento o rechazo en una transacción, a través de un reclamo; considerando lo manifestado, el proveedor es quien deberá realizar las evaluaciones correspondientes, con el objetivo de demostrar que dichas operaciones se encuentran registradas y son auténticas.

Asimismo, se establece que las siguientes operaciones realizadas son responsabilidad de la empresa proveedora:

- La falta de cumplimiento del artículo 21, del Reglamento.
- Tarjetas con objetivo de clonación.
- Defecto presentado en el sistema o canal colocado a disposición del usuario para realizar operaciones.

- En el manejo de cajeros automáticos y en el ambiente donde se encuentran, colocados según el proveedor o terceros.
- Cuando exista suplantación del usuario en los ambientes del proveedor.
- En operaciones de micro pagó.
- En operaciones efectuadas después de un reporte de bloqueo o cancelación en la tarjeta o línea de crédito; y tarjetas expiradas.
- En operaciones de servicios no solicitados o autorizados por el titular de la cuenta, según se detalla en el Art. 7 y 13 del Reglamento.
- Que no se cumpla con los requerimientos de seguridad del esquema de verificación para que pueda realizar una operación.

Cuando se presenten los casos de sustracción, extravío y uso no autorizado de la información que contiene la tarjeta, el proveedor será el responsable de las transacciones realizadas después del reporte manifestado por el consumidor.

Si el proveedor acreditara la responsabilidad del usuario, este no estaría obligado a asumir ninguna pérdida en relación a la operación no reconocida.

Si se tuviera un reclamo por motivo de operación no reconocida, en el cual el proveedor no asume ninguna responsabilidad; si deberá responder de forma clara y explícita los motivos de su posición.

Es decir, una operación que no reconoce el consumidor, vendría a ser el gasto cargado a la cuenta del consumidor sin su consentimiento o reconocimiento; pudiendo haberse realizado dicha operación a través de un centro afiliado o Punto de venta (POS), banca móvil, Pagina web, entre otros.

2.3.12. Idoneidad

Según Bellido (2018) la satisfacción producida por la información brindada al consumidor sobre un producto o servicio a ser adquirido es la presencia de idoneidad, la ausencia de esta información denotaría el incumplimiento con el deber de idoneidad por parte del proveedor, infringiendo así las normas de protección al consumidor. Así mismo, es importante denotar que la información proporcionada al consumidor, a través de un documento por parte del proveedor, es un aspecto indispensable para analizar la idoneidad de los productos y/o servicios.

Para reforzar esta definición Villegas (2017) denota que la idoneidad y la información son deberes que debe proporcionar el proveedor, deberes que se relacionan y depende el uno del otro.

Para ser más explícitos denotaremos el siguiente ejemplo; en el que María ingresa a la página web de “Lawbank” para adquirir una tarjeta de débito, sin comisiones, sin membresías y sin costo por transferencias interbancarias; al momento de realizar la solicitud, revisa la información del producto y este contiene todo lo que espera, es así que decide adquirir la tarjeta de débito de dicha entidad bancaria. Días después llega la tarjeta al domicilio de la clienta, sin embargo, se da con la sorpresa de que la tarjeta que le llegó es una tarjeta de crédito, la misma que no cumple con las características de una tarjeta de débito; motivo por el cual María presenta su reclamo al banco en mención para el cambio del producto con las características solicitadas; no obstante, la entidad bancaria se niega a realizar el cambio, aduciendo que el producto ya había sido recibido.

A partir de este ejemplo entendemos que la empresa tiene el deber de brindar el producto de acuerdo a lo ofrecido en su página web, pero en el ejemplo observamos

que la entidad bancaria incumplió el deber de idoneidad al entregarle un producto distinto al informado y acordado en la relación de consumo.

A raíz del ejemplo narrado mencionaremos lo que señala Villegas (2017) la idoneidad vela por las expectativas que se crean en los consumidores razonables en relación a los productos y/o servicios que se brindan en el mercado financiero.

En relación al ejemplo también denotamos la importancia del reclamo presentado por la clienta y nos preguntamos, cuál sería la resolución y que tan trascendente es esta problemática en nuestro país. En razón a esta pregunta Bellido (2018) menciona que de las resoluciones competentes emitidas por la jurisprudencia de Indecopi se puede identificar que la trascendencia de la idoneidad tiene un alcance extenso; no obstante, lo que quedaría por identificar es si este alcance cuenta con un límite.

Asimismo, Gómez (2013), define que la idoneidad es estar seguro de que se cuenta con el conocimiento suficiente para desarrollar de forma pertinente y clara actividades realizadas cotidianamente.

En la esfera comercial, el deber de idoneidad en la actualidad tiene gran importancia, ya que debe estar presente en toda relación consumidor – proveedor, si se quiere tener éxito en el ámbito comercial. Considerando este contexto la idoneidad se define como; aquello que el consumidor espera recibir y lo que verdaderamente recibe, según las características y condiciones que se le hubiera ofrecido; según el artículo 18 del Código; no obstante, es interesante notar que el código no contempla ni anticipa las deficiencias que pueden tener los productos o servicios ofrecidos, tampoco se contempla el tiempo invertido y el conocimiento adquirido que tendrá que tener para presentar un reclamo.

En razón a lo antes mencionado otra arista a tomar en cuenta son las consideraciones que el proveedor debe tener a disponibilidad frente al consumidor, como una forma de protocolo, hasta el punto de que este brinde al consumidor alternativas coherentes como la reparación, sustitución e incluso devolución del pago, por el servicio o producto adquirido.

En términos simples, la idoneidad es lo que el consumidor espera recibir de lo que el proveedor brinda en relación a lo ofrecido, siendo necesario verificar las características, las condiciones, la información recibida y la naturaleza del producto o servicio.

2.3.13. Fraudes bancarios virtuales

Los fraudes bancarios virtuales, son prácticas ilícitas que incluyen transacciones financieras ilegítimas, que son ejecutadas a través de medios electrónicos, con el fin de conseguir ganancias ilegales a expensas de los consumidores y de las entidades financieras. Las actividades fraudulentas muchas veces incluyen la sustracción de contraseñas, datos personales, tarjetas, así como el manejo de cuentas bancarias en línea para obtener dinero de forma ilegal.

Los fraudes bancarios virtuales son una forma de delito financiero que aprovecha la vulnerabilidad y falta de seguridad en las transacciones u operaciones virtuales.

Asimismo, estos pueden manifestarse de diversas formas y modalidades, en muchos lugares los autores y expertos en seguridad financiera identificaron algunos de los siguientes tipos de fraudes bancarios electrónicos:

2.3.13.1. *Phishing*

En este tipo de fraude las personas sin escrúpulos se hacen pasar por una entidad legítimamente reconocida, por medio de correos electrónicos o sitios web falsificados para engañar a los consumidores y adquirir su información confidencial, como por ejemplo sus claves, cuentas bancarias y números de tarjeta bancaria, entre otros.

2.3.13.2. *Smishing*

Es una mezcla de SMS y *phishing*, es decir se envían mensajes de texto falsos, con el objetivo de hacer que el consumidor ingrese a una plataforma falsa y proporcione sus datos personales.

2.3.13.3. *Clonación de tarjetas*

Es un fraude que implica la copia de información de una tarjeta crediticia por medio de dispositivos *skimming* para realizar compras u operaciones no autorizadas.

2.3.13.4. *Fraudes en línea*

En este tipo de fraudes las personas sin escrúpulos pueden engañar a otras personas para que realicen transferencias de dinero, proporcionen datos personales y efectúen compras u operaciones no autorizadas por medio de artificios en línea.

2.3.13.5. *Malware y virus informáticos*

Los programas maliciosos, como el *spyware* y el *keylogger*, pueden infectar las computadoras y dispositivos móviles de las víctimas para robar información bancaria y financiera.

2.3.13.6. *Ransomware*

Este tipo de fraude busca cifrar los archivos de los consumidores, quienes posteriormente serán víctimas de extorción o chantaje, ya que se les exigirá un rescate

con el objetivo de descifrar dichos archivos, lo que deja vulnerables a los consumidores financieros y empresas.

2.3.13.7. *Robo de identidad en línea*

En este tipo de fraude las personas sin escrúpulos suelen sustraer la identidad de las personas en línea, con el fin de abrir cuentas financieras fraudulentas y/o cometer otros delitos financieros utilizando los datos del consumidor.

2.3.13.8. *Fraude con tarjetas pre pagadas*

En este tipo de fraude las personas sin escrúpulos usualmente buscan utilizar tarjetas pre pagadas con el fin de realizar operaciones o transacciones ilícitas, y en algunas ocasiones lavar dinero.

2.3.13.9. *Pharming*

En este tipo de fraude, las personas sin escrúpulos direccionan el tráfico de Internet de los consumidores a sitios web falsos sin el consentimiento, ni conocimiento de estos. Es decir, el consumidor sin saberlo consigna la URL de la entidad financiera; no obstante, un malware la redirige a una página web falsa.

2.3.13.10. *Vishing*

Es un tipo de fraude en el cual el consumidor brinda información confidencial por medio de una llamada de teléfono, donde el bandido finge ser un empleado de alguna entidad financiera, y usa esta información para hacer actos ilegales.

2.3.13.11. *Fraudes con inversiones falsas o esquemas piramidales*

En este tipo de fraude las personas sin escrúpulos prometen oportunidades de inversión que resultan ser fraudulentas, que muchas veces termina generando una pérdida de dinero para el inversor o consumidor.

La Asociación de Bancos del Perú indicó que en el año 2020, el 38% de los fraudes en tarjetas bancarias se realizaron a través de internet; así mismo, en la crisis del coronavirus, los fraudes digitales cobraron mayor relevancia entre los actos delictivos del sistema financiero.

Es interesante observar cómo los expertos en seguridad financiera suelen mantenerse informados de las tendencias emergentes sobre delitos informáticos; con el firme propósito de ayudar a salvaguardar a los consumidores y a las instituciones financieras, ya que las tácticas y modalidades de fraude financiero virtual evolucionan con el paso del tiempo.

Según datos del Ministerio Público, en el año 2021 se recibieron 18,596 denuncias de casos sobre cibercrimen, lo que denota un incremento notable de 92,9% en comparación con el año anterior.

Una de las razones por las cuales se denota el incremento de estas denuncias es la creación de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia a inicios del año 2021.

La Policía Nacional del Perú registró 14,671 denuncias por motivos de delitos informáticos en el año 2021. Lo que denota un aumento del 65% de casos más que el año anterior, considerando que para el año 2020 se registraron 897.

Es importante que mencionar que Lima lidera la lista de regiones con el mayor número de denuncias desde el año 2019 hasta el 2021, año en que se ingresaron 7,324 denuncias; en esta lista le continúan las regiones de Arequipa con 877 denuncias, La Libertad con 835 denuncias y la provincia constitucional del Callao con 774 denuncias.

El fraude electrónico es el tipo de cibercrimen más frecuente de país; considerando que la PNP ha reportado 10,924 casos el año 2020. Es decir que 3 de cada 4 ciberdelitos en el país se encuentran categorizados dentro de esta modalidad.

La suplantación de identidad se encuentra en el segundo lugar en la lista; ya que este delito registró 935 denuncias en el año 2020, y 2,666 en el año 2021.

Según la Fiscalía, los delitos contra el patrimonio realizados mediante el uso de medios virtuales registraron un incremento relevante, considerando que para el año 2017 se tenían 896 casos y en el año 2021 se tuvieron 11,768 casos.

Las bases teóricas plasmadas en el presente capítulo buscan aportar conocimiento para analizar el cumplimiento del deber de idoneidad, se incluyó la interpretación normativa concerniente a la idoneidad; considerando que dicho cumplimiento se contempla en operaciones bancarias electrónicas se revisó la definición de operaciones no reconocidas según la normativa de tarjetas bancarias, y los medios de pago contemplados por el BCRP; también se revisó la decisión normativa y los tipos de consumidores.

Para examinar cual fue el criterio fundamental utilizado por el Indecopi en las resoluciones se revisó información relacionada al consumidor, el proveedor, el sistema financiero, y la relación de consumo; con el objetivo de determinar qué tipo de criterio aplicó el ente regulador, tomando en cuenta la relación que mantienen los tipos de consumidores y los proveedores; y el rol que representan los actores del sistema financiero, frente a esta relación.

Para establecer la vulnerabilidad de los consumidores, se analizó información concerniente al deber de idoneidad, deber de información y la asimetría informativa;

con el propósito de identificar si esta vulnerabilidad va acompañada o propiciada por una ausencia o asimetría de información, tomando en cuenta los tipos de consumidores.

Para establecer el origen de la problemática de las denuncias por operaciones no reconocidas y una posible vulneración del deber de idoneidad, se buscó información sobre fraudes bancarios y se consideraron las definiciones mencionadas previamente; esto con el fin de entender e identificar la problemática y si esto responde a los tipos de fraudes bancarios, ya que en los últimos años se viene presentando un incremento notable en fraudes bancarios realizados a través de medios electrónicos.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque, tipo y método de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

Para la siguiente investigación, se utilizará un enfoque cualitativo, ya que “La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta”, según Salgado (2007). O como dice Aranzamendi (2013); “las características de cada una de las unidades de investigación son diferentes, no se dan con la misma frecuencia, el mismo contenido o resultados”. Enfoque que será útil para evaluar las características y/o hechos, descargos y/o comportamientos, criterios, entre otros aspectos que intervienen en la problemática de las denuncias de donde se infieren los datos, con el fin de obtener una conclusión al problema planteado.

3.1.2. Tipo de investigación jurídica descriptiva

Se utiliza el tipo de investigación jurídica descriptiva, ya que con esto se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Cortés e Iglesias, 2014); en este caso se busca describir las características de la problemática recolectada, para poder identificar y dilucidar los rasgos de cumplimiento del deber de idoneidad, de las resoluciones de denuncias de protección al consumidor, por operaciones electrónicas no reconocidas, que han sido resueltas a través las comisiones y órganos sumarísimos de Lima, durante el año 2020.

3.1.3. Método de investigación

3.1.3.1. *Método hermenéutico*

Se utilizó este método, ya que según Aranzamendi (2013); la hermenéutica es la, “teoría que da cuenta en la forma más adecuada posible de la interpretación que efectúan los actores de los hechos y fenómenos jurídicos expresados a través de la argumentación jurídica”. Este método se aplicó a la investigación para interpretar las normas en la materia del derecho de consumidor, incluyendo el código de protección al consumidor.

3.1.3.2. *Método argumentativo*

Se utilizó este método, ya que según Aranzamendi (2013) este método busca “(...) explicar qué se pretende afirmar, qué ideas se desean probar o sostener, qué razonamientos se van a usar para ello y en qué fuentes empíricas se apoya el investigador”. Se utiliza este método debido a que se planteó el argumento de una posible vulneración del deber de idoneidad en las denuncias por operaciones no reconocidas en el sistema financiero.

3.1.3.3. *Método sociológico*

Se utilizó este método, ya que según Aranzamendi (2013), la sociología su objetivo es “(...) investigar la creación, las transformaciones y la aplicación del Derecho a la realidad social”. Con este método se buscó determinar que el derecho al consumidor no está siendo de aplicación consecuente con la realizada de la sociedad en una era tan digitalizada, por esto se propone aplicar un análisis con apoyo de otras instituciones.

3.1.3.4. *Método de interpretación jurídica*

Método sistemático

Se utilizó este método, el cual busca interpretar la norma teniendo en consideración el sentido general del ordenamiento al cual pertenece la norma, según

Anchondo (2012). Este método fue de aporte para este trabajo de investigación porque se realizó una interpretación integral de la normativa peruana en relación al derecho del consumidor.

Método sociológico

Asimismo, se aplicó el método sociológico, ya que señala que “(...) la norma debe dar respuesta a los hechos reales de la sociedad” según Rubio (2009). En razón a esto el método fue un apoyo, ya que se utilizaron conceptos de otras áreas del derecho, como la relación de consumo, medios de pago, entre otros.

3.2. Diseño de investigación

En esta investigación se aplicó el diseño no experimental - transversal, ya que los datos fueron recopilados en un tiempo único y los casos objeto de estudio fueron 32, este enfoque tiene como propósito observar fenómenos tal y como se desarrollan en su contexto, para después analizar los hechos e interrelaciones en un momento dado (Toro & Parra, 2006)

3.3. Población y muestra

Las resoluciones de las denuncias fueron solicitadas al Indecopi a través de la mesa de partes virtual. (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio>); así, mismo se descargó la información a través del portal de la página web oficial de Indecopi (<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>), ya que se encuentra publicada en la misma; motivo por el cual se procedió a recolectar la documentación pertinente, respetando los siguientes criterios:

Tabla N° 1*Denuncias ingresadas al Indecopi*

Universo 1	Resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor de Indecopi. Cantidad infinita-Desconocida
Criterios de exclusión	<ul style="list-style-type: none"> - Se excluyen las resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor de otras regiones del Indecopi - Se excluyen las resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor que no sean de conocimiento público.
Criterios de inclusión	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluyen las resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor de Indecopi del año 2020. - Se incluyen las resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor de Indecopi, por el motivo de operaciones no reconocidas, del sistema financiero. - Se incluyen las resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor de Lima – Indecopi. - Se incluyen las resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor con medidas resolutivas; archivada, fundada, fundada parcialmente.
Muestreo	Cantidad infinita-Desconocida Según el criterio de exclusión e inclusión aplicado a un universo infinito – desconocido de resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor de Indecopi, por operaciones no reconocidas de Lima, de acuerdo a estos criterios se obtiene una cantidad de 32 casos.
Muestra 1	32 resoluciones de denuncias presentadas ante el órgano sumarísimo de protección al consumidor de Indecopi, por operaciones no reconocidas de Lima.

Fuente: elaboración propia

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica aplicada fue la revisión documental, técnica que es la más idónea para revisar denuncias, haciendo su revisión más accesible; y se consiguen excelentes argumentos para establecer la vulnerabilidad del deber de idoneidad. Según la definición emitida por Vara (2010) “con esta técnica, se revisa exhaustivamente los documentos, utilizando para esos fines una guía de revisión documental”.

3.5. Instrumento de recolección de datos

La información obtenida o recolectada de cada resolución se realizó a través de una ficha de análisis documental, con el objetivo de revisar, sintetizar y analizar dicha información (materia, expediente, denunciado, denunciante, fecha, hechos relevantes, fuentes normativas aplicadas por Indecopi, descargos del proveedor, análisis de los hechos, resolución, entre otros aspectos) de forma objetiva.

3.6. Técnica de análisis de datos

Para esta investigación se utilizó la técnica de análisis de datos de método analítico, ya que es de utilidad para la recopilación de conceptos y testimonios, que se encuentran plasmados en las resoluciones de las denuncias por operaciones no reconocidas, con la finalidad de analizar el cumplimiento del deber de idoneidad en operaciones bancarias electrónicas no reconocidas por los consumidores en el año 2020. Es importante denotar que del método analítico “se extraen las fracciones de un todo, se les estudia y explora por separado para establecer sus relaciones entre sí, pero de manera vinculada, o independiente”. Según Ríos, (2017)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo detallaremos los resultados obtenidos a través de las fichas de recolección de datos, de las denuncias presentadas ante el Indecopi, utilizando el método analítico.

