



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0041-
2022/PS2**



**PRESENTADO POR
ANTHONY RENZO MEDINA LINARES**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE ABOGADO**

**LIMA – PERÚ
2024**

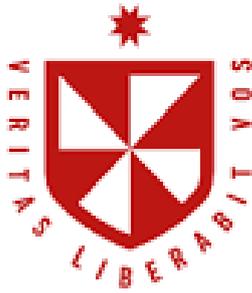


CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre el Expediente N° 0041-2022/PS2

Materia : Protección al Consumidor

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

Bachiller : Medina Linares, Anthony Renzo

Código : 2010119600

LIMA – PERÚ

2024

El Expediente No.0041-2022/PS2, comprende un caso iniciado contra el Banco por infracción a las normas de protección y defensa de los consumidores iniciado contra un Banco, por haber debitado de la cuenta de ahorros del denunciante una operación de consumo vía internet que este último no reconocía. Además de este hecho calificado como presunta vulneración al deber de protección de los intereses económicos y al deber de idoneidad (arts. 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor), se le imputó al Banco denunciado no haber respondido adecuadamente el reclamo que formuló el denunciante, hecho que califica como presunta infracción al deber de atención de reclamos (art. 88°1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor).

Sobre ambas imputaciones efectuadas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2, el Banco presentó sus descargos adjuntando los medios probatorios que acreditaban que: (i) la operación cuestionada por el denunciante fue debidamente validada por el Banco, ya que este último cumplió con aplicar las medidas de seguridad necesarias y previstas por la normativa sobre la materia de consumidor y lo mencionado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; y, (ii) el reclamo formulado por el denunciante se respondió de forma oportuna y adecuada.

Es por ello que en ambas instancias administrativas (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2 y Comisión de Protección al Consumidor N° 1) se desestimó las imputaciones que dieron lugar al presente procedimiento administrativo.

NOMBRE DEL TRABAJO

MEDINA LINARES.doc

RECUENTO DE PALABRAS

7175 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

28 Pages

FECHA DE ENTREGA

Feb 23, 2024 9:42 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

37792 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

164.0KB

FECHA DEL INFORME

Feb 23, 2024 9:42 AM GMT-5**● 15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz
Responsable Turnitin
Pregrado - FADE

GRP/
REB

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO | 5 |
| 1.1. Denuncia administrativa | 5 |
| 1.2. Admisión a trámite de la denuncia e inicio del procedimiento administrativo sancionador | 7 |
| 1.3. Descargos | 7 |
| 1.5. Escrito adicional del denunciante | 8 |
| 1.6. Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2..... | 9 |
| 1.7. Recurso de apelación | 10 |
| 1.8. Contestación a la apelación..... | 11 |
| 1.9. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor No. 1 | 11 |
| | |
| II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE..... | 13 |
| 2.1. ¿Habría el Banco debitado indebidamente una operación de la cuenta de ahorros del denunciante? | 13 |
| 2.2. ¿Habría el Banco atendido adecuadamente el reclamo que presentó el denunciante? | 18 |
| | |
| III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS | 20 |
| 3.1. Respecto a que si el Banco habría debitado indebidamente una operación en la cuenta de ahorros del denunciante | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2. Respecto a que si el Banco habría atendido adecuadamente el reclamo que presentó el denunciante | 21 |
| IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS..... | 22 |
| 4.1. Respecto a la resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos No 2 | 22 |
| 4.2. Respecto a la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor No. 1 | 23 |
| V. CONCLUSIONES | 25 |
| VI. BIBLIOGRAFÍA | 27 |

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1.1. Denuncia administrativa

Ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)¹, el 28 de diciembre de 2021, el **señor M.A.R.B.** (“el denunciante”) formuló denuncia contra **S.P. S.A.A.** (“el Banco” o “el denunciado”) por haber transgredido presuntamente sus derechos como consumidor según lo previsto por la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código del Consumidor). Asimismo, mediante escrito de fecha 14 de enero de 2022, el denunciante presentó un escrito de subsanación a fin de complementar la denuncia presentada. Los hechos más importantes de la denuncia y escrito de subsanación, entre otros, fueron los siguientes:

- Siendo titular de una cuenta de ahorros, el Banco debitó de ella una operación que él no había autorizado; hecho que comunicó telefónicamente².
- La operación que él no reconocía fue realizada el 7 de octubre de 2021, vía internet, en la empresa Media Markt Online por el importe de S/ 10 448,49 (suma equivalente a US \$ 2 477,12).
- En la realización de dicha operación el Banco no aplicó las medidas de seguridad que debió adoptar ya que no bloqueó su tarjeta vinculada a su cuenta de ahorros, no lo alertó telefónicamente sobre la realización de la operación cuestionada ni tampoco lo contactó para consultarle si validaba la mencionada operación, a pesar de que era inusual. Asimismo, debía tenerse en consideración que la mencionada operación fue realizada cuando tenía en su poder la tarjeta.