4.1. Resultados del Análisis y Discusión de la Información

La información fue inferida de las tablas de análisis de las denuncias interpuestas por el consumidor ante las comisiones y órganos sumarísimos de Lima, hechos, descargos, criterio y medidas correctivas.

Tabla N° 2

Análisis de materia y hechos

N°	N° de Expediente	Materia	Hechos
1	1911-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Debito dinero de su cuenta sin autorización Afiliación a la banca móvil Activación del token digital a otro móvil
2	1870-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se cargó indebidamente 195 operaciones sin autorización. No se envió estados de cuenta periódicos.
3	2061-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Transacción desembolsada en una cuenta de ahorros cancelada. Robo informático.
4	2449-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Banco habría debitado indebidamente US\$ 2220.00 en la cuenta de ahorros de la denunciante, la cual no reconoce haber autorizado:

N°	N° de Expediente	Materia	Hechos
5	2262-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	El Banco habría debitado indebidamente dos operaciones realizadas vía Banca Móvil. Generación de una nueva clave token digital.
6	2360-2020/PS2	No hay análisis para el deber de idoneidad en la materia analizada	Financiera habría cargado indebidamente 16 operaciones en la tarjeta bancaria de la denunciante, las que no reconoce haber autorizado.
7	1913-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Cargado indebido de cinco operaciones no reconocidas, en la tarjeta de crédito.
8	1501-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Cobro de dos importes por concepto de ITF entre cuentas del mismo titular. Transferencias interbancarias.
9	0427-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Ausencia de abono por un importe de S/ 86.50 a cuenta de ahorro. Realizado a través de su banca móvil.
10	1451-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se retiró un importe de la cuenta de ahorros de la denunciante por supuesta deuda generada, de una tarjeta de crédito que no posee
11	1155-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Se abonó un importe a la cuenta de ahorros de la denunciante. En razón a lo señalado el banco habría bloqueado su cuenta de ahorros, por medio de transferencia.
12	1136-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Se cargó el descuento de un importe a su cuenta con tarjeta de crédito, de la denunciante, sin su consentimiento

N°	N° de Expediente	Materia	Hechos
13	1043-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad y forma parte de las medidas correctivas al comercio	Cargado indebido de cinco operaciones no reconocidas. Fue víctima de robo de tarjeta. Las transacciones efectuadas por el banco no fueron debidamente verificadas.
14	1058-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Descuentos no reconocidos de cuenta de ahorros, con tarjeta de crédito.
15	1917-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Cargo de tres consumos no reconocidos a su tarjeta de crédito. Atención inadecuada del reclamo. El comercio no autentifico la operación concerniente.
16	2016-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se realizaron cuatro operaciones en una cuenta y 8 en otra, con tarjeta de crédito, las mismas que no son reconocidas por la denunciante
17	642-2019/CC1	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se realizaron varias operaciones y transferencias en las cuentas de la denunciante. Se emitió nueva tarjeta de crédito.
18	1698-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Se realizaron nueve consumos por internet, operaciones que no son reconocidas por el denunciante
19	2115-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	La denunciante realizo 3 operaciones, de forma coaccionada a raíz de un robo, con su tarjeta de crédito. No reconoce tales operaciones.

N°	N° de Expediente	Materia	Hechos
20	2222-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	El banco autorizo dos trasferencias de la cuenta de la denunciante a un tercero, a través de la banca móvil.
21	1016-2019/CC1	Existe análisis, del deber de idoneidad	Se informó por mensaje de texto una operación inusual. Se generó bloqueo de tarjeta
22	658-2019/CC1	Existe análisis, del deber de idoneidad	Se le informo sobre un préstamo contratado. Se realizaron tres trasferencias desde su cuenta de ahorros. A través de la banca por internet.
23	970-2019/CC1	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se bloquea la cuenta de la denunciada. Toma conocimiento de seis operaciones no reconocidas aplicadas a través de su banca móvil.
24	1929-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	Se realizaron cinco operaciones no reconocidas en su cuenta. Operaciones realizadas por internet. Se aplicó devolución de importes
25	1913-2020/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	La denunciante fue víctima de robo y realizaron dos operaciones no reconocidas en su cuenta, ya que le sustrajeron su tarjeta de crédito. El banco autorizo dichas operaciones.
26	0374-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se cargó una operación no reconocida a la cuenta de la tarjeta de crédito, de la denunciante

N°	N° de Expediente	Materia	Hechos
27	3474-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad	La denunciante fue víctima de robo, le sustrajeron su tarjeta de crédito y realizaron una operación no reconocida en su cuenta. El banco autorizo el efectivo.
28	1536-2019PS2	No hay análisis para el deber de idoneidad en la materia analizada	Se aplicó un crédito no reconocido en forma de aval de la denunciante. Se indicó la corrección, pero se generó mala calificación crediticia
29	2187-2019PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se realizaron cinco operaciones no reconocidas, a través de su tarjeta de crédito. Las operaciones no son de comportamiento habitual
30	1176--2019/CC1	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se reporta una compra sospechosa a la denunciante, a través de su tarjeta de crédito. La denunciante se encontraba de viaje en el exterior.
31	1704-2019/PS2	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se realizaron tres transacciones en la cuenta que intento bloquear previamente la denunciante. Por motivo de robo de su tarjeta de crédito.
32	1006-2019/CC1	Existe análisis, del deber de idoneidad mas no forma parte de las medidas correctivas	Se exige pago de deuda generada por operación no reconocida, realizada a través de su tarjeta de crédito. Se generó reporte negativo.

Nota.

^a TC: Tarjeta de Crédito

^b TD: Tarjeta de Debito

De la tabla del Análisis de materia y hechos, además de notar que 29 de 32 resoluciones cuenta con un análisis al cumplimiento del deber de idoneidad; podemos

revelar que las operaciones más vulneradas, de los casos analizados, son las que se realizan a través de tarjetas de crédito (18), seguido de la banca móvil (7), operaciones vía internet (4), transferencias interbancarias (2) y Banca por internet (1), y van en constante aumento. Además, podemos observar que de las 32 resoluciones 27 fueron por operaciones no reconocidas que utilizaron una herramienta sistemática para ser efectuadas, en muchos de estos 27 casos se aprecia que los consumidores no tomaron conocimiento inmediato de las transacciones efectuadas en sus cuentas y no pudieron ser evitadas; a excepción de 5 expedientes con N° 1043-2020/PS2, N° 2115-2019/PS2, N° 1913-2020/PS2, N° 3474-2019/PS2 y N° 1704-2019/PS2 donde los titulares de las cuentas manifestaron haber sufrido un robo o secuestro.

Un hecho que deja en evidencia la problemática de la ausencia de herramientas sistemáticas idóneas y oportunas, que según el código de protección y defensa del consumidor, cataloga como las garantías, el mismo que detalla que; *“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”*; y que en este caso el proveedor debería de brindar para la seguridad a los consumidores frente a fraudes electrónicos.

Tabla N° 3

Análisis de los descargos

N°	N° de Expediente	Descargos
1	1911-2020/PS2	Operación efectuada mediante un teléfono celular correctamente afiliado a la Banca Móvil. Operación realizada en cumplimiento de las medidas de seguridad Operación confirmada con el ingreso de la clave digital.

N°	N° de Expediente	Descargos
2	1870-2020/PS2	<p>En el contrato, se estipuló que la TC^a se verificó que estaba habilitada para poder realizar consumos vía Internet.</p> <p>Los códigos de autorización de las 195 operaciones se generaron como consecuencia de la verificación que se efectuó entre los establecimientos comerciales.</p> <p>La denunciante usó el mismo correo que se empleó para efectuar los consumos.</p> <p>La operación consistió en una transacción de Pago efectivo realizada a través de la Banca Móvil, con el uso de las contraseñas y claves de seguridad.</p>
3	2061-2020/PS2	<p>El denunciante estuvo registrado en el canal de Banca Móvil, afiliado al servicio <i>Smart token</i>.</p> <p>La operación fue autorizada con el ingreso de la Clave <i>token</i> digital.</p> <p>La TC del denunciante se encontraba activa al momento del cargo de la operación.</p>
4	2449-2020/PS2	<p>El denunciante afilió su número celular a la Banca Móvil.</p> <p>La autorización de la operación cuestionada se realizó con uso obligatorio de la clave <i>token</i>.</p> <p>Bloqueo de la TD^b se realizó con posterioridad a las operaciones cuestionadas.</p> <p>Las medidas de seguridad, se utilizaron correctamente tanto las contraseñas y claves de Banca por Internet.</p>
5	2262-2020/PS2	<p>El bloqueo de la TD se realizó con posterioridad a las operaciones cuestionadas.</p> <p>El denunciante afilió su número celular a la Banca Móvil</p> <p>Las operaciones se realizaron a través de Banca Digital y se requirió la clave secreta de acceso respectivo.</p>
6	2360-2020/PS2	<p>La Financiera formuló su allanamiento a los hechos imputados en su contra.</p>
7	1913-2020/PS2	<p>Las operaciones fueron correctamente procesadas.</p> <p>Se presentó los <i>vouchers</i> de los consumos el audio de la comunicación</p>

N°	N° de Expediente	Descargos
8	1501-2020/PS2	El titular lleno documentos para este tipo de transacción, motivo por el cual se concluye que no se realizaron trasferencias entre cuentas del mismo titular.
9	0427-2020/PS2	Se realizó el abono correspondiente, este se evidencia en el estado de cuenta
10	1451-2020/PS2	El proveedor indica que en caso de deuda el contrato de la cuenta de ahorros autoriza al banco a debitar montos. Por decisión comercial se le abono el importe solicitado por el denunciante
11	1155-2020/PS2	El proveedor abrió proceso de investigación ya que la información presentada por la denunciante carecía de autenticidad, por esto procedió a retener los montos abonados por un tercero
12	1136-2020/PS2	El proveedor no presento descargos
13	1043-2020/PS2	El denunciante no efectuó debidamente el bloqueo de su cuenta.
14	1058-2019/PS2	Los descuentos mencionados, fueron efectuados con lectura de chip. Según contrato el consumidor es responsable de las operaciones antes de aplicarse un bloqueo
15	1917-2019/PS2	El proveedor indica que no es prescindible el empleo de un <i>voucher</i> , para acreditar el cargo de una operación.
16	2016-2019/PS2	Los reportes demuestran que las operaciones fueron correctamente efectuadas.
17	642-2019/CC1	El proveedor sustento la aplicación de siete operaciones.
18	1698-2019/PS2	Las operaciones efectuadas fueron realizadas a través de la página web. Las operaciones no generaron una alerta que formaban parte de un patrón de consumo.
19	2115-2019/PS2	Se efectuaron las operaciones de forma correcta. Se bloqueó la tarjeta posterior a estas operaciones

N°	N° de Expediente	Descargos
20	2222- 2019/PS2	El proveedor sustenta que para realizar este tipo de transferencias el cliente debe de validar con clave <i>token</i> . Se presentaron reportes de las trasferencias.
21	1016- 2019/CC1	Las operaciones a través de la página web, cuenta con las autorizaciones respectivas. En este caso también se contó con la autorización respectiva.
22	658-2019/CC1	Se validaron las operaciones realizadas, la cuales cuentan con autorización de mensaje de texto.
23	970-2019/CC1	Se validaron las operaciones realizadas, la cuales cuentan con autorización de clave.
24	1929- 2019/PS2	Se realizaron las devoluciones respectivas.
25	1913- 2020/PS2	La operación fue realizada con la tarjeta y la lectura de chip. La tarjeta fue bloqueada horas después de la operación.
26	0374- 2019/PS2	Las operaciones fueron autorizadas con la correcta captura del chip
27	3474- 2019/PS2	Las operaciones fueron realizadas con la tarjeta y la lectura de chip. La tarjeta fue bloqueada horas después de la operación. Se generó bloqueo preventivo.
28	1536-2019PS2	La entidad bancaria demostró que la denunciante avalaba a en los créditos futuros a la titular de la misma.
29	2187-2019PS2	Se validaron las operaciones realizadas, la cuales cuentan con autorización de clave.
30	1176-- 2019/CC1	Se validaron las operaciones realizadas, la cuales cuentan con autorización de clave.
31	1704- 2019/PS2	Las transacciones fueron realizadas correctamente. El bloqueo solicitado fue aplicado cuando la denunciante lo solicito.
32	1006- 2019/CC1	El proveedor indica que el consumidor es responsable de autorizar cualquier operación. Se responsabiliza al comercio.

En esta tabla se observa que en 30 de las 32 resoluciones, los proveedores, en este caso las entidades bancarias, presentaron sus descargos sustentando que las operaciones no reconocidas aplicadas a las cuentas de los clientes, tenían las siguientes justificaciones de haber sido procesadas; se contaba con la debida autorización con contraseña o clave por parte de los titulares, que en sus contratos se pactaba la autorización de realizar operaciones efectuadas por la entidad bancaria, y en casos de hurto o robo dichas operaciones fueron aplicadas, ya que el bloqueo solicitado por el cliente fue posterior a dicho evento.

Un ejemplo de lo observado es el caso del expediente N° 1043-2020/PS2 en el que se considera aplicar una multa por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sobre la idoneidad y las obligaciones de los proveedores respectivamente; ya que según los descargos el proveedor habría cargado indebidamente cinco operaciones no reconocidas y no habría cumplido con el debido monitoreo de bloqueo, considerando que la víctima habría sufrido un robo de tarjeta, y el establecimiento comercial no cumplió con una debida identificación del tarjetahabiente al momento de aplicar los consumos.

Denotando así el criterio usado por el Indecopi, quien aplica la normativa para la resolución de estos casos, en función a la evaluación de los descargos que presenta el proveedor.

Tabla N° 4

Análisis del criterio aplicado por Indecopi

N°	N° de Expediente	Parte resolutive
1	1911-2020/PS2	<p>En la autorización de la operación se encontraron presentes todos los elementos de seguridad necesarios.</p> <p>Denunciante pudo evitar el fraude, si tomaba en cuenta la información de seguridad que el banco proporciono a través de su página web.</p>
2	1870-2020/PS2	<p>Solo 194 de las operaciones denunciadas quedan comprobadas.</p> <p>La entidad no se ha pronunciado respecto al envío de los EC, pero la falta de envío de estos documentos no incide en la validez de las operaciones.</p>
3	2061-2020/PS2	<p>La realización de operaciones, requiere la afiliación de un dispositivo al aplicativo de Banca Móvil, pues sin este paso no es posible acceder a la plataforma para efectuar transacciones; sin embargo, en el este caso, esto no es materia de controversia en la medida que el denunciante no cuestionó dicha afiliación, así como tampoco la afiliación de su celular al servicio <i>token</i> digital.</p>
4	2449-2020/PS2	<p>El Banco acreditó la generación y uso de la clave <i>token</i> digital para la autorización de la operación denunciada.</p>
5	2262-2020/PS2	<p>El Banco presentó un extracto de su reporte para acreditar las operaciones, la cual no está completa, por esto carece de objeto analizar el cuestionamiento de la denunciante.</p>
6	2360-2020/PS2	<p>Considerando la formulación de allanamiento de la financiera se le considera responsable de infracción al código, por esto deberá extornar las 16 operaciones más los intereses, comisiones, gastos y penalidades.</p>
7	1913-2020/PS2	<p>El Banco cargo de forma indebida cinco operaciones y no cumplió con su deber de monitoreo en la activación de alertas de seguridad que tiene por finalidad la adopción de medidas preventivas por parte del proveedor.</p>

N°	N° de Expediente	Parte resolutive
8	1501-2020/PS2	Las transferencias no se realizaron entre cuentas propias del denunciante. Las operaciones estuvieron dirigidas a la cuenta que mantiene un tercero.
9	0427-2020/PS2	El banco no ha cumplido con demostrar el oportuno abono a la cuenta de ahorros. Se debe considerar que es el proveedor quien debe demostrar los cargos presentados por la denunciante
10	1451-2020/PS2	El banco cumplió con devolver el importe solicitado, no obstante, no ha demostrado la existencia de alguna deuda pendiente.
11	1155-2020/PS2	Las inconsistencias presentadas por la denunciante, dio paso al reproceso aplicado por el proveedor.
12	1136-2020/PS2	Se evaluó la documentación del expediente. Se denota que si bien es cierto la denunciante no solicitó un duplicado de tarjeta, esta hace uso de la misma.
13	1043-2020/PS2	El proveedor no cumplió con el debido monitoreo de bloqueo. El establecimiento comercial no cumplió con una debida identificación del tarjetahabiente al momento de aplicar los consumos. No obstante, denota que el comercio no cuenta con un especialista que valide la firma del consumidor.
14	1058-2019/PS2	Se toma en consideración el hecho de que el proveedor no presentó medios probatorios.
15	1917-2019/PS2	Se considera que si no hay evidencia de la operación esta no se encuentra autorizada
16	2016-2019/PS2	Las operaciones fueron realizadas en el mismo comercio y en horarios diferentes, y no se evidencia la existencia de alguna clonación
17	642-2019/CC1	Seis operaciones fueron debidamente reconocidas con la clave <i>Smart token</i> , motivo por el cual el banco autorizó dichas operaciones

N°	N° de Expediente	Parte resolutive
18	1698-2019/PS2	Las operaciones fueron realizadas a través de una página web, que solicita varias autorizaciones; y con esto queda acreditada la correcta autorización de las cinco operaciones cuestionadas, motivo por el cual se declaró infundada la denuncia presentada.
19	2115-2019/PS2	Se analizó la responsabilidad del tarjetahabiente. Se verifico el cumplimiento de las medidas de seguridad.
20	2222-2019/PS2	Se considera el hecho de que, para efectuar una transferencia, el consumidor tiene que haber tenido la clave correspondiente.
21	1016-2019/CC1	No se tiene relación entre la infracción y lo solicitado por el denunciante.
22	658-2019/CC1	Se encontró una variación en el apellido, no siendo relevante. No queda acreditado lo indicado por la denunciante.
23	970-2019/CC1	Las operaciones realizadas, cuenta con las autorizaciones respectivas.
24	1929-2019/PS2	Las operaciones fueron realizadas de forma virtual y por ende contaban con las autorizaciones correspondientes.
25	1913-2020/PS2	El Banco demostró de forma indubitable que las operaciones fueron debidamente autorizadas
26	0374-2019/PS2	No ha quedado acreditado que la transacción en cuestión se haya efectuado con la debida autorización,
27	3474-2019/PS2	La operación fue validada con la tarjeta de crédito. El banco cumplió con generar alerta.
28	1536-2019PS2	Se tomó en consideración lo manifestado por la entidad bancaria y se desestimó el caso
29	2187-2019PS2	El proveedor no ha cumplido con explicar que las transacciones han sido efectuadas con las medidas de seguridad.
30	1176--2019/CC1	El proveedor indicó que las operaciones se realizaban de manera segura y efectiva.

N°	N° de Expediente	Parte resolutive
		Se verifico que el banco no cumplió con brindar las medidas de seguridad adecuadas, ante una posible clonación de tarjeta de crédito
31	1704-2019/PS2	La evidencia proporcionada por el banco no genero certeza.
32	1006-2019/CC1	El proveedor es quien debe brindar medidas de seguridad.

En esta tabla se detallan los aspectos más relevantes para la resolución de los 32 expedientes analizados, ya que al estar expuestos de forma más disgregada nos da espacio para observar si el criterio usado por el ente regulador, a las resoluciones, va a una sola sintonía o esta difiere en razón al criterio aplicado en el análisis realizado por el especialista que resuelve el caso.

En razón a lo comentado anteriormente se observa que casi en el 94% de las resoluciones el criterio fundamental usado por el ente regulador es aplicando la normativa del código de protección y defensa del consumidor, el mismo que evalúa la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado y hasta qué medida es respaldada por el proveedor frente a una falla o insatisfacción; sin perjuicio de lo mencionado, se observa la comparativa de los siguientes casos; el expediente N° 2262-2020/PS2 se resuelve alegando que no se realizara un análisis a detalle, considerando que la entidad bancaria no ha presentado la información correspondiente a las operaciones; en razón a que el ente regulador no puede hacer una investigación más profunda, aunque hubiera sido interesante observar que el ente regulador buscase apoyo con otras instituciones para tener un mayor alcance de análisis. Así mismo; en el expediente N° 2061-2020/PS2 el

especialista sobreentiende, o da por sentado que para realizar una operación a través de un dispositivo móvil se tiene que contar con una afiliación previa, información que no es proporcionada por la entidad bancaria, pero que si es relevante y con esto se procede a emitir una resolución del caso.

Tabla N° 5

Análisis de las medidas correctivas

N°	N° de Expediente	Medidas correctivas
1	1911-2020/PS2	Sin medidas correctivas Devolver importe al usuario.
2	1870-2020/PS2	Sancionar a la entidad bancaria con una amonestación por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida.
3	2061-2020/PS2	Sin medidas correctivas
4	2449-2020/PS2	Sin medidas correctivas Devolver importe al usuario, más intereses dejados de percibir por dichos importes.
5	2262-2020/PS2	Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida. Extornar el importe cargado a la cuenta del usuario.
6	2360-2020/PS2	Solicitar a la central de riesgos de la SBS la rectificación de calificación crediticia. Sancionar a la entidad bancaria con una amonestación por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de

N°	N° de Expediente	Medidas correctivas
7	1913-2020/PS2	<p>Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida.</p> <p>Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida.</p>
8	1501-2020/PS2	Sin medidas correctivas
9	0427-2020/PS2	Devolver importe al usuario, más intereses dejados de percibir por dichos importes.
10	1451-2020/PS2	<p>Devolver importe al usuario, más intereses dejados de percibir por dichos importes.</p> <p>Sancionar a la entidad bancaria con una amonestación por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber abonado el total de las transferencias realizadas a pesar de que estas figuraban como movimientos en la cuenta de ahorros del denunciante.</p> <p>Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida.</p>
11	1155-2020/PS2	Sin medidas correctivas
12	1136-2020/PS2	Sin medidas correctivas
13	1043-2020/PS2	<p>Extornar el importe cargado, los intereses, comisiones, gastos y penalidades de la cuenta del demandado.</p> <p>Solicitar a la central de riesgos de la SBS la rectificación de calificación crediticia.</p>

N°	N° de Expediente	Medidas correctivas
		Sancionar a la entidad bancaria con una amonestación y se multa al establecimiento comercial por haber incurrido en una infracción al deber de idoneidad, debido al cargo indebido de la operación no reconocida.
14	1058-2019/PS2	Extornar el importe cargado, los intereses, comisiones, gastos y penalidades de la cuenta del demandado.
		Solicitar a la central de riesgos de la SBS la rectificación de calificación crediticia.
		Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción, debido al cargo indebido de las operaciones no reconocidas.
15	1917-2019/PS2	Extornar el importe cargado, los intereses, comisiones, gastos y penalidades de la cuenta del demandado.
		Solicitar a la central de riesgos de la SBS la rectificación de calificación crediticia.
		Sancionar a la entidad bancaria y al establecimiento comercial con una multa por haber incurrido en una infracción al deber de idoneidad, debido al cargo indebido de las operaciones no reconocida.
16	2016-2019/PS2	Devolver importe al usuario.
		Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida.
17	642-2019/CC1	Devolver importe, las comisiones y el interés legal al usuario.
		Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida.

N°	N° de Expediente	Medidas correctivas
18	1698-2019/PS2	Sin medidas correctivas
19	2115-2019/PS2	Sin medidas correctivas
20	2222-2019/PS2	Devolver importe, las comisiones y el interés legal al usuario. Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de una operación no reconocida.
21	1016-2019/CC1	Sancionar a la entidad bancaria con una amonestación por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a una inadecuada atención de un reclamo.
22	658-2019/CC1	Sin medidas correctivas
23	970-2019/CC1	Devolver importe, las comisiones y el interés legal al usuario. Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al cargo indebido de dos operaciones no reconocidas.
24	1929-2019/PS2	Sin medidas correctivas
25	1913-2020/PS2	Sin medidas correctivas
26	0374-2019/PS2	Extornar el importe cargado, los intereses, comisiones, gastos y penalidades de la cuenta del demandado. Solicitar a la central de riesgos de la SBS la rectificación de calificación crediticia. Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción, debido al cargo indebido de las operaciones no reconocidas.

N°	N° de Expediente	Medidas correctivas
27	3474-2019/PS2	Sin medidas correctivas
28	1536-2019PS2	Sin medidas correctivas
29	2187-2019PS2	<p>Extornar el importe cargado, los intereses, comisiones, gastos y penalidades de la cuenta del demandado.</p> <p>Solicitar a la central de riesgos de la SBS la rectificación de calificación crediticia.</p>
30	1176--2019/CC1	<p>Extornar el importe cargado, los intereses, comisiones y gastos de la cuenta del demandado.</p> <p>Sancionar a la entidad bancaria con una multa por haber incurrido en una infracción, debido al cargo indebido de las operaciones no reconocidas.</p>
31	1704-2019/PS2	<p>Extornar el importe cargado, los intereses, comisiones, cargos y gastos de la cuenta del demandado.</p> <p>Sancionar a la entidad bancaria con una sanción y una multa por haber incurrido en una infracción, debido al cargo indebido dos operaciones no reconocidas.</p>
32	1006-2019/CC1	<p>Anular las operaciones cargadas indebidamente en tarjeta de crédito de la denunciante, así como los intereses que se hayan generado, responder el Reclamo.</p> <p>Solicitar a la central de riesgos de la SBS la rectificación de calificación crediticia.</p> <p>Sancionar a la entidad bancaria con una multa y una amonestación por haber incurrido en una infracción, debido al cargo indebido de las operaciones no reconocidas.</p>

Esta tabla nos muestra el análisis de las medidas correctivas que se aplicaron a las 32 resoluciones, de lo cual se infiere que las resoluciones fundadas representan un 53%, a 15 denuncias de 32 se les impuso una multa, y a 8 del total se les aplicó una amonestación, lo que termina por evidencia la afectación a la que se ha visto expuesto el consumidor, ya que dichas resoluciones concluyen también con la devolución del monto económico no reconocido, la generación de intereses, y en algunos casos la corrección de calificación crediticia, sin considerar el hecho de que el consumidor siente desconfianza por el sistema financiero. Asimismo, se denota que la mitad de las denuncias se resolvieron a favor del usuario, de dicho porcentaje se infiere que los productos financieros más vulnerados fueron las tarjetas bancarias y las cuentas de ahorros.

Se puede observar que en todos los casos se evidencia una ausencia de información oportuna, vulnerando los derechos del consumidor considerando que, en el ordenamiento jurídico realmente existente, el deber de idoneidad conforma un punto clave de la impartición de justicia sobre el derecho de los consumidores, que encarna la naturaleza tutelar de esta disciplina del derecho en favor de quienes se encuentran en situación de asimetría informativa.

Asimismo, en la tabla N° 5 se aprecia que los consumidores se vieron afectados en alguno de los siguientes aspectos:

- Pérdida económicos,
- Mala calificación crediticia,
- Pérdida de tiempo,
- Pérdida de confianza en el sistema financiero

Considerando estos aspectos, es aún más evidente la vulneración implícita al deber de idoneidad, y que se han infringido las normas de protección al consumidor; ya que sin duda alguna el producto y/o servicio brindado no fue idóneo para el consumidor; considerando que el deber de idoneidad es aquello que el consumidor espera recibir y lo que en realidad recibe del proveedor según Villegas (2017).

Tabla N° 6*Detalle del cálculo de la amonestación o multa*

N°	Expediente	Resolución	Amonestación	Monto multa (UIT^a)
1	1911-2020/PS2	Improcedente	No	0
2	1870-2020/PS2	Fundada parcialmente	Si	0
3	2061-2020/PS2	Improcedente	No	0
4	2449-2020/PS2	Improcedente	No	0
5	2262-2020/PS2	Fundada	No	2
6	2360-2020/PS2	Fundada	Si	0
7	1913-2020/PS2	Fundada	No	1.78
8	1501-2020/PS2	Improcedente	No	0
9	0427-2020/PS2	Fundada	Si	0
10	1451-2020/PS2	Fundada parcial	Si	0.5
11	1155-2020/PS2	Improcedente	No	0
12	1136-2020/PS2	Improcedente	No	0
13	1043-2020/PS2	Fundada	Si	0.42

N°	Expediente	Resolución	Amonestación	Monto multa (UIT^a)
14	1058-2019/PS2	Fundada	No	1.5
15	1917-2019/PS2	Fundada	No	0.86
16	2016-2019/PS2	Fundada	No	2.56
17	642-2019/CC1	Fundada parcial	No	7.08
18	1698-2019/PS2	Improcedente	No	0
19	2115-2019/PS2	Improcedente	No	0
20	2222-2019/PS2	Fundada	Si	2.2
21	1016-2019/CC1	Fundada	No	0
22	658-2019/CC1	Improcedente	No	0
23	970-2019/CC1	Fundada	No	4.47
24	1929-2019/PS2	Improcedente	No	0
25	1913-2020/PS2	Improcedente	No	0
26	0374-2019/PS2	Fundada	No	0.3
27	3474-2019/PS2	Improcedente	No	0

N°	Expediente	Resolución	Amonestación	Monto multa (UIT ^a)
28	1536-2019PS2	Improcedente	No	0
29	2187-2019PS2	Fundada	No	1
30	1176--2019/CC1	Fundada parcial	Si	2.76
31	1704-2019/PS2	Fundada	No	1
32	1006-2019/CC1	Fundada	Si	0.68

Nota.

a UIT: Unidad Impositiva Tributaria

De la tabla N° 6 detalle del cálculo de la amonestación o multa; podemos apreciar que el 66% de las resoluciones fueron declaradas fundadas o fundadas parcialmente, lo que denota una responsabilidad o falencia por parte del proveedor y a su vez una falencia o vulneración hacia el consumidor; y el 41% de los casos fue archivado, en donde los consumidores manifiestan no haber realizado las operaciones y que estas pueden haber sido efectuadas por una tercera persona, ya sea por suplantación, fraude electrónico, robo de datos personales, o por haber sido víctimas de robo y coacción; así mismo, en los expediente N° 2262-2020/PS2, N° 1043-2020/PS2, N° 1058-2019/PS2 y N° 1704-2019/PS2 el proveedor no cumplió con realizar una bloqueo y/o validación oportuna de la transacción u operación, con el objetivo de brindar seguridad al consumidor, generando así una vulneración al deber de idoneidad, ya que no estaría brindando el soporte pertinente a los clientes, a raíz de este tipo de delitos de fraudes electrónicos, como se evalúa y cataloga en el trabajo de investigación de Díaz, Angulo

y Barboza, sobre el “Análisis del delito de fraude electrónico: modalidad tarjeta de crédito”.

Asimismo, es interesante denotar que la problemática que se trata en este trabajo sería de interés para las entidades bancarias, considerando que 15 de las 32 resoluciones analizadas, cuentan con un valor multa en UIT, siendo el valor más alto el de la resolución N° 642-2019/CC1 por 7.08 UIT.

4.2. Resultados del primer objetivo específico

El primer objetivo es examinar cual fue el criterio fundamental utilizado por Indecopi para resolver las denuncias de operaciones bancarias electrónicas no reconocidas, en el cual se concluye que el criterio fundamental usado se basa en la aplicación de la normativa del código de protección y derecho al consumidor, el cual en términos de idoneidad es muy amplio según lo mencionado por Bellido (2018); y en el análisis de la información solicitada a las parte, entiéndase al consumidor y al proveedor, la misma que se contempla como completa, veraz u oportuna.

4.3. Resultados del segundo objetivo específico

El segundo objetivo es establecer la vulnerabilidad de los consumidores a través de revisión de resoluciones de denuncias de deber de idoneidad por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas ingresadas ante Indecopi, en el año 2020, en el cual se concluye que queda expuesta la vulnerabilidad del consumidor, en razón de que ha quedado demostrado el nivel de pérdidas económicas, la generación de una mala calificación crediticia, la pérdida de tiempo e incluso la pérdida de confianza en el sistema financiero, lo cual se aprecia en el comentado de la tabla N° 6 Detalle del cálculo de la amonestación o multa.

4.4. Resultados del tercer objetivo específico

El tercer objetivo busca inferir de las denuncias el origen de la problemática de las operaciones no reconocidas; según el análisis realizado y las bases teóricas sobre fraudes bancarios, se ha determinado que el origen de la problemática responde a la ausencia de herramientas sistemáticas que el proveedor brinda al consumidor lo cual se infiere del comentado de la tabla N° 2.

4.5. Discusión de la Información

En la constitución política del Perú, el estado peruano reconoce los derechos del consumidor, el mismo que cita lo siguiente:

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. (Constitución Política del Perú)

El estado peruano de forma general encomienda a Indecopi la tarea de velar por la protección de los derechos del consumidor, a través de la Ley de Organización y Funciones - Decreto Legislativo 1033 y del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El Indecopi tiene como función implementar mecanismos de prevención y solución de conflictos en relación al consumo y el sistema de información al consumidor. Por consiguiente, los órganos de esta institución realizan procedimientos conciliatorios, administrativos y aplican normas jurídicas. Asimismo, está encargado de garantizar el orden del mercado, y por consiguiente afianzar la economía de la

ciudadanía; constituyéndose como un eje primordial en el modelo económico de nuestro país.

Asimismo, considerando la importancia del ordenamiento jurídico existente, en relación a la pieza clave que representa el deber de idoneidad frente a la impartición de justicia de consumo, en favor de aquellos quienes se encuentran en una situación de asimetría informativa; es pertinente cuestionarnos los siguientes aspectos:

Como el criterio usado por el Indecopi según los artículos 18° Idoneidad “Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe (...)” y 19° obligación de los proveedores “El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...)”, del Código de Protección y Defensa del Consumidor; se ven sesgados o vulnerados cuando el proveedor no presenta descargo como el expediente 1136-2020/PS2 o presenta parcialmente sus descargos como el expediente 1870-2020/PS2, sería interesante averiguar como el criterio usado o aplicado se vería sesgado.

Otro aspecto a cuestionar es como el criterio puedes diferir según el especialista que analiza y resuelve una resolución, considerando el hecho de que todos los especialistas trabajan en cumplimiento de la misma normativa.

Si a la fecha el concepto de idoneidad es muy amplio al momento de aplicar un análisis resolutorio a las denuncias, en un contexto poco digitalizado; me preguntó cómo es que se desarrollaría este panorama, considerando lo revelado en la tabla 2. Y si consideramos lo señalado por Rubio (2009). “(...) la norma debe dar respuesta a los hechos reales de la sociedad”. Sin lugar a duda estas observaciones nos hacen cuestionarnos si existe la necesidad imperiosa de elaborar una normativa más explícita

y enfocada a una realidad que día a día sufre constantes cambios; mucho más ahora que se tienen nuevas herramientas en inteligencia artificial.

En relación a los 5 casos de robo y/o secuestro, en donde el ente regulador poco o nada puede hacer para emitir una resolución idónea, ya que no cuenta con la información necesaria. En razón a este punto es oportuno cuestionarnos el hecho de contemplar la idea que el ente regulador pueda trabajar con otras instituciones, con el objetivo de obtener un mayor alcance al momento de analizar una denuncia; en estos casos por ejemplo podría trabajar en conjunto con la División de Investigación de Delitos de Alta Tecnología (DIVINDAT) de la Policía, con el objetivo de que el derecho al consumidor se vea velado de una forma más integral.

CONCLUSIONES

En esta investigación se buscaba examinar si los proveedores bancarios cumplieron con el deber de idoneidad en las operaciones bancarias electrónicas no reconocidas por los consumidores en el año 2020; a través del análisis realizado al criterio fundamental aplicado por Indecopi para resolver las denuncias de operaciones bancarias electrónicas no reconocidas; donde se aprecia que el criterio aplicado por el ente regulador se basa en la normativa del código de protección y derecho al consumidor vigente, el cual en términos de idoneidad es muy amplio; y en el análisis de la información solicitada a las parte.

Asimismo, se buscaba establecer la vulnerabilidad de los consumidores a través de revisión de resoluciones de denuncias de deber de idoneidad; para lo cual se aplicaron los métodos de exclusión y se revisaron los términos de deber de idoneidad, deber de información, así como la asimetría informativa; al respecto la vulneración al consumidor en la materia analizada ha quedado demostrada en razón al análisis y la discusión desarrollados previamente.

También, se buscaba identificar el origen de la problemática de las operaciones no reconocidas y que generan vulneración del deber de idoneidad; para esto se han analizado los hechos y los descargos de las fichas de análisis documental; en razón a esto la problemática ha quedado evidenciada por la ausencia de herramientas sistemáticas, que el proveedor debería de ser capaz de brindar como parte de la idoneidad a su cliente.

Según los párrafos antes detallados, podemos concluir que no se tiene un debido cumplimiento del deber de idoneidad, ya que se aprecia una notable vulneración hacia

los consumidores en la problemática actual de las operaciones no reconocidas, en el periodo de análisis desarrollado.

REFERENCIAS

- Alarcón, L. (2023) *Robos digitales: las millonarias multas a los bancos por consumos no reconocidos*. <https://ojo-publico.com/4559/las-millonarias-multas-los-bancos-por-consumos-no-reconocidos#:~:text=En%20lo%20que%20va%20del,normas%20de%20protecci%C3%B3n%20al%20consumidor>.
- Anchondo, V. E. (2012). *Métodos de interpretación jurídica. Quid iuris (Chihuahua)*, 16, 33-58. <https://biblat.unam.mx/es/revista/quid-iuris-chihuahua/articulo/metodosde-interpretacion-juridica>
- Andina. (2021). *Se elevan denuncias por suplantación de identidad y fraudes informáticos*. agencia peruana de noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia-se-elevan-denuncias-suplantacion-identidad-y-fraudes-informaticos-830792.aspx#:~:text=En%20el%202020%2C%20la%20Polic%C3%ADa%20investig%C3%B3%204%2C%20612%20denuncias%20por%20delitos%20inform%C3%A1ticos.&text=07%3A00%20%7C%20Lima%2C%20ene,de%20247%20casos%20a%20572>.
- Aranzamendi, L. (2013). *Instructivo teórico-práctico del diseño y redacción de la Tesis en Derecho*. Lima, Perú. Editora y librería jurídica Grijley. E.I.R.L. https://www.sancristoballibros.com/libro/instructivo-teorico-practico-del-diseno-y-redaccion-de-la-tesis-en-derecho_70366
- Banco Central Reserva del Perú (2019) *Guía Metodológica de la Nota Semanal*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Guia-Metodologica/nota-semanal/Guia-Metodologica-04.pdf>
- Bardales Mendoza, E. (2009). “*El concepto de consumidor razonable en el Perú*”. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/enriquebardales/2009/04/30/el-concepto-de-consumidor-razonable-en-el-peru/>
- Bellido, T. Y. M. (2018). La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013- 2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9681>
- Bustios Arteaga, C. D. R. (2021). *Ausencia de parámetros específicos sobre idoneidad de tarjetas de crédito, efecto limitante de la protección del consumidor como garantía constitucional*. [Tesis para optar el grado de abogada en Derecho.

- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Lambayeque. Repositorio institucional
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/9476>
- Cardona, D. V. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. *Revista científica Semestre económico*. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/3512>
- Cortés Cortés, M. E. & Iglesias León, Miriam. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*.
<https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Congreso de la República. Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor INDECOPI (2010). Art. IV “Definiciones”.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Congreso de la República. Ley N° 27815. Ley del Código de Ética de la Función Pública (2003). <https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/CET/ley27815.pdf>
- Congreso de la República. Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (2011).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\\$FILE/26702.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf)
- Congreso de la República. Ley N.º 30045 - Ley General de Cooperativas en el Perú (1990).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0C8229556E3DC60305257B5C0051906C/\\$FILE/DECRETO_SUPREMO_N%C2%BA_074_90_TR.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0C8229556E3DC60305257B5C0051906C/$FILE/DECRETO_SUPREMO_N%C2%BA_074_90_TR.pdf)
- Cueva Aylas, X. L., & Jurado Arenales, J. Y. (2023). *La vulneración a la tutela administrativa efectiva del consumidor ante la obligatoriedad de solicitar indemnización por daños y perjuicios únicamente en vía judicial* [Tesis para optar el grado de abogada en derecho. Universidad Continental, Huancayo] Perú. Repositorio institucional.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13369>
- Díaz Jiménez, S. D., Angulo Cabrales, J. C., Barboza Camelo, M. M., Ochoa, C. L., & Córdoba, M. (2018). *Análisis del delito de fraude electrónico: modalidad tarjeta de crédito*. [Tesis para optar el grado de abogado. Universidad Cooperativa de

- Colombia Sede Montería] Colombia. Repositorio institucional. <https://repository.ucc.edu.co/items/8478eb8b-7dbb-420b-a34b-e8457aad6bb6>
- Akerlof G. y Schiller R. J. (2017). *Economía conductual: ¿Cómo afecta el comportamiento de las personas a la economía?* <https://www.bbva.com/es/economia-conductual-afecta-comportamiento-personas-economia/>
- Gastón Lorente, L. (2017, 16 de octubre). *Richard H. Thaler, Nobel de Economía por su trabajo sobre teoría del comportamiento.* <https://www.bbva.com/es/richard-h-thaler-nobel-puso-economia-conductual-mapa/>
- Gómez Muñoz W. (2013) Idoneidad en Panamá. <https://www.buenastareas.com/ensayos/Idoneidad-En-Panam%C3%A1/7723342.html>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. McGraw-Hill/Interamericana editores.* https://pirhua.upeu.edu.pe/bitstream/handle/11042/2684/DER_042.pdf
- Linares Nuñez, L. D. L. M. (2020). *El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región La Libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] Trujillo. Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25849>
- López Capetillo, J. J. (2019). *La protección del consumidor en México a partir de los contratos celebrados en internet.* [Tesis para optar el grado de doctor en estudios jurídicos, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco] México. Repositorio institucional. <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3339>
- López, P. (2023). *Tendencias 2023: ¿Reemplazará la banca digital a la atención presencial?* <https://www.bbva.com/es/pe/tendencias-2023-reemplazara-la-banca-digital-a-la-atencion-presencial/>
- Magón Bravo, M. M. & Barros Tarazona, K. V. (2022). *Fraudes electrónicos con tarjetas de crédito y su afectación en los jóvenes universitarios.* [Tesis para optar el grado de Administrador Financiero). Corporación Universitaria Minuto De Dios, Soacha] Colombia. Repositorio institucional <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/15465>
- Matteucci, A. (2018) "Sistema Financiero Peruano". <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/?s=sistema+financiero>

- Miranda Gutiérrez, M. (2021). *La pandemia puso en valor los medios de pago no presenciales*. <https://elperuano.pe/noticia/117472-la-pandemia-puso-en-valor-los-medios-de-pago-no-presenciales>
- Oie, R. (2018). *¿Cuáles son los tipos de consumidores peruanos?* <https://www.peru-retail.com/tipos-de-consumidores-peruano/>
- Perúretail. (2023) *BCR: Crecimiento de operaciones por banca virtual duplica las de cajeros automáticos*. <https://www.peru-retail.com/valor-de-instrumentos-de-pagos-distintos-al-efectivo-aumento-5-1-entre-enero-y-junio/>
- Ramírez Huancayo, Z. (2021). *Mayores reclamos a banca son por cuotas de créditos y cobro de comisiones*. <https://gestion.pe/economia/mayores-reclamos-a-banca-son-por-cuotas-de-creditos-y-cobro-de-comisiones-noticia/>
- Resolución S.B.S N°6523-2013. *Reglamento de tarjetas de crédito y débito*. (2013). https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/718/v3.0/Adjuntos/6523-2013.pdf
- Resolución S.B.S N° 5570-2019: *Modifican Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito y otros dispositivos legales*. (2019). https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1877/v1.0/Adjuntos/5570-2019.R.pdf
- Ríos, G. (2017). *Hagamos juntos tu tesis de derecho*. Lima, Perú: Editorial Ideas Solución Editorial. <https://legales.pe/producto/3757/hagamos-juntos-tu-tesis-de-derecho>
- Rodríguez Ruíz, Y., & Ruíz Torres, S. L. (2022). *Transacciones en el Mercado Electrónico y el Fraude con Tarjetas de Crédito y Débito en el Entorno Virtual de los Negocios de la Ciudad de Pucallpa*. [Tesis para optar el grado de contador público]. Universidad Nacional de Ucayali] Ucayali. Repositorio institucional. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5340>
- Rubio, M. (2009). *El sistema jurídico introducción al derecho*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia universidad Católica del Perú. <https://filialsur.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/2020/03/El-sistema-jur%C3%ADdico-DERECHO.pdf>
- Salgado, A. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/327/406>

- Toro, I.D. & Parra, R.D. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación*. Medellín.
<https://books.google.com.ec/books?id=4YkHGjEjy0C&pg=PA158&dq=investigacion+no+experimental&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjMyouKirTcAhWCq1kKHbZaBLAQ6AEIKzAB#v=onepage&q=investigacion+no+experimental&f=false>.
- Torres Morales, Astrid E. (2018). *Alcances de la idoneidad en materia de protección al consumidor de los productos y servicios financieros y el rol de INDECOPI-Piura durante el periodo 2017*. [Tesis para optar el grado de abogada en derecho. Universidad Cesar Vallejo] Lima. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45847>
- Vara Horna, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima, Perú.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Villegas, I. J. (2017). El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de protección al consumidor en el Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8676>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título preliminar: El deber de idoneidad en razón a las denuncias por operaciones electrónicas no reconocidas - 2020			
Problemas		Objetivos de la investigación	
General ¿Los proveedores bancarios cumplieron con el deber de idoneidad en las operaciones bancarias electrónicas no reconocidas por los consumidores en el año 2020?		General Analizar el cumplimiento del deber de idoneidad en operaciones bancarias electrónicas no reconocidas por los consumidores en el año 2020.	
Específicos ¿Cuál fue el criterio fundamental usado por INDECOPI para resolver las denuncias por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas? ¿Cómo el deber de idoneidad se vio vulnerado en las resoluciones de las denuncias por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas? ¿Cuál es la problemática más relevante que da origen a las operaciones no reconocidas?		Específicos Examinar cual fue el criterio fundamental utilizado por INDECOPI para resolver las denuncias de operaciones bancarias electrónicas no reconocidas. Establecer la vulnerabilidad de los consumidores a través de revisión de resoluciones de denuncias de deber de idoneidad por operaciones bancarias electrónicas no reconocidas ingresadas ante INDECOPI, en el año 2020. Inferir de las denuncias el origen de la problemática de las operaciones no reconocidas y que generan vulneración del deber de idoneidad.	
Diseño metodológico: No experimental			
Tipos de documentos	Criterios de selección de documentos	Técnicas de recojo de información	Instrumentos para recoger información
Resoluciones de denuncias Indecopi	Aleatorio por conveniencia	Revisión y análisis documental	Ficha de recolección de datos
Objetivos		Categorías	
		El deber de idoneidad	
Bibliografía de sustento para la justificación y delimitación del problema		Bibliografía de sustento usada para el diseño metodológico	

Ficha de recolección de datos

Ficha de Análisis Documental			
Materia		Expediente	
Denunciado		Comisión	
Denunciante		Fecha	
Hechos Relevantes según Indecopi			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
Descargos del proveedor			
Análisis de los hechos			
Parte Resolutiva			

Ficha de Análisis Documental			FAD1
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1911-2020/PS2
Denunciado	Banco de Crédito del Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	EPU	Fecha	noviembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 17 de noviembre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco, ya que se habría debitado indebidamente una operación en la cuenta de ahorros de la denunciante, la cual no reconoce haber autorizado debido a que no aplicó las medidas de seguridad para evitar la realización de la operación, pues permitió sin su autorización la afiliación a la banca móvil y la activación del token digital al dispositivo celular 25****71 que no le pertenece por un importe de S/ 6,100.00.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 establece que, ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada. Artículo 6° de la Circular N° G-140-2009 - Gestión de la Seguridad de la Información, el cual establece que, en el caso de transferencias de fondos por canales electrónicos, se requiere que las empresas implementen un esquema de autenticación de los clientes basado en dos factores como mínimo, donde uno de ellos deberá ser de generación o asignación dinámica</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La operación materia de denuncia se efectuó mediante un teléfono celular correctamente afiliado a la Banca Móvil, con el ingreso de la Tarjeta Credimás, clave internet y código de validación; tal como consta en su reporte de operaciones Banca Móvil. 2. La operación se ha realizado en cumplimiento de las medidas de seguridad implementadas para este tipo de transacciones. 3. La operación se ha confirmado con el ingreso de la clave digital; tal como consta en la impresión de pantalla del sistema Log Ace Server. 4. En las Condiciones Generales pactadas con el denunciante, se le informó que toda operación o afiliación efectuada con la tarjeta, requiere el empleo de la firma electrónica <p>La denunciante no se comunicó para informar usos irregulares de su tarjeta de débito, antes de la operación denunciada.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>La afiliación, tanto de este dispositivo, como de aquel finalmente empleado en la operación, fue válidamente efectuada con el registro de la información asociada a la tarjeta de la denunciante, tales como el envío de la clave de validación y su respectivo ingreso del envío de clave de validación y la afiliación de dispositivo. Lejos de quedar demostrada la participación del Banco en el suceso descrito por la denunciante, a partir de lo manifestado por esta, se advierte que la denunciante pudo evitar el fraude del que habría sido víctima, si tomaba en cuenta la información de seguridad que el Banco proporciona a través de su página web. Finalmente, la denunciante señaló que el Banco permitió la activación del token digital al dispositivo celular SM; pero como ha quedado demostrado, la clave empleada provino del dispositivo HUAWEI, el cual la mantenía activa desde el 14 de agosto de 2019. Por lo expuesto, corresponde disponer el archivo del procedimiento sancionador iniciado contra el Banco, por presunta infracción.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco de Crédito del Perú, por el presunto debito indebido de una operación en la cuenta de ahorros de la denunciante. SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD2
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1870-2020/PS2
Denunciado	Financiera OH! S.A	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	CYRP	Fecha	noviembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 11 de noviembre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Financiera, ya que habría cargado indebidamente ciento noventa y cinco 195 operaciones, en su tarjeta de crédito de la denunciante, las cuales no reconoce pues no le enviaron sus estados de cuenta de manera oportuna y fueron autorizadas indebidamente por qué; el denunciado no cumplió con su deber de monitoreo de operaciones dado que no le alertó por ningún medio sobre su realización.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. El artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, establece que, ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada.</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El 23 de noviembre de 2020, la Financiera presentó sus descargos e indicó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el contrato suscrito con la denunciante, se estipuló que la tarjeta de crédito se encontraba habilitada para poder realizar consumos vía Internet. 2. Los códigos de autorización de las 194 operaciones cuestionadas se generaron como consecuencia de la verificación que se efectuó entre los establecimientos comerciales y la entidad financiera con la finalidad de contrastar la información ingresada a la plataforma virtual del comercio. 3. Las operaciones cuestionadas se efectuaron mientras la tarjeta se encontraba activa. 4. El 24 de mayo de 2019, la denunciante confirmó la transacción alertada, por lo que se procedió con la activación de la tarjeta. 5. El 20 de enero de 2020, la denunciante actualizó sus datos y el correo que se empleó para efectuar los consumos es el mismo que la denunciante cambió. 6. El 22 de enero de 2020 a las 17:12:18 horas se procedió con el bloqueo de la tarjeta a solicitud de la denunciante 			
Análisis de los hechos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. De los medios probatorios se confirma que solo 194 de las operaciones denunciadas se efectuaron con los datos de la tarjeta de crédito y siguió un proceso de validación, 2. La Financiera presentó el reporte del bloqueo de la tarjeta 3. Sin perjuicio de lo indicado, la denunciante realizó alegaciones adicionales, sobre el monitoreo de las operaciones, la falta de alerta y patrón de consumo 4. Por las consideraciones expuestas corresponde, desestimar los argumentos de la denunciante en este extremo de la falta de envío oportuno de los estados de cuenta 5. A pesar de que la Financiera no se ha pronunciado respecto al envío de los estados de cuenta, lo cierto es que la falta de envío de estos documentos no incide en la validez de las operaciones <p>En virtud de lo expuesto, corresponde declarar responsable a la Financiera, por cargar indebidamente una operación no reconocida en la tarjeta de crédito de la denunciante.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Financiera Oh! SEGUNDO: Sancionar a Financiera Oh! S.A. con una amonestación TERCERO: Ordenar a Financiera Oh! S.A. que, cumpla con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, el importe de S/ 10,30, que corresponde a una de las operaciones denunciadas, sobre la cual se ha declarado su responsabilidad, así como los intereses, comisiones y gastos CUARTO: Ordenar a Financiera Oh! S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento. QUINTO: Disponer la inscripción de Financiera Oh! S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°27 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD3
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	2061-2020/PS2
Denunciado	Banco BBVA Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	JCBC	Fecha	noviembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 19 de noviembre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco, ya que habría cargado indebidamente una operación en la tarjeta de crédito del denunciante, la cual no reconoce pues:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La transacción fue desembolsada en una cuenta de ahorros cancelada. • Fue víctima de robo informático. <p>La operación por el importe de S/ 2,500.00 no formaba parte de sus operaciones frecuentes.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, establece que, ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada.</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El 03 de diciembre de 2020, el Banco manifestó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La operación denunciada consistió en una transacción de "Pago efectivo" realizada a través de la Banca Móvil, con el uso de las contraseñas y claves de seguridad correspondientes; 2. Explicó el procedimiento para efectuar operaciones de "Pago Efectivo", que consiste en ingresar a la Banca Móvil con el DNI y la clave secreta de ingreso a la Banca por Internet; elegir la operación a realizar, en este caso, colocar el código de pago CIP obtenido de la pasarela de pagos "Pago Efectivo" y autorizar la operación con la clave token digital que se genera en el aplicativo del celular registrado. 3. El denunciante estuvo registrado en el canal de Banca por Internet/Banca Móvil, teniendo afiliado el teléfono N° 993***613, y se encontraba afiliado al servicio Smart Token, tal como se aprecia del reporte de su sistema de "Tabla de Afiliaciones del Servicio". 4. La operación fue autorizada con el ingreso de la Clave Token Digital, lo cual se acredita con el reporte de sus sistemas "Log de Operaciones KT-80" y "Log de Smart Token Kibana". 5. La tarjeta de crédito del denunciante se encontraba activa al momento del cargo de la operación. 			
Análisis de los hechos			
<p>La realización de operaciones como la analizada en el presente caso, requiere la afiliación de un dispositivo al aplicativo de Banca Móvil, pues sin este paso no es posible acceder a la plataforma para efectuar transacciones; sin embargo, en el presente caso ello no es materia de controversia en la medida que el denunciante no cuestionó dicha afiliación, así como tampoco la afiliación de su celular al servicio Token Digital; y además, el Banco presentó el reporte de su sistema donde se registra la información del celular del denunciante (993***613) a los canales digitales del Banco. Asimismo, se ha quedado acreditado que la operación denunciada consistió en una transacción a través de la empresa Pago Efectivo, y el importe de S/ 2 500,00 no fue desembolsado o dirigido a la cuenta de ahorros cancelada del denunciante, sino a dicha empresa; por lo que, corresponde desestimar lo alegado por el denunciado en dicho extremo.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador contra Banco BBVA Perú por el presunto cargo indebido de una operación no reconocida en la tarjeta de crédito del denunciante SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD4
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	2449-2020/PS2
Denunciado	Banco BBVA Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	MGFS	Fecha	enero de 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 4 de enero de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco ya que habría debitado indebidamente una operación no reconocida por un importe de US\$ 2220.00 en la cuenta de ahorros de la señora, la cual no reconoce haber autorizado.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. El artículo 6° de la Circular N° G-140-2009.</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El 12 de enero de 2021, el Banco manifestó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El denunciante afilió su número celular a la Banca Móvil/Banca por Internet desde el 30 de mayo de 2017 hasta el 1 de junio de 2019 (Token Digital). 2. Para ingresar a su banca por internet se requiere que el usuario digite su número de 3. DNI y clave de operaciones por internet; y, adicionalmente, para efectuar algunas transacciones en dicho canal, se solicita al cliente una clave dinámica, la cual es generada en el aplicativo móvil del usuario. 4. La autorización de la operación cuestionada con cargo a la tarjeta de débito se realizó el 24 de junio de 2020 y se registró como operación de transferencia a terceros, desde la cuenta de ahorros, con uso obligatorio de la clave Token. 5. El bloqueo de la tarjeta débito se realizó el 2 de julio de 2020 a las 17:32 horas; es decir, con posterioridad a las operaciones cuestionadas. 			
Análisis de los hechos			
<p>De la información registrada en los referidos medios probatorios se verifica que el 24 de junio de 2020 a las 13:14:02 horas se inició sesión en la Banca por Internet con el ingreso correcto de la clave secreta de la denunciante, luego desde dicho canal a las 13:18:33 se autorizó la transferencia por \$ 2 220,00 para lo cual se generó el ingreso de la clave dinámica token digital generada en el celular afiliado. El Banco acreditó la generación y uso de la clave token digital para la autorización de la operación denunciada. El Banco presentó la pantalla donde se aprecia que la tarjeta de la denunciante fue bloqueada el 2 de julio de 2020 a las 17:32 horas; es decir, de manera posterior a la realización de las operaciones cuestionadas.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco BBVA Perú por el presunto cargo indebido de una operación en la cuenta de ahorros, la cual no reconoce haber autorizado. SEGUNDO: Informar a las partes.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD5
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	2262-2020/PS2
Denunciado	Banco BBVA Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	FRDFJ	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 15 de diciembre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco, ya que habría debitado indebidamente dos operaciones por los importes de S/ 3021.00 y S/ 2880.00 realizadas vía Banca Móvil, en la cuenta de ahorros de la denunciante, debido a que el sistema de seguridad del aplicativo móvil del Banco es vulnerable, pues las operaciones se efectuaron luego de que apareciera un aviso sobre la generación de una nueva clave token digital, la cual no solicitó por ningún medio.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. El artículo 14° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que, cuando el vicio del acto administrativo por incumplimiento de sus elementos de validez y este no sea trascendente, prevalece la conservación del acto y la autoridad emisora debe proceder a su enmienda. El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 El artículo 6° de la Circular N° G-140-2009 - Gestión de la Seguridad de la Información</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El 2 de agosto de 2019, la denunciante suscribió el Contrato de Operaciones y Servicios Bancarios Cuenta Sueldo, a través del cual adquirió la titularidad de la cuenta de ahorros; En la medida que el Banco no tiene cómo conocer quien realiza las operaciones es o no titular de la tarjeta de débito, se presume que quien ingresa a su clave personal y secreta, es evidentemente el propio titular. Las medidas de seguridad, se utilizaron correctamente tanto las contraseñas y claves de Banca por Internet. El bloqueo de la tarjeta de débito se realizó el 28 de mayo de 2020 a las 09:18 horas, con posterioridad a las operaciones cuestionadas. El 27 de enero de 2021, el Banco presentó un escrito complementario, agregando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El denunciante afilió su número celular a la Banca Móvil/Banca por Internet desde el 30 de mayo de 2017 hasta el 2 de junio de 2020 (Token Digital) 2. Las operaciones denunciadas se realizaron el 27 de mayo de 2020 y se autorizaron con ingreso correcto a través de sus canales digitales (Banco móvil y Banca por Internet) 3. Las operaciones cuestionadas no requirieron de la firma manuscrita de la denunciante. 			
Análisis de los hechos			
<p>Si bien el Banco presentó un extracto de su reporte al que denominó "Log de Smart Token – KIBANA", para acreditar que en las operaciones denunciadas se generó la clave token digital; dicho documento solo presenta información de una de las operaciones, la cual incluso no está completa. El Banco no ha aportado al presente procedimiento un medio probatorio. Se verifica que las autorizaciones de las dos operaciones cuestionadas no han quedado sustentadas correctamente, en tanto no ha quedado acreditado el ingreso de manera válida al canal de Banca por Internet con la clave secreta, ni la generación y uso de la clave token digital por cada operación. Asimismo, la denunciante señaló que el sistema de seguridad del aplicativo móvil del Banco es vulnerable, pues las operaciones se efectuaron luego de que apareciera un aviso sobre la generación de una nueva clave token digital, la cual no solicitó por ningún medio. Considerando que el Banco no ha presentado información sobre la generación de las claves token para autorizar las operaciones, carece de objeto analizar el cuestionamiento de la denunciante.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Sancionar a Banco BBVA Perú con una multa de 2 UIT, por debitar de manera indebida dos operaciones no reconocidas, en la cuenta de ahorros de la denunciante. SEGUNDO: Ordenar a Banco BBVA Perú cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento que ascienden a S/ 36,00. TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución CUARTO: Disponer la inscripción de Banco BBVA Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD6
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	2360-2020/PS2
Denunciado	Financiera OH! S.A.	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	RCG	Fecha	abril de 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 4 de abril de 2021, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Financiera ya que habría cargado indebidamente dieciséis operaciones por el importe total de S/ 678,56 en la tarjeta de crédito de la denunciante, las cuales no reconoce haber autorizado, pues no realizó consumo alguno en las referidas fechas; las cuales generaron intereses y seguro de desgravamen.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor El artículo 330° del Código Procesal Civil El artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad.</p>			
Descargos del proveedor			
El 14 de enero de 2021, la Financiera formuló su allanamiento a los hechos imputados en su contra.			
Análisis de los hechos			
<p>En el presente caso, se ha verificado que la Financiera cometió una infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva cumpla con:</p> <ol style="list-style-type: none"> Extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, el importe total de S/ 678,56 correspondiente a las dieciséis operaciones denunciadas, más los intereses, comisiones, gastos y penalidades que estas pudieran haber generado desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento de la medida correctiva. <p>Solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por S/ 678,56 no sea considerada en los reportes crediticios y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Sancionar a Financiera Oh! S.A. con una amonestación, en mérito al allanamiento formulado por el cargo indebido de dieciséis operaciones no reconocidas en la tarjeta de crédito de la denunciante.</p> <p>SEGUNDO: Ordenar a Financiera Oh! S.A. como medida correctiva que, cumpla con:</p> <ol style="list-style-type: none"> Extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, el importe total correspondiente a los dieciséis (16) cargos efectuados, más los intereses, comisiones, gastos y penalidades que dichas operaciones pudieran haber generado desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento de la medida correctiva. solicitar, a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan. <p>TERCERO: Ordenar a Financiera Oh! S.A. el pago de las costas.</p> <p>CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución</p> <p>QUINTO: Disponer la inscripción de Financiera Oh! S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD7
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1913-2020/PS2
Denunciado	Banco interamericano de finanzas	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	LESG	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 16 de noviembre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que habría cargado indebidamente cinco operaciones no reconocidas en la tarjeta de crédito N° 4220-****-****-5105 de la denunciante, por un importe que asciende a S/ 7 669,30 soles</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las operaciones se efectuaron con la tarjeta de crédito de titularidad de la denunciante, mientras se encontraba activa a través del sistema POS y fueron correctamente procesadas con la lectura del chip incorporado en la tarjeta 2. Según el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, modificado por la Resolución SBS N° 5570-2019, no resulta necesario el uso exclusivo de una orden de pago física con la firma del cliente para acreditar la realización de una operación y proceder con su cargo en la línea de la tarjeta de crédito. 3. Presentó los vouchers de los consumos por S/ 2 128,00 y S/ 160,00 y el audio de la comunicación telefónica sostenida con la denunciante. 			
Análisis de los hechos			
<p>La denunciante señaló que no reconocía las operaciones porque el Banco no cumplió con su deber de monitoreo dado que no le alertó sobre su realización ni bloqueó la tarjeta, pese a que eran inusuales y no correspondían con su patrón habitual de consumo por el monto irregular de las operaciones y a pesar de que solo realizó dos consumos desde que adquirió la tarjeta. se debe tener en cuenta que la activación de alertas de seguridad tiene por finalidad la adopción de medidas preventivas por parte del proveedor para evitar que una tarjeta sea utilizada en futuras transacciones. Importante denotar que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Aun cuando el Banco se encuentre obligado a adoptar medidas de seguridad para la autorización de operaciones con las tarjetas de sus clientes, ninguna acción resultará eficaz si el propio consumidor omite su deber de custodia y permite que terceros accedan a su tarjeta de crédito. También ha quedado evidenciado que fue la propia falta de diligencia de la denunciante.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Sancionar a Banco Interamericano de Finanzas con 1.78 UIT por haber, por el cargo indebido de cinco operaciones por los importes de S/ 336,10, S/ 1 540,20, S/ 465,00, S/ 2 128,00 y S/ 3 200,00 en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, archivándose el procedimiento administrativo sancionador. Inscribir al Banco Interamericano de Finanzas en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. SEGUNDO: Informar a las partes que, no se dictará medida correctiva alguna. TERCERO: Ordenar a Banco Interamericano de Finanzas el pago de los costos y costas</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD8
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1501-2020/PS2
Denunciado	Caja municipal de ahorro y crédito de Piura	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	JERT	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
El 16 de octubre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra la caja, ya que habría realizado el cobro de dos importes de S/ 9.30 y S/ 10.80 por concepto de Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), por dos transferencias que efectuó el denunciante entre cuentas de depósitos a plazo fijo de su titularidad.			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.			
Descargos del proveedor			
El banco en sus descargos señala lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Para realizar transferencias interbancarias, debe brindar el Código de Cuenta Interbancario (CCI) 2. Para las transferencias interbancarias solicitadas los días 21 de enero y 10 de septiembre de 2020, este llenó los documentos denominados "Solicitud de Transferencia Interbancaria" y consignó como beneficiario a Caja de Ahorro y Crédito Prymera, así como su CCI, por lo tanto, no se trataba de una transferencia interbancaria entre cuentas de un mismo titular en diferentes empresas del sistema financiero 3. de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 28194, Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía y el Reglamento Operativo de Compensación Electrónica de Transferencias de Crédito, se exceptúa de ITF a las transferencias realizadas al mismo titular, situación que no se presenta en el caso de las dos transferencias materia de controversia. 			
Análisis de los hechos			
Del análisis realizado las transferencias interbancarias materia del problema no se realizaron entre cuentas propias del denunciante. Solo la cuenta de origen pertenecía al consumidor, pero las operaciones estuvieron dirigidas a la cuenta que mantiene un tercero en el Scotiabank. Según lo detallado, las operaciones solicitadas por el denunciante no se encuentran dentro de los supuestos de exoneración previstos en la legislación vigente			
Parte Resolutiva			
PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Caja Municipal, considerando que las transferencias interbancarias materia del problema no se realizaron entre cuentas propias del consumidor.			