¹ La denuncia inicialmente fue presentada ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI. Mediante memorándum N° 000043-2022-CC1 de fecha 6 de enero de 2022 fue remitida al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2.

² El 24 de enero de 2022, el denunciante presentó un escrito, mediante el cual aportó el reporte de movimientos de su cuenta de ahorros.

- La operación que él no reconocía haberla realizado no correspondía a su patrón habitual de consumo, debido a que no realizaba consumos por importes mayores a US \$ 100,00 vía internet o que superaran los S/ 400,00 mensuales y, además, de que no realizaba consumos en negocios de dudosa procedencia.
- El Banco no atendió de manera adecuada el Reclamo No. 048-A-2021000010 que presentó el 9 de noviembre de 2021, ya que lo declaró improcedente sin sustento alguno.

Amparó jurídicamente su denuncia en las siguientes disposiciones normativas:

- Arts. 1° literal c), 18° y 19° del Código del Consumidor
Derecho de la protección de sus intereses económicos y deber de idoneidad de los proveedores.
- Arts. 9°, 14°, 16°, 17° y 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito³ (en adelante, el Reglamento).
Obligación de los Bancos de cargar en las tarjetas de crédito y débito según las órdenes de pago que los tarjetahabientes suscriban o autoricen; medidas de seguridad que dichas entidades deben adoptar, y responsabilidad de estas últimas en los casos de consumos no reconocidos.

Ofreció como medios de prueba:

- Copia del reporte de movimientos de la cuenta de ahorros.
- Copia de las tarjetas de débito.
- Copia de los reclamos formulados ante el Banco.
- Copia de las respuestas expedidas por el Banco.

Es así que, como consecuencia de lo señalado, el denunciante solicitó lo siguiente:

- La anulación de la operación no reconocida (como medida correctiva).

³ Aprobado por la Resolución SBS No. 6523-2013.

- La imposición de una sanción al Banco.
- Inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- El reembolso de las costas y costos del procedimiento administrativo.

1.2. Admisión a trámite de la denuncia e inicio del procedimiento administrativo sancionador

El 18 de enero de 2022, mediante Resolución No. 1, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos No. 2 (en adelante, el OPS2) dispuso el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco tras admitir a trámite la denuncia formulada por el señor M.A.R.B. En dicha resolución se imputó contra el Banco los siguientes cargos:

- Habría debitado indebidamente una operación de la cuenta de ahorros del denunciante, la cual este último no reconocía (presunta infracción a los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código del Consumidor).
- No habría atendido de manera adecuada el Reclamo No. 048-A-2021000010 que presentó el denunciante declarándolo improcedente sin presentar sustento alguno (presunta infracción al artículo 88.1° del Código del Consumidor).

En dicha Resolución, otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para que las partes cumplan con absolver el requerimiento efectuado.

1.3. Descargos

El 27 de enero de 2022 el Banco se apersonó al presente procedimiento administrativo y presentó sus descargos; los cuales fueron principalmente los siguientes:

- La operación denunciada se realizó sin la tarjeta presente ya que consistió en un consumo online.
- Cuando se realizó la operación cuestionada por el denunciante se cumplió con aplicar las respectivas medidas de seguridad. Por lo tanto, al acceder a la página web del establecimiento comercial debió consignarse la siguiente

información: el número de la tarjeta, fecha de vencimiento y el código de seguridad (CVV2/CVC2) que se encuentran al reverso de esta. Dicha información debía ser únicamente conocida por el tarjetahabiente⁴.

- El denunciante recibió una clave dinámica OTP-SMS enviada a su teléfono celular, la cual sirvió para concretar la operación denunciada. Ello constituía una medida de seguridad adicional requerida por el establecimiento comercial, mediante la procesadora Visa⁵.
- La operación denunciada fue realizada en moneda extranjera con cargo a una cuenta en moneda nacional, por lo que su transacción requirió una conversión al tipo de cambio, el cual dio como resultado el importe de S/ 10 448,49⁶.
- De acuerdo con el reporte de su sistema “Bloqueo de Tarjeta”, la tarjeta de débito del denunciante fue bloqueada a las 15:09:17 horas del 7 de octubre de 2021, esto es, con posterioridad a la realización de la operación denunciada⁷.
- El denunciante habilitó la opción compras por Internet a las 23:35:53 horas del 11 de agosto de 2020, y desactivó dicha opción después de la realización de la operación denunciada.
- Cumplió con brindar una respuesta adecuada al reclamo que presentó el denunciante el 9 de noviembre de 2021⁸.

1.5. Escrito adicional del denunciante

El 18 de febrero de 2022, el señor M.A.R.B. presentó un escrito mediante el cual cuestionó los argumentos esbozados por el Banco en su escrito de

⁴ En el escrito de descargos incluyó información sobre la autenticación de dicha información.

⁵ En el escrito de descargos incluyó información de la notificación vía SMS.

⁶ En el escrito de descargos incluyó información sobre dicho detalle.

⁷ En el escrito de descargos incluyó información sobre dicho detalle.

⁸ En el escrito de descargos presentó como medio probatorio la Hoja de Reclamación y la respectiva respuesta.

descargos, en relación con sus datos personales, tipo de tarjeta y el momento del bloqueo de esta última.

1.6. Resolución de la primera instancia (OPS2)

El 25 de febrero de 2022, mediante Resolución Final N° 0264-2022/PS2, el OPS2 declaró:

- Archivar la denuncia por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1 literal c), 18 y 19 del Código del Consumidor, por el presunto débito indebido de una operación no reconocida en la cuenta de ahorros del denunciante.
- Archivar la denuncia por presunta infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código del Consumidor, por la presunta atención inadecuada al reclamo presentado por el denunciante.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- El OPS2 indicó que, al tratarse de una sola operación, resultaba materialmente imposible que el Banco genere una alerta en función a un consumo realizado con anterioridad.
- El señor M.A.R.B. recibió un mensaje de texto mediante el cual se le informaba de la realización de la operación denunciada, por lo que se puede concluir que tomó conocimiento de esta mediante la notificación realizada por el Banco.
- La finalidad de los servicios de notificación de operaciones es que el usuario tome conocimiento de las operaciones que se realicen con su tarjeta a fin de que, en caso no las reconozca, pueda solicitar el bloqueo de esta y evitar que se efectúen posteriores operaciones; por lo que, la notificación de la realización de una operación o la falta de esta no afectan su validez.

- La validez de las operaciones realizadas mediante los comercios virtuales requería del ingreso de los datos presentes en la tarjeta que se encuentran bajo responsabilidad del titular.
- De la observancia de los medios de prueba antes mencionados, se puede concluir válidamente que el Banco brindó una respuesta adecuada al reclamo formulado por el señor M.A.R.B., ya que se pronunció sobre el cuestionamiento del reclamo, vinculado a la validez de la operación no reconocida.

1.7. Recurso de apelación

El 16 y 17 de marzo de 2022⁹ el señor M.A.R.B. formuló recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0264-2022/PS2 emitida por el OPS2. En dicho recurso reiteró los fundamentos señalados en su denuncia. Asimismo, señaló lo siguiente:

- El OPS2 no realizó un análisis objetivo ni justo en la resolución final apelada.
- No realizó el consumo materia de denuncia ni brindó los datos de su tarjeta de débito ni claves.
- No recibió ningún mensaje SMS con algún código de validación.
- No se consideró que el afectado por un consumo no fraudulento recién tiene oportunidad de rechazarlo cuando se le alerta de dicha transacción inusual mediante correo, mensaje de texto o llamada telefónica.
- El OPS2 validó y dio por cierto lo señalado por el Banco, a pesar de que el cuadro que presentó no acreditaba que se haya ingresado la información pertinente para validar la operación materia de denuncia, en tanto es un cuadro cuyos datos sólo es de conocimiento del Banco.
- No llegó el mensaje enviado por el Banco a su número telefónico por el que le remite un código de verificación respecto a la operación que cuestionaba.