Ficha de Análisis Documental			FAD9
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	0427-2020/PS2
Denunciado	Banco Internacional del Perú - Interbank	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	JRUM	Fecha	agosto 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
El 24 de febrero de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que no se habría abonado en la cuenta de ahorros N° 165*****233 del denunciante, el valor faltante es de S/ 86.50 de las transferencias realizadas el 03 de setiembre de 2019, a pesar de que sí figuran como movimientos en su cuenta, el saldo disponible muestra un valor menor al que correspondería			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor			
Descargos del proveedor			
El banco en sus descargos señala lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó el abono de las dos operaciones materia de denuncia, tal como se aprecia en el estado de la Cuenta de Ahorros N° 165*****2331 presentado por el denunciante. 2. En el estado de cuentas efectivamente se aprecia se realizaron dos abonos a su cuenta por S/ 4,00 y S/ 300,00 que corresponden a las operaciones que el denunciante menciona 			
Análisis de los hechos			
Si bien es cierto el Banco como administrador de la cuenta de ahorros del denunciante se encuentra en mejor posición para demostrar que el importe de las dos operaciones que realizó el denunciante no ha logrado desvirtuar los hechos imputados en su contra			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Sancionar a Interbank con una amonestación, por no haber abonado el total de las transferencias realizadas, pese a que estas sí figuraban como movimientos en la cuenta de ahorros del denunciante:</p> <p>SEGUNDO: Ordenar a Interbank como medida correctiva, que cumpla con devolver a la Cuenta de Ahorros N° 165*****2331 del denunciante, el importe de S/ 86,50 y los intereses legales respectivos.</p> <p>TERCERO: Ordenar a Banco Interbank que cumpla con pagar, al denunciante las costas del procedimiento que ascienden a S/ 36,00.</p> <p>CUARTO: Disponer la inscripción de Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD10
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad - información	Expediente	1451-2020/PS2
Denunciado	Banco De Crédito del Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	MBJO	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 09 de octubre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que habría debitado de manera indebida el importe total de S/ 1 486,32 de la cuenta de ahorros N° 191-*****6-0-64 del denunciante, por una supuesta deuda generada en una tarjeta de crédito que este no posee, Asimismo, no atendió el requerimiento de la información solicitada por el consumidor.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las condiciones generales aplicables al contrato de cuenta de ahorros suscrito por el denunciante, autoriza, en caso de deuda, a cargar en cualquiera de sus cuentas el monto de dicha deuda; en esa medida, se debe diferenciar entre una compensación de naturaleza legal y un cargo contractual. Asimismo, señaló que, por decisión comercial, procedió a depositar en la cuenta de ahorros del denunciante los importes de S/ 300,02, S/ 200,00 y S/ 280,00. En razón a la no atención del requerimiento, solicito aclaración. 			
Análisis de los hechos			
<p>En sus descargos, el Banco indicó que devolvió dicho monto reclamado a la cuenta de ahorros del denunciante, sin embargo, no ha demostrado la existencia de la deuda pendiente de pago que dio mérito al cobro; motivo por el cual, corresponde declarar responsable al Banco por infracción Si bien el Banco adjuntó las cartas de respuesta de fecha 15 y 29 de setiembre de 2020 con las cuales informaron la ampliación de plazo y dio respuesta al requerimiento de información; no presentó las constancias de recepción de tales correos electrónicos. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Declarar la improcedencia parcial de la denuncia contra Banco de Crédito del Perú, por el débito del importe de S/ 704,30 SEGUNDO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de 0,50 UIT TERCERO: Ordenar a Banco Interamericano de Finanzas el pago de los costos y costas CUARTO: Disponer la inscripción del banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD11
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1155-2020/PS2
Denunciado	Banco de crédito del Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	JLUB	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 24 de septiembre de 2019, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que el 12 de agosto de 2020 se habría debitado la suma de S/ 1 413,00 de la cuenta de ahorros N° 194*****061 del denunciante, correspondiente a dos transferencias por el importe total de S/ 2 018,00 realizadas a su favor.</p> <p>El 30 de julio de 2020, habría bloqueado indebidamente la cuenta de ahorros N° 194*****061; por lo que, se encontró impedido de disponer de sus fondos.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El denunciante tenía pleno conocimiento de que el Banco se encontraba facultado a reprocesar (revertir/recuperar) las operaciones registradas en su cuenta de ahorros que tuvieran indicios de ser inusuales, irregulares o sospechosas, pues así se estableció en el Contrato suscrito. 2. El Banco inicio un proceso de investigación en el cual la información presentada por el denunciante no coincidía con la declarada por el titular de la cuenta desde la cual se realizaron las transferencias de S/ 929,00 y S/ 1 089,00 y que en las imágenes presentadas por el señor Urdaneta no se identificaba a la persona que le hizo las transferencias, el Banco procedió a recuperar, hasta donde, el importe de S/ 1 413,00, lo cual se le informó al denunciante mediante correo electrónico. 			
Análisis de los hechos			
<p>Si bien el denunciante presentó las constancias de dos transferencias a la cuenta de un tercero en el Banco Banesco por concepto de "pago"; no obstante, la persona beneficiaria de estas transferencias es una persona distinta del titular de la cuenta de origen desde la cual se realizaron las transferencias de S/ 1 089,00 y S/ 929,00. 36.</p> <p>En ese sentido, se aprecia que existían inconsistencias en la información presentada por el denunciante; por lo que, en aplicación de lo establecido en las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, el denunciado se encontraba facultado a debitar de la cuenta de ahorros del denunciante el importe cuestionado por el denunciante, a fin de reprocesar las operaciones irregulares que cuestionó un tercero ajeno al procedimiento, posibilidad que ha sido aceptada por el mismo denunciante al momento de contratar su cuenta de ahorros con el Banco.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco de Crédito del Perú por el presunto bloqueo indebido de la cuenta de ahorros del denunciante y la presunta retención y débito indebido de S/ 1 413,00 en la cuenta de ahorros del denunciante, correspondiente a dos transferencias por el importe total de S/ 2 018,00 realizadas a su favor, que dejó sin efecto por considerarlas presuntamente fraudulentas</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD12
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1136-2020/PS2
Denunciado	Banco Internacional del Perú - Interbank	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	NVHM	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 31 de agosto de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que habría cargado una (01) operación no reconocida, por el importe de S/ 2,004 en la tarjeta de crédito N° 3777*****7091 de la denunciante que fue realizada con un duplicado de tarjeta indebidamente emitida pues no la solicitó e informó al Banco que no requería; hecho que generó el cobro de intereses y el reporte indebido ante las centrales de riesgo. Asimismo, se habría emitido un duplicado de la tarjeta de crédito del denunciante, sin su solicitud.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
El Banco fue debidamente notificado, pero no cumplió con presentar sus descargos respectivos.			
Análisis de los hechos			
<p>Si bien es cierto el Banco no ha presentado sus descargos; no obstante, la autoridad administrativa se encuentra obligada a verificar por todos los medios disponibles la veracidad de los hechos expuestos, en atención al principio de verdad material. Para esto, se evaluará la documentación que obra en el expediente. Asimismo, se hace la precisión de que exigir un voucher que sustente la operación no implica equiparar la responsabilidad de la entidad financiera con aquella que corresponde al establecimiento comercial que consiste en verificar la correspondencia de la firma y número de DNI consignados en la orden de compra con los del titular, pues únicamente se exige que la primera exhiba la orden de pago para validar la autorización del consumo cuestionado por la parte denunciante. En relación a la emisión de la tarjeta no solicitada por el titular y que se encuentra en el poder de la denunciante, no resultaba indebida pues la finalidad de esto era permitir a la señora Huamán el uso del producto bancario contratado.</p>			
Parte Resolutiva			
PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco Interbank por el presunto cargo indebido de una operación no reconocida y por presuntamente haber emitido de manera indebida, un duplicado de tarjeta de crédito			

Ficha de Análisis Documental			FAD13
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1043-2020/PS2
Denunciado	Crediscotia Financiera	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	PLAC	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 8 de octubre de 2020, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que se habría cargado indebidamente cinco operaciones por el importe de a S/ 1 810,00 en la tarjeta de crédito N° 4220****5936 del denunciante, las cuales no reconoce pues; fue víctima de robo de la tarjeta de crédito y no cumplió con su deber de monitoreo dado que no bloqueó de manera preventiva la tarjeta empleada desde la tercera operación, pese a que las transacciones no correspondían con su patrón habitual de consumo.</p> <p>Las operaciones fueron efectuadas sin verificar la identidad del portador de la tarjeta, dado que la firma consignada en los vouchers de las transacciones no correspondería a la denunciante.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>La financiera en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No corresponde ordenar una medida correctiva, pues el denunciante no bloqueó oportunamente la tarjeta de crédito, considerando que había sufrido un hurto. 			
Análisis de los hechos			
<p>Según el análisis realizado corresponde declarar responsable a la financiera por presuntas infracciones por haber cargó indebidamente cinco (05) operaciones no reconocidas en la tarjeta de crédito del denunciante, pese a que; fue víctima de robo de la tarjeta de crédito</p> <p>La Financiera no cumplió con su deber de monitoreo dado que no bloqueó de manera preventiva la tarjeta empleada desde la tercera operación, pese a que las transacciones no correspondían con su esquema habitual de consumo.</p> <p>Es conveniente precisar que, para efectos de validar la identidad del tarjetahabiente, no se exige a los proveedores que constaten que las firmas a ser comparadas sean iguales o idénticas, pues no cuentan con los conocimientos propios de un perito grafo técnico; no obstante, lo que se exige a los proveedores es la verificación de que la firma consignada en los vouchers por el portador de la tarjeta guarde similitud a simple vista con la que figura en el DNI que se presenta. Asimismo, debe existir coincidencia entre el número de DNI consignado en los vouchers con el que registra el documento de identidad presentado.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Sancionar a CrediScotia Financiera con una amonestación por haber incurrido en infracción, por el cargo indebido de cinco operaciones no reconocidas en la tarjeta de crédito del señor PLAC.</p> <p>SEGUNDO: Sancionar a la señora JISG con 0.42 UIT por haber incurrido en infracción al Consumidor y por haber autorizado los consumos cuestionados por el denunciante, y que habrían sido efectuados sin verificar la identidad del portador de la tarjeta.</p> <p>TERCERO: Ordenar a la financiera y la señora JISG el pago de los costos y costas</p> <p>CUARTO: Disponer la inscripción de la financiera y la señora JISG, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD14
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1058-2019/PS2
Denunciado	Banco interamericano de finanzas	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	MSCP	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 2 de mayo de 2019, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, en diciembre de 2018, tomó conocimiento de la realización de dos consumos no reconocidos, por los importes de S/ 3 200,00 y S/ 3 800,00 con cargo a la cuenta de su tarjeta de crédito. Se solicitó la devolución de los importes señalados y del pago de costas y costes.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los consumos cuestionados se efectuaron el 6 de diciembre de 2018, a las 16:52:52 y 16:55:12; con la lectura del chip de su tarjeta de crédito, mientras esta se encontraba activa. En esa misma fecha, bloqueé preventivamente la tarjeta del denunciante a las 17:42:50, mientras que el bloqueo definitivo se efectuó el día 14 de diciembre de 2018. 2. De acuerdo al Contrato de Servicios Bancarios, el cliente es responsable por las operaciones que se realicen con anterioridad al bloqueo de la tarjeta por pérdida o robo; asimismo en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, se establecía que las órdenes de pago y firmas podían ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos. <p>Asimismo, presento la impresión de la pantalla del sistema "Detalle de Autorización", del cual se advertiría la aprobación de los consumos no reconocidos y el voucher del consumo.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>En el presente caso, el OPS declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en el extremo referido al consumo de S/ 3 200,00, en tanto no presentó medio probatorio que acreditara la correcta autorización de dicha operación.</p> <p>En su apelación, el Banco esbozó los argumentos expuestos</p> <p>Por lo expuesto, este órgano colegiado considera que corresponde confirmar la Resolución Final que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción, en el extremo referido al consumo de S/ 3 200,00, en tanto no se acreditó la correcta autorización de dicha operación.</p> <p>Sobre el particular, la Comisión considera que los consumidores o usuarios de servicios financieros esperan que sus proveedores les brinden un servicio responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las transacciones que realizan.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar la Resolución Final del 13 de setiembre de 2019, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Interamericano de Finanzas por el importe de S/ 3 200,00, en tanto no se acreditó la correcta autorización de dicha operación.</p> <p>SEGUNDO: confirmar la Resolución Final en el extremo que sancionó a Banco Interamericano de Finanzas S.A. con una multa de 1,50 UIT.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD15
Materia	Protección de Intereses Económicos Deber de idoneidad	Expediente	1917-2019/PS2
Denunciado	Banco interamericano de finanzas	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	LEGE	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 25 de julio de 2019, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que el Banco habría cargado a su tarjeta de crédito N° 4067-****-****-1619, tres consumos no reconocidos, por los importes de S/ 630, S/ 630 y S/ 525, en el establecimiento del señor S, los cuales se realizaron sin emitir alertas, pese a ser inusuales.</p> <p>La entidad bancaria no atendió adecuadamente su reclamo ya que no le entregó los vouchers de las operaciones materia de denuncia</p> <p>El señor S autorizó los consumos materia de cuestionamiento sin verificar la identidad y firma del titular.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p> <p>Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <p>Las órdenes de pago y firmas podían ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos. Asimismo, indicó que, no resultaba necesario el empleo exclusivo de un voucher firmado para acreditar el cargo de una operación en una línea de crédito, siendo factible el uso de otros registros electrónicos, por lo que para acreditar la debida autorización de los tres consumos materia de denuncia bastaba con las impresiones de pantalla de sus sistemas.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>Resulta relevante señalar que, el señor G, en su calidad de tarjetahabiente, ha visto afectado su patrimonio de forma indebida, toda vez que se efectuó un cargo en la cuenta de su tarjeta de crédito por tres (3) consumos por la suma de S/ 630,00, S/ 630,00 y S/ 525,00, respectivamente, cuyo pago ha sido requerido por el denunciado, pese a que el mismo no se encontraba correctamente autorizado.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar la Resolución Final del 26 de septiembre de 2019, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por el señor LEGE contra Banco.</p> <p>SEGUNDO: Banco deberá, extornar en la tarjeta de crédito del denunciante los intereses, comisiones, gastos y penalidades que los consumos no reconocidos hayan generado desde la fecha de su cargo hasta la del cumplimiento de la medida correctiva; y solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por S/ 1 785,00, que corresponde a las transacciones materia de denuncia, no sea considerada en los reportes crediticios y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada.</p> <p>TERCERO: Disponer la inscripción del banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD16
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	2016-2019/PS2
Denunciado	Banco de Crédito del Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	OKMG	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 5 de agosto de 2019, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el banco, ya que primero el Banco habría permitido que con su Tarjeta de Crédito N° 4634-****-****-6048 se realicen cuatro (4) operaciones de S/ 1 600,00, S/ 1 590,00, S/ 1 590,00 y S/ 1 590,00, las cuales no reconoce haber realizado.</p> <p>Asimismo, permitió que con cargo a su Cuenta de Ahorros N° 194-90****-0-96 se efectúen ocho (8) operaciones de S/ 122,00, S/ 530,00, S/ 1 060,00, S/ 1 060,00, S/ 1 060,00, S/ 1 590,00, S/ 1 060,00 y S/ 106,00, las cuales no reconoce haber realizado.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <p>i) La Tarjeta de Crédito N° 4634-****-****-0648 fue bloqueada temporalmente el 4 de noviembre de 2018 a las 09:38:35 horas y de forma permanente el 11 de noviembre de 2018 a las 16:32:07 horas.</p> <p>(ii) Los reportes “Coldview” demuestran que las ocho (8) operaciones cargadas en la cuenta de ahorros del señor Mera fueron correctamente efectuadas con el uso de la tarjeta de débito y clave secreta. De los referidos reportes se puede apreciar la fecha, hora, establecimiento y el monto de las transacciones cuestionadas.</p> <p>(iii) La tarjeta de débito del señor Mera fue bloqueada el 4 de noviembre de 2018 a las 08:36:14 horas, tal como se apreciaba del documento denominado constancia de bloqueo que adjuntaba en calidad de medio probatorio.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>El consumidor ha señalado que las operaciones denunciadas fueron realizadas bajo un supuesto de clonación; sin embargo, tal como se aprecia en la evidencia revisada, todas las transacciones se realizaron en el mismo establecimiento comercial y en horarios diferentes, por lo que no existe evidencias de la mencionada clonación.</p> <p>Asimismo, es importante denotar que el bloqueo no fue oportuno, no solo por las consideraciones antes señaladas, sino porque, además, cuando aquel se concretó ya se había utilizado casi la totalidad del saldo disponible de la cuenta de ahorros del consumidor y se había utilizado, aproximadamente, el 61% de la línea de crédito del denunciante</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: ordenar al Banco de Crédito del Perú, cumpla con devolver a la Cuenta de Ahorros N° 194-90****-0-96 el importe materia del problema, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades generadas.</p> <p>SEGUNDO: sancionar al Banco con una multa de 2,56 UIT, ya que ha quedado demostrado que cargó indebidamente en la cuenta de la tarjeta de crédito y ahorros del denunciante, operaciones no reconocidas que no correspondían con su comportamiento habitual de consumo.</p> <p>TERCERO: Ordenar a Banco Interamericano de Finanzas el pago de los costos y costas</p> <p>CUARTO: Disponer la inscripción del banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD17
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	642-2019/CC1
Denunciado	Banco BBVA Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	RFCM	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 17 de mayo de 2019, el señor RFCM denunció los siguientes eventos: Era titular de la Cuenta de Ahorros en Soles N° 0011-****-***-513, en la cual, al 28 de diciembre de 2018, registraba la suma total de S/ 24 658,22. Posteriormente, el 31 de enero de 2019, se abonó en la referida cuenta el importe de S/ 8 250,00. (ii) Asimismo, era titular de la Cuenta de Ahorros en dólares americanos N° 0011-****-***-250. (iii) El 13 de marzo de 2019, se percató que solo contaba con un saldo de S/ 14 000,00 en su cuenta de ahorros en soles, por lo que acudió a una de las agencias del Banco, donde le informaron que se habían realizado varias operaciones y transferencias, las cuales no reconocía haber efectuado.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El Banco sustentó la realización de siete (7) operaciones cargadas a la Cuenta de Ahorros en Soles N° 0011-****-***-513, por un total de S/ 27 540,00, adjunto las evidencias de cada una de las transacciones, como muestra de transparencia y disposición.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>Los presuntos hechos referidos a la falta de medidas de seguridad al permitir que se realicen operaciones a través de la banca por internet con cargo a la Cuenta de Ahorros en Soles N° 0011-****-***-513 del denunciante, pese a que mantuvo la tarjeta de débito en su poder, deben ser evaluados en base al importe total de S/ 27 540,00. Se han verificado que las seis (6) operaciones cargadas a la Cuenta de Ahorros en Soles N° 0011-****-***-513 del señor Cruz, cuyo importe total asciende a S/ 27 540,00, fueron debidamente autorizadas, luego del reconocimiento de la clave Smart Token generada y enviada al teléfono móvil afiliado, sin que sea necesario el uso físico de la tarjeta de débito asociada a la referida cuenta. En consecuencia, el Banco autorizó válidamente las operaciones cuestionadas, al contar con la autorización correspondiente, lo cual ha quedado acreditado con los medios probatorios actuados en el procedimiento. En virtud de los argumentos expuestos, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por el denunciante contra el Banco, por presunta infracción, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado adoptó las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se realicen seis operaciones por un total de S/ 27 540,00, con cargo a su Cuenta de Ahorros en Soles N° 0011-****-***-513, vía internet, pese a que el denunciante mantuvo en su poder la tarjeta de débito correspondiente, toda vez que se ha verificado el sustento de cada una de ellas.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: declarar infundada la denuncia contra el Banco, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado adoptó las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se realicen seis operaciones por un total de S/ 27 540,00, vía internet, pese a que el denunciante mantuvo en su poder la tarjeta de débito correspondiente, toda vez que se ha verificado el sustento de cada una de ellas. SEGUNDO: declarar fundada la denuncia contra el Banco, toda vez que no ha quedado acreditado que la transferencia por S/ 8 500,00 efectuada con cargo a la Cuenta de Ahorros en Soles N° 0011-****-***-513 del denunciante, fue efectuada válidamente, mientras la tarjeta de débito se encontraba activa. TERCERO sancionar al Banco con 5,06 UIT ya que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, respecto de la realización de cinco operaciones por un total de US\$ 6 398,18. CUARTO: Ordenar a Banco el pago de los costos y costas QUINTO: Disponer la inscripción del banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD18
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1698-2019/PS2
Denunciado	Banco Ripley Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	EMPA	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 1 de agosto de 2019, se presentó una denuncia contra el banco, ya que se habría autorizado nueve consumos realizados vía internet con cargo a su Tarjeta de Crédito N° 5420-****-****-0098, las cuales no reconoce ya que no se le alertó sobre las operaciones hasta el 26 de junio de 2019; y no se bloqueó oportunamente su tarjeta, lo que ocasionó que se sigan efectuando más transacciones irregulares.</p> <p>La denunciante solicitó que, en calidad de medida correctiva, se ordene al Banco la devolución de los consumos no reconocidos</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las operaciones cuestionadas por la señora Pabón se efectuaron a través de las páginas web de la English Premier League (EPL*YUXINXNANCO) y Facebook (FACEBK). 2. (ii) La fecha consignada con la glosa "FECHA-HORA RESPUESTA RESOLUTOR" presente en el reporte denominado "Operaciones Vivas Master Internacional" dejaba constancia del momento exacto en el cual se efectuaron las operaciones cuestionadas. 3. (iii) No se encontraba obligado a generar alguna alerta desde el primer consumo cuestionado por la señora Pabón, ya que las operaciones materia de denuncia formaban parte de su patrón de consumo. Asimismo, estas no eran inusuales debido a que las transacciones no superaban la línea de su tarjeta de crédito (S/ 9 500,00). 4. (iv) En caso que los clientes consideren que un consumo habría sido cargado de forma indebida, estos debían comunicarlo inmediatamente al Banco a fin de efectuar el bloqueo de su tarjeta de crédito. 			
Análisis de los hechos			
<p>En primera instancia el OPS declaró infundada en parte la denuncia contra el Banco, al considerar que las cinco operaciones cuestionadas por la denunciante fueron correctamente autorizadas.</p> <p>Con relación a las operaciones efectuadas (S/ 101,84, S/ 161,78 y S/ 160,00) a través de la plataforma de Facebook (FACEBK) cabe señalar que se efectuaron en días distintos (el 24, el 25 y el 26 de junio de 2019), el importe de las transacciones eran menores a la mayor operación registrada por la denunciante en los seis meses previos (S/ 512,00) y la señora Pabón registraba operaciones a través de internet con anterioridad a las transacciones materia de denuncia.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Confirmar la Resolución Final, que declaró infundada en parte la denuncia interpuesta por la denunciante contra Banco Ripley Perú por la presunta infracción, al haber quedado acreditado que las operaciones cuestionadas efectuadas vía internet, fueron válidamente autorizadas.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD19
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	2115-2019/PS2
Denunciado	Banco Ripley Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	AMVM	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 13 y 14 de agosto de 2019, se presentó una denuncia contra el banco, en la cual se detalla que la denunciante tenía una Tarjeta de Crédito Adicional N° 5254-****-****-83672, contratada con el Banco, la cual le fue sustraída el 25 de julio de 2019, y fue coaccionada violentamente para entregar la clave secreta de dicha tarjeta. Como resultado de ello, se realizaron tres disposiciones en efectivo, por los importes de S/ 1 000,00, S/ 500,00 y S/ 80,00 con cargo a la cuenta de la mencionada tarjeta, los cuales no reconoce</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las operaciones cuestionadas se efectuaron con el ingreso de la lectura de la tarjeta de crédito y clave secreta, conforme consta en la información de su sistema. 2. La denunciante bloqueó su tarjeta el 25 de julio de 2019 a las 19:52:04 horas, esto es, posterior a la realización de las operaciones no reconocidas. 3. Trato de comunicarse con la denunciante para advertir de la realización de las operaciones cuestionadas; sin embargo, no obtuvo respuesta, por lo que procedió al bloqueo preventivo de la tarjeta. <p>Se ha configurado una ruptura del nexo causal, dado que no se encontraba en su esfera de control el evitar que personas inescrupulosas obliguen a la denunciante a brindar su clave secreta.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>De la revisión de los medios probatorios antes mencionados, se verifica que las tres (3) disposiciones de efectivo por los importes de S/ 1 000,00, S/ 500,00 y S/ 80,00, se realizaron válidamente, con la correcta lectura de la Tarjeta de Crédito Adicional N° 5254-****-****-8367 y el ingreso correcto de la clave secreta, así como también, se ha podido corroborar que el cajero dispensó el dinero cuestionado.</p> <p>Le corresponde al tarjetahabiente adoptar las medidas de seguridad suficientes con la finalidad de que terceros no realicen un uso indebido de la tarjeta de crédito; siendo que, en el presente caso, la propia denunciante reconoció que brindó su clave secreta a terceros. Del análisis realizado se concluye que las tres disposiciones de efectivo por los importes materia del problema, efectuadas con cargo a Tarjeta de Crédito Adicional N° 5254-****-****-8367, fueron válidamente realizadas; por lo que no se verifica que el Banco haya cometido infracción alguna a las normas de protección al consumidor.</p> <p>En virtud a las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución Final, que declaró fundada la denuncia contra el Banco; y reformándola, declararla infundada por la presunta infracción, en la medida que ha quedado acreditado que las disposiciones en efectivo cuestionadas fueron válidamente autorizadas</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Dejar sin efecto la Resolución Final, en el extremo que ordenó a Banco Ripley Perú S.A., como medida correctiva, que cumpla con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante, el importe de S/ 1 580,00 más los intereses, comisiones y gastos que los mismos hayan generado desde su cargo hasta el cumplimiento de la referida medida correctiva.</p> <p>SEGUNDO: Dejar sin efecto la Resolución Final, en el extremo que sancionó a Banco Ripley Perú con una multa ascendente a 1 UIT.</p> <p>TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución Final, en el extremo que ordenó a Banco Ripley Perú el pago de los costos y costas del procedimiento.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD20
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	2222-2019/PS2
Denunciado	Banco BBVA Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	JABP	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 21 de agosto de 2019, ingreso una denuncia indicando que el 23 de julio de 2019, el Banco autorizó indebidamente dos (2) transferencias con cargo a su Cuenta de Ahorros N° 0011-02*****569, por el importe de S/ 9 500,00 cuyo beneficiario era un tercero.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala que, para realizar las operaciones, se debe descargar el App oficial de la Banca Móvil y seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar el número de DNI del cliente y consignar la clave secreta de ingreso a Banca por internet. 2. Una vez que el cliente ingresó a la banca móvil, deberá hacer click en "Transferencias" y seleccionar el tipo de transferencia que realizará; se deberá seleccionar la cuenta de cargo e ingresar el número de la cuenta de abono. 3. El cliente verificará los datos de la operación y para autorizarla deberá aceptar conocer los términos y condiciones e ingresar el Token Digital, que se generará automáticamente en el celular que se encontraba afiliado para el envío de la clave SMS 4. Finalmente, se deberá hacer click en "Confirmar". <p>Para poder acceder al servicio de Token Digital, los clientes deberán encontrarse previamente registrados al envío de la clave SMS, para lo cual se debió registrar el teléfono celular que recibirá la mencionada clave en cualquiera de sus cajeros automáticos a través de la opción "Clave SMS". Se adjuntó la copia de su reporte, de la cual se puede apreciar el ingreso correcto a la Banca Móvil con el uso de la clave de operaciones o de acceso.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>De los medios probatorios mostrados, se infiere lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El 24 de noviembre de 2017, el denunciante afilió el número móvil 941-***-770 al servicio de envío de la clave SMS, a fin de autorizar diversas operaciones con cargo a su Cuenta de Ahorros en Soles N° 0011-02-*****-569. Asimismo, el 25 de enero de 2019 y el 23 de julio de 2019 a las 15:22:40, afilió dicho número móvil al servicio de Smart Token, registrándolo con el código N° 23535364. 2. El 23 de julio de 2019, a las 15:21:45 horas se ingresó a la Banca Móvil del Banco, luego de ingresados el número de DNI del señor Bellido y su clave de ingreso. 3. A las 15:28:21 y 15:38:23 horas se generaron las claves Token Digital para autorizar las transferencias de S/ 500,00 y S/ 9 500,00, respectivamente. 4. A las 15:28:23 y 15:37:48 horas quedó consignada la autorización de las transferencias por S/ 500,00 y S/ 9 500,00, respectivamente. <p>Como ya se mencionó, la Circular establece que en las transferencias de fondos a terceros por canales electrónicos se deben contar con dos (2) factores de autenticación, siendo que uno de ellos debe ser de generación de claves dinámicas u otro factor de nivel de seguridad equivalente o superior a fin de autorizar dichas transferencias a través de la banca electrónica dentro de los límites determinados por el proveedor.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: ordenar a Banco BBVA Perú, como medida correctiva que, cumpla con devolver a la cuenta de ahorros el importe de S/ 9 500,00 correspondiente a una transferencia autorizada indebidamente, más los intereses legales, comisiones y gastos.</p> <p>SEGUNDO: sancionar a Banco BBVA Perú con una multa ascendente a 2,2 UIT.</p> <p>TERCERO: Ordenar a Banco Interamericano de Finanzas el pago de los costos y costas.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD21
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1016-2019/CC1
Denunciado	Banco Ripley Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	PAP	Fecha	diciembre 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 1 de agosto de 2019, se denunció al Banco Ripley ya que el 9 de junio de 2019 le llegó un mensaje de texto a la denunciante, donde se le informó que se había realizado, vía internet, una operación inusual; por lo que procedió a bloquear su Tarjeta de Crédito N° 5254-****-****-3607 debido a que no reconocía dicha operación.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las operaciones a través de la página web cuentan con las medidas de seguridad suficientes para salvaguardar al titular de la tarjeta de crédito, lo cual se efectúa a través del código de seguridad de dicho producto financiero. 2. El código CVV que se encuentra en el reverso de la tarjeta de crédito, sirve para verificar que el poseedor de la tarjeta es quien esté realizando la compra, puesto que se encuentra impreso en el plástico de la misma. <p>Para el caso en materia el denunciante ingresó el código de seguridad CVV que le correspondía a su tarjeta de crédito, para efectuar la operación cuestionada del 8 de junio de 2019. Por ello, la transacción fue válida. Después de efectuada la operación cuestionada por el denunciante, procedió a bloquear temporalmente su tarjeta de crédito porque no logró ubicar al cliente en ese momento, siendo que el bloqueo definitivo se realizó el 10 de junio de 2019.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>Al respecto, no se evidencia correspondencia entre la infracción detectada y las medidas correctivas solicitada por el denunciante.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el denunciante contra Banco Ripley Perú, en la medida que no ha quedado acreditado que se incumpliera con las medidas de seguridad correspondientes a fin de que se realizara una operación inusual con cargo a la tarjeta de crédito N° 5254-****-****-3607 por la suma de S/ 19 730,84.</p> <p>SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el denunciante contra Banco Ripley Perú, en la medida que la entidad financiera se allanó al extremo referido a que extendió indebidamente el plazo en sesenta días para atender el Reclamo interpuesto por el denunciante el 12 de junio de 2019.</p> <p>TERCERO: sancionar a Banco Ripley Perú con una amonestación, ya que habría extendido indebidamente el plazo en sesenta días para atender al Reclamo interpuesto por el denunciante.</p> <p>CUARTO: Ordenar a Banco el pago de los costos y costas.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD22
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	658-2019/CC1
Denunciado	Banco BBVA Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	CMCH	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 23 de mayo de 2019 se ingresó una denuncia en el cual se indica que la denunciante el 25 de febrero de 2019, recibió un correo electrónico del Banco mediante el cual le adjuntaron una constancia de operación, relacionada al préstamo "Al Toque" por la suma de S/ 7 200,00; en la cual se hacía mención a la Cuenta de abono/cargo N° 0011 **** *1479, operación que fue realizada sin su autorización y con una cuenta no contratada.</p> <p>Se acercó a una de las agencias del Banco con la finalidad de obtener información sobre la operación efectuada, informándosele que se habían realizado tres transferencias desde su Cuenta de Ahorros N° 0011 **** *115 por una suma total de S/ 18 933,33.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para la realización de las operaciones cuestionadas por la denunciante, se requería el acceso a Banca por Internet con el número de Documento Nacional de Identidad y la contraseña relativa a dicha plataforma, los cuales eran de conocimiento exclusivo del cliente. 2. Conforme a su sistema informático se pudo apreciar que a las 13:45 horas del 25 de febrero de 2019, se registró el ingreso correcto a la banca por internet de la denunciante con el uso de la clave de acceso a dicha banca. 3. Las transferencias cuestionadas fueron autorizadas mediante el ingreso de la clave "SMS", con excepción de la operación de transferencia por la suma de S/ 9 100,00, la cual se encontraba registrada como una operación frecuente. <p>Respecto a la solicitud de información de la denunciante sobre las cuentas destino de las transferencias cuestionadas; la denunciante no había presentado medio probatorio que acredite haber solicitado dicha información. Sobre la constancia de operación, era la denunciante quien había presentado el referido medio probatorio, donde se observaba que si bien existía una inversión en el orden de los apellidos esto no invalidaba la constancia remitida. El reclamo de la señora Del Campo del 29 de abril de 2019 fue atendido en forma adecuada, de acuerdo a su contenido, lo cual no suponía que el reclamo debía ser declarado como procedente.</p>			
Análisis de los hechos			
<p>De la revisión del citado medio probatorio, se advierte que el orden de los apellidos de la denunciante se encuentra invertido; no obstante, existen otros elementos que permiten dilucidar que dicha constancia efectivamente pertenece a la denunciante como es el tipo de la operación, el importe de la misma, así como la fecha y hora, datos que contrastados con su estado de cuenta permiten verificar su correspondencia.</p> <p>En consecuencia, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al no haber quedado acreditado que la entidad financiera hubiera remitido a la denunciante una constancia de operación correspondiente a una tercera persona para sustentar una de las transferencias no reconocidas.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada, por presunta infracción, en la medida que la entidad financiera cumplió con adoptar las medidas de seguridad establecidas al permitir que se realicen tres transferencias desde la cuenta de ahorros de la denunciante por un importe total de S/ 18 933,33.</p> <p>SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por cuanto ha quedado acreditada que la entidad bancaria atendió adecuadamente el reclamo presentado por la denunciante el 29 de abril de 2019.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD23
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	970-2019/CC1
Denunciado	Banco BBVA Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	ACCN	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>Según dos escritos presentados por la denunciante, se indica que el 5 de julio de 2019, intentó realizar una operación a través de la Banca Móvil, la cual no pudo concretar, apareciéndole el mensaje: “Estimado cliente, en este momento no podemos atender su operación”, Se comunicó con el Banco, y se le informó que su cuenta de ahorros había sido bloqueada y que debía apersonarse a una agencia para el desbloqueo Su madre, quien también era titular de la Cuenta de Ahorros Mancomunada, obtuvo una nueva tarjeta; en la cual corroboró la realización de seis operaciones efectuadas por el importe de S/ 19 304,20. Presento un reclamo y le indicaron que no tenía fundamento o documentación alguna. Asimismo, el Banco no cumplió con comunicarse con ella para verificar la confirmación de las operaciones y tampoco observó el límite diario establecido para que estas hayan sido efectuadas.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para efectuar las operaciones no reconocidas por la señora Cordero, se debió ingresar a la Banca por Internet, colocando el DNI y la clave de acceso. 2. Sus medidas de seguridad fueron oportunas, suficientes y no violentadas, pues las operaciones cuestionadas se realizaron con el ingreso de las claves secretas. 3. No había quedado acreditado que el reclamo interpuesto el 8 de julio de 2019 no fue atendido de manera adecuada. 			
Análisis de los hechos			
<p>El 22 de febrero de 2018, la denunciante afilió el número móvil N° 985-***-792 al servicio de envío de la clave SMS, a fin de autorizar diversas operaciones, Asimismo, en dicha oportunidad, afilió dicho número móvil al servicio de Clave Token, El 5 de julio de 2019 a las 10:12:23 horas, se ingresó a la Banca por Internet, luego de ingresados su número de DNI y la clave de ingreso. La transferencia por S/ 480,00 fue autorizada El 5 de julio de 2019 a las 10:15:28 horas, se autorizó el incremento del límite diario para realizar operaciones a través de la Banca por Internet, hasta por el importe de S/ 9 600,00. Además, existe una contradicción entre la secuencia cronológica para la autorización del incremento del límite diario.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: declarar fundada en parte la denuncia, ya que no ha quedado acreditado que dos de las tres operaciones cuestionadas, cuyo importe total asciende a S/ 18 700,00, más comisiones, fueron efectuadas válidamente. SEGUNDO: declarar infundada al haber quedado acreditado que la entidad bancaria atendió de manera adecuada ordenar a Banco que cumpla con devolver a la denunciante el importe total de S/ 18 700,00, más comisiones e intereses legales que se pudieran haber generado desde la fecha de su realización hasta la de cumplimiento de la medida correctiva el Reclamo TERCERO: sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con 4,47 UIT ya que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad correspondientes CUARTO: Ordenar a Banco el pago de los costos y costas QUINTO: disponer la inscripción de Banco en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD24
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1929-2019/PS2
Denunciado	Financiera OH!	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	MHAG	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>Mediante escrito del 25 de julio de 2019, la denunciante señaló que el 12 de abril de 2019, luego de haber estado fuera del país por dos días, tomó conocimiento que se habían realizado cinco operaciones con cargo a la cuenta de su Tarjeta de Crédito</p> <p>Las operaciones no reconocidas no correspondían con su comportamiento habitual de consumo, debido a que nunca realizó consumos por internet; sin embargo, la mayoría de las transacciones no reconocidas se concretaron a través de dicho canal.</p> <p>La Financiera realizó la devolución de las operaciones de S/ 30,00, S/ 46,60, S/ 110,00 y S/ 73,00, lo cual demuestra que asumió su responsabilidad respecto a las transacciones cuestionadas.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p> <p>Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>La financiera en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Había realizado la devolución de los importes de S/ 30,00, S/ 46,60, S/ 110,00 y S/ 73,00 antes de la notificación de la resolución con la cual se admitió la denuncia, por lo tanto, debía ser declarada improcedente por su subsanación de la conducta infractora. 2. La operación de S/ 4 012,00 fue realizada con el uso de los datos de la tarjeta de crédito y con el código CVV, por lo cual fue correctamente autorizada. 3. El hecho de que el consumo de S/ 4 012,00 haya sido realizado con los datos de la tarjeta de crédito y el código CVV evidenciaba que la denunciante tenía el plástico en el momento de la transacción. 4. Las operaciones cuestionadas no fueron realizadas bajo un supuesto de clonación. 			
Análisis de los hechos			
<p>La mayor operación realizada por la señora Alegría fue de S/ 81,84, toda vez que las transacciones que efectuó eran por importes pequeños.</p> <p>La totalidad de las operaciones realizadas por la denunciante resultan ser mucho menores al consumo cuestionado de S/ 4 012,00.</p> <p>La operación cuestionada de S/ 4 012,00 representa, aproximadamente, el 36% de la línea de crédito de la denunciante; sin embargo, la denunciante nunca realizó una transacción por dicho importe y que abarque tal porcentaje de la línea de crédito.</p> <p>Del periodo evaluado, se aprecia que la señora Alegría no realizó operaciones de forma virtual, por el contrario, todos los consumos fueron realizados con tarjeta presente. Sin embargo, la operación de S/ 4 012,00 se concretó a través de canales virtuales.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar la Resolución Final N° 1680-2019/PS2 que declaró infundada la denuncia presentada, con respecto al cargo de la operación de S/ 4 012,00, según el análisis realizado.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD25
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1913-2020/PS2
Denunciado	Banco Internacional del Perú - Interbank	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	JGRF	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>Por escrito del 15 de agosto de 2019, se presentó una denuncia en que se señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El 13 de mayo de 2019, la denunciante fue víctima de un robo en donde se le sustrajo su Tarjeta de Crédito N° 4913-****-****-5315, con la cual se realizaron, en la misma fecha, las siguientes dos operaciones no reconocidas, por los importes de S/ 2 500,00 y S/ 5 380,00. 2. Estas operaciones fueron autorizadas por la entidad bancaria, pese a que no correspondían con su comportamiento habitual de consumo. <p>Efectuó un reclamo ante la entidad bancaria por el cargo de las operaciones antes mencionadas; sin embargo, su respuesta no había sido adecuada.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El consumo por el importe de S/ 5 380,00 se realizado con la presencia física y la lectura de chip de la Tarjeta de Crédito N° 4913-****-****-5315, tal como se aprecia de la orden de pago de dicha transacción. 2. La disposición de efectivo de S/ 2 500,00, se concretó con el uso conjunto de la tarjeta de crédito del denunciante y la clave secreta, por lo cual fue correctamente autorizada. 3. Las operaciones se efectuaron cuando la tarjeta de crédito se encontraba activa, ya que esta fue bloqueada el 13 de mayo de 2019 a las 12:17 horas 4. El denunciante reconoció el robo de su tarjeta, sin embargo, bloqueo su tarjeta de crédito muchas horas después, lo que propició que las operaciones no reconocidas se concreten. Por lo tanto, la responsabilidad, en el presente caso, debía ser atribuida al consumidor. 5. (v) Cumplió con atender el Reclamo N° 24990283 en todos sus extremos a través de sus cartas del 10 de junio y 31 de agosto de 2019, conforme se desprendía de los medios probatorios que obraban en autos. 			
Análisis de los hechos			
<p>Según el análisis efectuado, se verifica que el retiro de efectivo denunciado de S/ 2 500,00, se realizó con la lectura de la tarjeta de y con el correcto ingreso de la clave secreta El Banco contó con el sustento que demuestra de manera indubitable que la operación fue debidamente autorizada; por lo tanto, el cargo del importe de la referida operación en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante fue realizado correctamente. El Banco cumplió con dar una respuesta adecuada al Reclamo.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar la Resolución Final ya que ha quedado acreditado que la operación de S/ 5 380,00 y S/ 2 500,00 fueron correctamente cargadas en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante. SEGUNDO: confirmar la Resolución Final que declaró infundada la denuncia presentada ya que ha quedado acreditado que el Banco cumplió con atender adecuadamente el Reclamo.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD26
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	0374-2019/PS2
Denunciado	Banco interamericano de finanzas	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	YMNV	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 18 de febrero de 2019, la denunciante manifestó que, en marzo de 2018, una operación no reconocida de US\$ 210,00 fue cargada a la cuenta de su tarjeta de crédito, evento que fue puesto en conocimiento del Banco, quien dispuso la devolución del monto señalado.</p> <p>En julio de 2018, tenía que realizar un viaje al extranjero, por esto solicitó los estados de cuenta de su tarjeta de crédito, donde tomó conocimiento de la realización de cargos indebidos efectuados durante los meses de noviembre de 2017 a febrero de 2018.</p> <p>El 15 de noviembre de 2018, se comunicó telefónicamente con el Banco e interpuso un reclamo. Existió una vulneración de los accesos de seguridad del Banco, lo cual le estaba ocasionando perjuicio económico, ya que los montos correspondientes a las operaciones no reconocidas constituían casi la totalidad de la deuda de su tarjeta de crédito.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La denunciante tenía conocimiento de las medidas mínimas de seguridad de su tarjeta de crédito, también tenía conocimiento que era la única responsable por el correcto y diligente uso de su tarjeta de crédito, ya que conocía las recomendaciones de seguridad, riesgos, advertencias y condiciones de uso de su tarjeta de crédito. 2. Las operaciones fueron correctamente validadas y autorizadas por su entidad bancaria, a través de su operador de tarjetas Unibanca, validándose los datos correspondientes a la tarjeta de crédito de la denunciante. 3. Las operaciones cuestionadas no son inusuales, motivo por el cual no se generaron alertas de fraude. 4. Las operaciones fueron autorizadas con la correcta captura del chip 			
Análisis de los hechos			
<p>Se efectuó la verificación del catálogo de descripciones de Visa, donde se describen los códigos correspondientes al proceso de autenticación de las transacciones que se efectúan con tarjetas Visa.</p> <p>Conforme se observa y tal como lo ha indicado el OPS, de la información que obra en el portal electrónico de Visa no fue posible encontrar la definición del Código "ECI 0", por lo que el hecho que el sistema del Banco haya creado dicho código en atención a la operación materia de denuncia, no genera certeza de la debida autorización de esta.</p> <p>En ese sentido, en la medida que no ha quedado acreditado que la transacción en cuestión se haya efectuado con la debida autorización, corresponde declarar responsable al Banco por dicho extremo.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar la Resolución Final, ya que no se acreditó la correcta autorización de la operación de US\$ 208,00 del 28 de febrero de 2018.</p> <p>SEGUNDO: confirmar la Resolución Final, cumpla con extornar en la cuenta de la tarjeta de la denunciante la operación de US\$ 208,00 así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que esta haya generado. Asimismo, la entidad bancaria deberá solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan.</p> <p>TERCERO: confirmar la Resolución Final, del pago de las costas y los costos.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD27
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	3474-2019/PS2
Denunciado	Banco Ripley Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	RMLC	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 4 de junio de 2019, la denunciante manifestó que el 19 de setiembre de 2019, mientras se encontraba a bordo de un taxi, fue víctima del robo de su tarjeta de crédito. Asimismo, se le exigió brindar la clave secreta de la referida tarjeta, con la cual se realizó una operación por el importe de S/ 3,000.</p> <p>El Banco no brindó medidas preventivas y de seguridad frente a incidentes de secuestro y robo de la tarjeta de crédito, pues no se consideraron los límites y horarios de retiro de efectivo en cajeros automáticos.</p> <p>El contrato de tarjeta de crédito señala que el Banco puede brindar al cliente el servicio de disposición de efectivo previa evaluación crediticia, por lo que el Banco no le informó que contaba con dicho servicio disponible.</p> <p>No autorizó expresamente la disponibilidad de efectivo con su tarjeta de crédito.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La operación cuestionada se realizó con el correcto ingreso de la clave y lectura del chip de la tarjeta de crédito, cuando el referido medio de pago se encontraba activo, lo cual estaba acreditado con los reportes de sus sistemas 2. Mediante la página web, se informó a los clientes sobre los montos máximos de disposición de efectivo que se podría retirar. 3. La operación denunciada generó una alerta, por lo que efectuó el bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito para evitar que se realicen otros consumos. Asimismo, se intentó comunicar sin éxito con el denunciante para verificar la validez de la operación. 			
Análisis de los hechos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. De los medios probatorios presentados por el Banco se ha verificado que, a las 21:50:57 horas del 19 de setiembre de 2019, se realizó la operación cuestionada con el uso conjunto de la tarjeta de crédito y la clave secreta de titularidad, así como cuando el referido medio de pago se encontraba activo, esto es, con el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para este tipo de operaciones. 2. El Banco señaló que la operación denunciada generó una alerta, y que intentó comunicarse sin éxito con el denunciante, cabe precisar que tal supuesto no ha sido denunciado ni imputado en el presente procedimiento, razón por la que no corresponde efectuar mayor análisis al respecto. 3. Se verificó que, a la fecha de la operación cuestionada, este contaba con una línea disponible de S/ 3 300,00, para realizar operaciones de disposición de efectivo, por lo que corresponde desestimar lo alegado por el denunciante. 4. En conclusión, se verifica que la operación no reconocida fue realizada a través de uno de sus cajeros automáticos, con el uso de la tarjeta de crédito de titularidad del denunciante, así como con el ingreso de la clave secreta y cuando la tarjeta se encontraba activa. 			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar la Resolución Final donde se declaró infundada la denuncia interpuesta, ya que quedó acreditado que la operación denunciada fue correctamente cargada en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD28
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1458-2018
Denunciado	Banco Azteca Del Perú	Comisión	ORPS
Denunciante	JJBA	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 19 de junio de 2019 la denunciante manifestó que el 14 de mayo de 2018, se acercó a las oficinas de Financiera para realizar el pago de su Tarjeta de Crédito, no obstante, se le indicó que su tarjeta había sido bloqueada por una compra realizada vía Internet por S/ 2 160,00 en Teleticket; por esto, presentó un Reclamo y solicitó la copia del vóucher.</p> <p>El 14 de junio de 2018, se acercó a Financiera para pagar su tarjeta de crédito; sin embargo, advirtió que persistía el cobro de los intereses revolventes y penalidades, pese a que por tales conceptos había presentado un reclamo anteriormente y aún estaba en investigación</p> <p>El 11 de julio de 2018, Financiera le informó que había realizado el abono a su cuenta por el monto de la operación no reconocida y que procedería a anular las comisiones, intereses y penalidades generadas</p> <p>En agosto de 2018, se acercó a otra entidad financiera para realizar unos pagos programados, no obstante, le indicaron que no podía realizarlos por encontrarse reportado ante la Central de Riesgo.</p> <p>Presentó un reclamo solicitando la rectificación de su calificación ante las Centrales de Riesgo y la anulación de la deuda por intereses, comisiones y penalidades.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p> <p>Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
Financiera planteó su allanamiento a todas las imputaciones efectuadas en su contra			
Análisis de los hechos			
El 4 de febrero de 2019, se sancionó con multa de 1 UIT y una amonestación a Financiera, debido a que cargó indebidamente un consumo no reconocido y requirió el pago de una deuda por concepto de comisiones, intereses y penalidades, generados por un consumo que no reconoce como suyo que fue devuelto el 11 de julio de 2019, por cuanto se allanó fuera del plazo establecido para la presentación de sus descargos.			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: revocar la Resolución Final considerando que se habría allanado fuera del plazo otorgado para la presentación de sus descargos, y reformándola, sancionándola con amonestación, por cuanto quedó acreditado que cumplió con allanarse dentro del plazo otorgado.</p> <p>SEGUNDO: revocar la Resolución Final, en el extremo que sancionó con amonestación a Financiera OH! referido al requerimiento de pago de intereses, comisiones y penalidades, por cuanto se habría allanado fuera del plazo otorgado para la presentación de sus descargos, y reformándola, sancionándola con amonestación, por cuanto quedó acreditado que cumplió con allanarse dentro del plazo otorgado.</p> <p>TERCERO: revocar la Resolución Final, en el extremo que ordenó a Financiera OH! S.A. el pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del denunciante, y reformándola, corresponde ordenarle el pago de las costas incurridas por el denunciante.</p> <p>CUARTO: confirmar los extremos de la Resolución Final para la inscripción del proveedor financiero en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo, referido a la falta de aplicación de medidas de seguridad.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD29
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	2187-2019PS2
Denunciado	Crediscotia Financiera	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	CACC	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 20 de agosto de 2019, el denunciante manifestó que Contrató con la Financiera la Tarjeta de Crédito Visa Única, cuya línea de crédito ascendía a S/ 3 450,00.</p> <p>El 9 de setiembre de 2018 se realizaron cinco (5) disposiciones de efectivo con su tarjeta de crédito por un total de S/ 1 400,00, que no reconoce haber realizado.</p> <p>Las operaciones en cuestión no correspondían con su comportamiento habitual de consumo.</p> <p>El 19 de octubre de 2018, realizó el Reclamo con la finalidad de que se le brinde una solución con respecto a las disposiciones de efectivo no reconocidas; sin embargo, no se le brindó solución alguna y tampoco se le hizo la entrega de las winchas auditoras.</p> <p>El reclamo del 19 de octubre de 2018, fue atendido extemporáneamente, debido a que la respuesta le fue brindada el 14 de diciembre de 2018, esto es, fuera del plazo de treinta días.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p> <p>Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las cinco disposiciones de efectivo se realizaron con el uso conjunto de la tarjeta de crédito y clave secreta, tal como lo demostraba a través de los reportes de su sistema informático que adjuntó en calidad de prueba. 2. De los reportes de su sistema informático se verificaba que cada una de las operaciones generó un código de autorización, lo que demuestra que las transacciones se concretaron en cumplimiento de las medidas de seguridad que implementó. 3. Los retiros cuestionados se efectuaron en cajeros de Banco de Crédito del Perú y Banco BBVA Perú, por lo que solicitó las winchas auditoras a dichas entidades bancarias. 4. Las operaciones denunciadas no eran inusuales. 5. Cumplió con atender de forma oportuna el reclamo formulado por la denunciante, debido a que el 16 de noviembre de 2018, dentro del plazo de treinta (30) días, le solicitó un plazo adicional, siendo que la respuesta final fue brindada el 14 de diciembre de 2018. 			
Análisis de los hechos			
<p>Si bien la entidad financiera ha señalado que se encontraba realizando las gestiones ante BCP y BBVA, lo cierto es que a la fecha no ha cumplido con presentar dichos documentos.</p> <p>La Financiera no ha cumplido con acreditar que las cinco disposiciones de efectivo denunciadas fueron válidamente realizadas, en cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para este tipo de transacciones, lo que evidencia una infracción a las normas de protección al consumidor.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar Resolución Final toda vez que la entidad financiera no ha acreditado que cargó debidamente las cinco (5) disposiciones de efectivo denunciadas.</p> <p>SEGUNDO: confirmar la Resolución Final para que cumpla con extornar de la cuenta de la Tarjeta de Crédito Visa Única el importe de las operaciones cuestionadas que ascienden a S/ 1 400,00, así como de los intereses, comisiones y penalidades que hubiesen podido generar y solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP la rectificación de los reportes negativos que hubiesen podido ser realizados por la deuda generada por las transacciones no reconocidas.</p> <p>TERCERO: confirmar la Resolución Final la sanción a CrediScotia Financiera S.A. con una multa de una UIT.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD30
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1176--2019/CC1
Denunciado	Banco Falabella Perú	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	ROAC	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El 3 de septiembre de 2019, la denunciante manifestó que el 1 de julio de 2019, realizó un viaje a Chile llevando ambas tarjetas consigo. Durante el viaje, el 3 de julio de 2019, mediante correo electrónico, el Banco le alertó sobre la realización, en la ciudad de Lima, de una compra sospechosa por el importe de S/ 11 900,00 con cargo a su tarjeta de crédito.</p> <p>Es por ello que procedió al bloqueo de su tarjeta de crédito y de su cuenta de ahorros</p> <p>Pese a que le indicó al Banco desconocer tal operación, advirtió que esta fue procesada. Por lo que presentó un Reclamo y dos (2) cartas notariales del 13 de julio de 2019, adjuntando la documentación que probaría que no se encontraba en el país durante la realización de la señalada operación.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p> <p>Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La operación por el monto de S/ 11 900,00 realizada el 3 de julio de 2019 fue validada con la Tarjeta de Crédito, a través del reporte "Consulta Log" del sistema del Banco y el reporte "Verifika". Asimismo, la fecha, el monto y el código de la operación fue validada con el ingreso de la clave "Verified by Visa" mediante las glosas que indicaban "aprobado" y "autenticado". 2. El bloqueo de la tarjeta de crédito del denunciante no se realizó con anterioridad a la operación cuestionada por S/ 11 900,00; por lo que dicho producto financiero se encontraba activo para realizar la operación no reconocida. 3. La operación no reconocida por el denunciante fue realizada en un consumo por internet, siendo necesario que los clientes ingresen a la página web del establecimiento comercial, el cual era ajeno a la entidad bancaria, y cumpliendo con las medidas de seguridad correspondientes, toda vez que se efectuó con el uso de la información contenida en la tarjeta y el ingreso de la clave "Verified by visa", la cual era personal e intransferible. 4. Se brindó respuesta al Reclamo y a las dos cartas notariales presentada. 			
Análisis de los hechos			
<p>El 2 de agosto de 2019, el Banco brindó respuesta al reclamo presentado por el denunciante señalando que era improcedente, Además, el Banco brindó el detalle de la operación efectuada señalando: fecha, hora, importe, monto, código de autorización y código de respuesta.</p> <p>En ese sentido, el Banco indicó que las operaciones se realizaban de manera segura y efectiva con el ingreso de la clave secreta y mensaje asociado al celular del titular de la tarjeta.</p> <p>Es así, que brindó el detalle de la transferencia cuestionada precisando: número de transacción, fecha, hora, tipo de operación, validación de clave, usuario e importe.</p> <p>Garantizándose la protección de su cuenta.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: declarar fundada la denuncia ya que ha quedado acreditado que no se cumplieron las medidas de seguridad correspondientes, a fin de permitir la realización de una operación no reconocida por el importe de S/ 11 900,00</p> <p>SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada ya que no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado omitiera en adoptar las medidas de seguridad al permitir una transferencia por el importe de S/ 1 499,00 con cargo a la Cuenta Sueldo de titularidad del denunciante</p> <p>TERCERO: sancionar a Banco Falabella Perú S.A., con una multa de 2,76 UIT.</p> <p>CUARTO: declarar infundada la denuncia al no haber quedado acreditado que el proveedor denunciado atendió en forma inadecuada el Reclamo y las dos cartas notariales, toda vez que se pronunció sobre lo solicitado por el denunciante.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD31
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1704-2019/PS2
Denunciado	Banco interamericano de finanzas	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	CAAM	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>El denunciante manifiesta que el 13 de marzo de 2019, intentó comunicarse en reiteradas oportunidades con el Banco con la finalidad de bloquear su tarjeta de crédito y cuentas de ahorro en dólares y soles, debido a que momentos antes había sido víctima de un robo.</p> <p>Sin embargo, de forma posterior a dicho bloqueo, se realizaron las siguientes operaciones no reconocidas y que no correspondían con su comportamiento habitual de consumo</p> <ol style="list-style-type: none"> Una transferencia de US\$ 6,52 (S/ 20,00) desde su cuenta en dólares hacia su cuenta en soles. Un consumo de S/ 2 409,24 en "Safety pay". Dos préstamos S/1 300,00 y S/ 510,00, los cuales realizados vía banca por internet <p>La realización de las operaciones evidencia el deficiente funcionamiento de los sistemas de seguridad del Banco. Se presentó un reclamo por las operaciones no reconocidas; sin embargo, el mismo no fue atendido ni oportuna ni adecuadamente.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> La Tarjeta de Crédito y Débito fueron correctamente bloqueadas cuando el denunciante lo solicitó. Debía declararse improcedente la denuncia por falta de interés para obrar, respecto de las operaciones de S/ 1 300,00 y S/ 510,00, toda vez que estas fueron regularizadas antes de la presentación de la denuncia. La operación de S/ 2 409,54 fue correctamente realizada a través de una plataforma virtual con el uso del número de la tarjeta de crédito y el ingreso del código CVV La transferencia de US\$ 6,52 (S/ 20,00) fue correctamente realizada a través de su banca por internet, en cumplimiento de las medidas de seguridad implementadas para ese tipo de transacciones. El reclamo efectuado fue atendido oportuna y adecuadamente. 			
Análisis de los hechos			
<p>A partir de ello, es posible señalar que el medio probatorio presentado por la entidad bancaria para acreditar la validez de la operación en cuestión no demuestra que esta se efectuó a través de un canal virtual con el uso de los datos de la tarjeta de crédito, tales como el número y código CVV, toda vez que la información que registra es la de una operación con tarjeta presente.</p> <p>Cabe precisar que en otro procedimiento el Banco señaló que el referido código "xxx" demostraba la correcta autorización de una operación de disposición de efectivo realizada con tarjeta presente en un "Agente Express", más no una operación efectuada a través de internet sin tarjeta presente.</p> <p>En esa medida, contrariamente a lo señalado por el Banco, el medio probatorio analizado no genera certeza a esta Comisión.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: confirmar la Resolución Final ya que la entidad bancaria no ha acreditado que la operación de US\$ 6,52 efectuada con cargo a la Cuenta fue válidamente autorizada.</p> <p>SEGUNDO: confirmar la Resolución en el extremo que ordenó, extornar de la cuenta el importe de la operación de S/ 2 409,24, así como los intereses, comisiones, cargos y gastos que haya podido generar; y solicitar la rectificación de los reportes negativos</p> <p>TERCERO: confirmar la Resolución Final en el extremo que sancionó a Banco con amonestación</p> <p>CUARTO: confirmar, modificando fundamentos, la Resolución Final en el extremo que sancionó a Banco con una multa de una UIT.</p>			