⁹ En ambas fechas el denunciante presentó el mismo escrito de apelación.

- A pesar de que el órgano resolutorio de primera instancia varió de criterio respecto a la valoración del reporte denominado "Transaction Details" (acerca del correcto envío y uso de la clave dinámica); debía considerarse que el cuadro presentado por el Banco no acreditaba el correcto envío y uso de la referida clave dinámica en su teléfono móvil.
- El reporte del bloqueo de su tarjeta presentado por el Banco no acreditaba que la operación cuestionada fue debidamente validada, debido a que recién ante la primera comunicación del denunciado tomó conocimiento de dicha operación.
- Mencionó que el art. 22° del Reglamento obligaba a los Bancos a tomar las medidas de seguridad respecto del monitoreo de las operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del consumidor.
- No existe norma que disponga que para que funcionen las alertas de un Banco, debe haber más de un consumo fraudulento.

El 21 de marzo de 2022, mediante Resolución No. 6, el OPS2 concedió el recurso de apelación formulado por el denunciante.

1.8. Contestación a la apelación

El 25 de abril de 2022 el Banco presentó un escrito en el que ratificó sus descargos presentados en primera instancia, y solicitó que se confirme la resolución impugnada.

1.9. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor No. 1

El 25 de mayo de 2022, mediante Resolución Final No. 1479-2022/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) confirmó la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción a los arts. 1° literal c), 18° y 19° del Código del Consumidor.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- De la revisión del reporte de movimientos de la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante, se advertía el registro de operaciones efectuadas de manera previa a la realización de las transacciones denunciadas.
- La operación por la suma de S/ 10 448,49, por sí sola, no estuvo en la posibilidad de generar una alerta en el sistema de monitoreo de la entidad financiera ya que el denunciante efectuaba operaciones de compras con su tarjeta.
- La operación cuestionada no poseía características que permitían suponer que fue realizada de forma fraudulenta, más aún, cuando fue la única operación materia de cuestionamiento.
- La operación cuestionada se realizó con el uso de la información presente en la tarjeta de débito del denunciante mediante la generación de la respectiva clave SMS, la cual fue remitida al número de teléfono celular afiliado por el señor M.A.R.B. Dicha información fue debidamente validada, generándose el respectivo código de autorización.
- El código de autorización contenido en la impresión de pantalla del sistema denominado “Detalle Operación Financiera”, fue generado como resultado del proceso de verificación que se realizó entre el establecimiento comercial y el Banco, con el fin de comprobar la información ingresada en la plataforma virtual del comercio.
- Para que la transacción sea válida y se genere el mencionado código, fue necesario que se ingresen los datos. Ello permitía concluir que se emplearon los datos contenidos en la tarjeta de débito de titularidad del denunciante. En consecuencia, existían suficientes elementos que generan convicción de que el Banco cumplió con los mecanismos de seguridad establecidos.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

De acuerdo con los argumentos esgrimidos por el señor M.A.R.B. y el Banco y los fundamentos contenidos en las resoluciones finales del OPS2 y de la Comisión, se identifican a los siguientes problemas jurídicos que serán desarrollados a continuación.

Los problemas jurídicos relevantes son los siguientes:

- ¿Habría el Banco debitado indebidamente una operación de la cuenta de ahorros del denunciante?
- ¿Habría el Banco atendido adecuadamente el reclamo que presentó el denunciante?

2.1. ¿Habría el Banco debitado indebidamente una operación de la cuenta de ahorros del denunciante?

En la resolución N° 1 de imputación de cargos, emitida por el OPS 2, mediante la cual se dispone la admisión a trámite la denuncia formulada por el señor M.A.R.B. y en función a esta se formuló cargos contra el Banco, se determinó imputar a este último haber presuntamente infringido el deber de protección de los intereses económicos y el deber de idoneidad, al haber debitado indebidamente en la cuenta de ahorros del denunciante el monto de S/ 10 448,49 (suma equivalente a US \$ 2 477,12) por una operación que este último desconoció en todo momento haber realizado. A pesar de la aseveración del denunciante de no haber realizado dicha operación, el Banco en sus descargos y en los escritos posteriores señaló que la operación materia de denuncia fue realizada usando la información que tenía que ser únicamente de conocimiento del titular, además de haberse notificado mediante un mensaje SMS al denunciante de la realización de dicha operación. En consecuencia, el débito que realizó en la cuenta de ahorros había sido legítimo.