Ficha de Análisis Documental			FAD32
Materia	Protección al consumidor Deber de idoneidad	Expediente	1006-2019/CC1
Denunciado	Financiera OH!	Comisión	ORPSPC2
Denunciante	ELVW	Fecha	enero 2020
Hechos Relevantes según Indecopi			
<p>La denunciante manifiesta que el 5 de febrero de 2019, acudió a una agencia de la Financiera con el fin de anular su tarjeta de crédito; donde tomaron una copia de su tarjeta, así como de su DNI y le indicaron que se apersonarían a su domicilio a recoger su tarjeta. Lo que en efecto ocurrió dos días después.</p> <p>En el mes de marzo recibió llamadas por parte de la Financiera para requerirle el pago de la deuda generada por operaciones que no reconocía.</p> <p>Dichas operaciones se efectuaron sin la debida verificación del tarjetahabiente, pues la firma y número de DNI consignados en los vouchers no corresponden con los suyos.</p> <p>Interpuso el Reclamo el cual no ha sido respondido formalmente.</p> <p>La Financiera la reportó negativamente ante la Central de Riesgos, lo cual le ha generado un daño.</p>			
Fuentes Normativas aplicadas por el Indecopi			
<p>Artículos 1° literal c), 18°, 19° y 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>Artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos.</p> <p>Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras de la ley N° 29571, del código de protección y defensa del consumidor</p>			
Descargos del proveedor			
<p>El banco en sus descargos señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respecto de los consumos cuestionados por los importes de S/ 6 000,00, S/ 4 800,00, S/ 2 235,00, S/ 600,00 y S/ 1 275,00, la entidad participó como un agente que registró las operaciones realizadas en los diferentes establecimientos, siendo el cliente el responsable de la autorización de las operaciones hasta que sea solicitado el bloqueo de la tarjeta de crédito. 2. Asimismo, constituye responsabilidad de los establecimientos verificar la firma y el DNI de conformidad con la identidad de la persona presente con el titular de la tarjeta. 3. Cumplen con adjuntar los vouchers de los consumos o el reporte de la procesadora de pagos en los que se puede verificar los datos de transacción 4. Respecto de los consumos por los importes de S/ 16,50 y S/ 21,90 presentó su allanamiento. 5. Respecto del hecho referido a que no habrían atendido el Reclamo, presentó su allanamiento. 			
Análisis de los hechos			
<p>Si bien los comprobantes y reporte mencionados acreditarían que hubo lectura de la tarjeta de crédito en la realización de los consumos de manera presencial, ello no exonera a la entidad financiera de presentar el medio probatorio que acredite la autorización expresa de la denunciante.</p> <p>Ante el cuestionamiento formulado por la consumidora, la Financiera debió adjuntar el sustento que acredite de manera indubitable la autorización realizada por la cliente,</p> <p>En virtud a los argumentos expuestos, corresponde declarar fundada en parte la denuncia ya que ha quedado acreditado que la entidad financiera no cumplió con las medidas de seguridad referidas a las autorizaciones de las operaciones de consumo por los importes de S/ 600,00 y S/ 2 235,00.</p>			
Parte Resolutiva			
<p>PRIMERO: declarar fundada en parte la denuncia ya que ha quedado acreditado que la entidad financiera no cumplió las medidas de seguridad referidas a las autorizaciones de las operaciones de consumo cuestionadas por los importes de S/ 600,00 y S/ 2 235,00.</p> <p>SEGUNDO: ordenar a Financiera Oh! en calidad de medida correctiva que, debe de anular las operaciones cargadas indebidamente en la tarjeta de crédito de la denunciante por los importes de S/ 600,00, S/ 2 235,00, S/ 16,50 y S/ 21,90, así como los intereses que se hayan generado; responder el Reclamo; y rectificar el reporte realizado indebidamente ante las centrales de riesgo</p> <p>TERCERO: sancionar a Financiera Oh! con una multa ascendente a 0,68 UIT.</p> <p>CUARTO: sancionar a Financiera Oh! S.A., con una amonestación.</p>			

Solicitud de resoluciones de denuncias a Indecopi

Solicito: Copia de resolución de denuncias del órgano sumarísimo

Señor:

Director de la autoridad nacional de protección al consumidor del órgano sumarísimo de INDECOPI

Yo, Katty Sucasaca Philco Bachiller en la Universidad Continental, egresada de la escuela profesional de Derecho, identificada con DNI N° 45598584, domiciliada en Calle Alto Jesus Mz S Lt 18 – Paucarpata de la ciudad de Arequipa, ante usted respetuosamente me presento y digo:

Que deseando realizar mi proyecto de tesis, como requisito indispensable para optar el título profesional de derecho.

Solicito se sirva proporcionarme copia simple de las resoluciones de denuncias del órgano sumarísimo de los siguientes expedientes:

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 1911-2020/PS2 | 17. 642-2019/CC1 |
| 2. 1870-2020/PS2 | 18. 1698-2019/PS2 |
| 3. 2061-2020/PS2 | 19. 2115-2019/PS2 |
| 4. 2449-2020/PS2 | 20. 2222-2019/PS2 |
| 5. 2262-2020/PS2 | 21. 1016-2019/CC1 |
| 6. 2360-2020/PS2 | 22. 658-2019/CC1 |
| 7. 1913-2020/PS2 | 23. 970-2019/CC1 |
| 8. 1501-2020/PS2 | 24. 1929-2019/PS2 |
| 9. 0427-2020/PS2 | 25. 1913-2020/PS2 |
| 10. 1451-2020/PS2 | 26. 0374-2019/PS2 |
| 11. 1155-2020/PS2 | 27. 3474-2019/PS2 |
| 12. 1136-2020/PS2 | 28. 1536-2019PS2 |
| 13. 1043-2020/PS2 | 29. 2187-2019PS2 |
| 14. 1058-2019/PS2 | 30. 1176-2019/CC1 |
| 15. 1917-2019/PS2 | 31. 1704-2019/PS2 |
| 16. 2016-2019/PS2 | 32. 1006-2019/CC1 |

POR LO EXPUESTO:

A UD. pido acceder a mi pedido.

Arequipa, 27 de octubre de 2023



Katty Sucasaca Philco

Cargo de recepción de mesa de partes virtual de Indecopi



¡Hola Katty Rossmary!

Hemos recibido tu documento con cargo número: 2023-V01-114518, el día 28/10/2023 a las 08:38:01h.

1. REMITENTE

Documento
LE/DNI - 45598584

Correo
KEYTTY75@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos
KATTY ROSSMARY SUCASACA PHILCO

Teléfono
51927428889

Es representante
NO

Representado
--

2. DEPENDENCIA DESTINO

Sede o Local
SEDE LIMA SUR - SAN BORJA

Dependencia
DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

3. DOCUMENTOS ENVIADOS

Nº Archivo

01. Solicitud indecopi .pdf

Cordialmente,