Esta contraposición de argumentos ha originado la identificación del presente problema, y su desarrollo debe incluir el análisis del deber de idoneidad respecto a las medidas de seguridad que debe adoptar las entidades financieras para evitar la realización de operaciones fraudulentas a partir de las tarjetas de débito o de crédito de titularidad de los consumidores y la distribución de la carga probatoria en los procedimientos de protección al consumidor.

Antes de pasar al mencionado análisis es preciso mencionar que haber debitado indebidamente el Banco una operación en la cuenta de ahorros del denunciante constituiría una infracción al deber de idoneidad y por ende ser calificado como una presunta transgresión de los art. 18° y 19 ° del Código del Consumidor, el OPS2 consideró necesario incluir el art. 1° literal c) de dicha norma el cual prevé que todo consumidor tiene derecho a la protección de sus intereses económicos. Esto último es pertinente, ya que debitar indebidamente en una cuenta de ahorros de un consumidor afecta los intereses económicos de este último¹⁰.

El Congreso de la República (2010) en el art. 18° del Código del Consumidor define a la idoneidad como “La correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe” (...). Mientras que en el art. 19° de dicha norma ha establecido que, “El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...)”: De ambas disposiciones normativas que dieron lugar al primer cargo que fue imputado al Banco se desprende que el Código del Consumidor obliga al proveedor a cumplir con aquello que ha ofrecido al consumidor y que ha originado que este último lo elija entre las diferentes opciones que existe por aquello que ha ofrecido en el mercado. Como lo señala Maraví (2013):

En la legislación en materia de protección al consumidor, la idoneidad es aquel deber que tienen los proveedores de brindar productos y servicios que tengan una relación de correspondencia entre lo que esperan los consumidores y lo que efectivamente reciben, ello conforme a la oferta,

¹⁰ Está disposición concuerda con lo establecido por el art. 65° de la Constitución, según el cual “El Estado defiende los intereses de los consumidores y usuarios (...)” (Congreso Constituyente Democrático, 1993).

la publicidad y la información transmitida, así como a las circunstancias de la transacción y la naturaleza, precio, entre otros factores, del bien o servicio en cuestión. (p. 266)

Asimismo, es preciso señalar que un proveedor ofrece en el mercado un producto o servicio garantiza la idoneidad de aquellos; es decir garantiza al consumidor que dicho producto va a satisfacer las expectativas que ha generado. Es por ello que el INDECOPI (2017) mediante la Comisión de Protección al Consumidor No. 2 ha señalado:

En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor. (Expediente No. 721-2016/CC2).

Por lo tanto, nuestra norma de protección al consumidor asegura a los consumidores que los proveedores van a cumplir con aquello que han ofrecido. Si ello no ocurre, según el art. 19° del Código del Consumidor, el proveedor incurriría sería responsable de haber infringido el deber de idoneidad siendo sujeto de sanción y de medidas correctivas. Es decir, “La idoneidad establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado” (Alonzo, 2010, p. 335).

Ahora bien, si en el marco de un procedimiento de infracción a las normas de protección al consumidor se presume que proveedor ha podido infringir el deber de idoneidad, corresponde a la autoridad administrativa verificar si es que existió correspondencia entre los que el consumidor esperó y lo que recibió para dicho cometido se aplicará una de las tres garantías que regula el art. 20° del Código, el cual prevé que “Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías

pueden ser legales, explícitas o implícitas”. En este sentido Rodríguez (2014) entiende a dichas garantía como aquellos “factores, utilizados para evaluar lo que espera el consumidor, permiten a la autoridad concluir que nos encontramos frente a un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables” (p. 303).

De las tres garantías que prevé el Código del Consumidor, en el presente caso se advierte tiene que aplicarse la garantía legal. Al respecto, esta ley señala que “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).

Por lo tanto, bajo este tipo de garantía se entiende que, “antes de ofrecer productos o servicios en el mercado, los proveedores deben conocer y definir las condiciones o los términos bajo los cuales serán puestos a disposición de los consumidores, ello como consecuencia de una exigencia legal (Flores, 2022, párr. 9),

También es importante acotar que como consecuencia del mandato constitucional que obliga al Estado a defender el interés de los consumidores, el Código del Consumidor en el literal d) de su artículo 1° reconoce el derecho del consumidor a la protección de sus intereses económicos. Dicho derecho se habría vulnerado si es que el Banco no hubiese aplicado las medidas de seguridad para evitar la realización de la operación cuestionada en la denuncia. Es por ello que dicho hecho fue calificado no solamente como una infracción al deber de idoneidad, sino también como una infracción al literal d) del artículo 1° del Código del Consumidor.

En el presente caso, para poder responder a la pregunta respecto a que si el Banco infringió el deber de idoneidad debemos evaluar si es que el Banco brindó su servicio cumpliendo con las exigencias normativas establecidas por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito (aprobado mediante Resolución SBS No. 6523-2013)¹¹ norma que contiene obligaciones para los Bancos relacionadas con las medidas de seguridad y otras acciones que tienen que realizar dichas entidades para evitar la realización de operaciones

¹¹ Modificado por la Resolución SBS No. 5570-2019.

fraudulentas. Estas medidas de seguridad garantizan a los tarjetahabientes (consumidores) que las entidades bancarias resguardarán el patrimonio que le es confiado. De esta forma podrán aplicarse cuando “en el sistema del Banco se registren transacciones que permitan evaluar si estas operaciones pudieron haber sido realizadas en circunstancias normales o si existían elementos que hubieran permitido advertir que no respondían al comportamiento natural del titular de la tarjeta utilizada”. (Patrón, 2011, p. 36).

Por lo tanto, el OPS2 y la CC1 en sus respectivas resoluciones debían considerar que el Banco tenía la obligación de contar con mecanismos de seguridad que impidan la realización de las operaciones sin la autorización del titular. Además, debía contar con sistemas de monitoreo de operaciones, con el fin detectar aquellas operaciones que no correspondían al comportamiento habitual de consumo e implementar procedimientos que permitan gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.

Asimismo, debe considerarse que el art. 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, obliga a las entidades bancarias a demostrar que aquellas operaciones cuestionadas o no reconocidas por los consumidores fueron correctamente autenticadas y registradas (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2013).

El cumplimiento de dichas obligaciones debe ser acreditado mediante los medios probatorios que presente durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo, especialmente en la presentación de descargos en la que el Banco siendo imputado como presunto infractor puede ejercer su derecho de defensa con la finalidad de generar convicción respecto a que no ha incurrido en infracción; ya que mediante dicho derecho el Banco, previamente informado de las imputaciones formuladas, contaría con el tiempo y los medios necesarios para demostrar que no es responsable (Zegarra, 2011).

En este sentido, una vez formulada la imputación en su contra, el Banco tiene que presentar los medios probatorios necesarios para generar certeza respecto a que actuó debidamente o que la infracción en que incurrió estuvo fuera de su manejo (eximentes de responsabilidad previstos en el art. 104° del Código del

Consumidor): Tal como lo señaló la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a este la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado o del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. (INDECOPI, 2013, Expediente N° 151-2012/CPC).

En conclusión, para poder determinar si el Banco infringió el deber de protección de los intereses económicos y el deber de idoneidad, se tienen que evaluar si los medios probatorios que presentó acreditaron que el débito materia de denuncia fue legítimamente realizado a la luz de lo establecido en el Reglamento.

2.2. ¿Habría el Banco atendido adecuadamente el reclamo que presentó el denunciante?

El artículo 88°.1 del Código del Consumidor dispone que, “Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo” (Congreso de la República, 2010).

Asimismo, debe considerarse que independientemente de que se acceda a lo reclamado por el consumidor, la respuesta debe ser completa, clara y debe basarse en aquello que ha sido objeto de reclamo.

Asimismo, es preciso señalar que el artículo 81° del Código establece:

La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la

Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento. (Congreso de la República, 2010).

De la misma forma, se debe considerar que según la Circular N° G 184-2015 “Circular de Atención al usuario” de fecha 30 de setiembre de 2015, en su artículo 9 numeral 9.1 dispone que: “Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.

Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia”.

Considerando el mencionado marco normativo, se debe tener en cuenta que, al igual que en el problema anterior, ante una imputación formulada en el marco de un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor respecto al incumplimiento de haber atendido el reclamo del consumidor, el proveedor tiene que presentar medios probatorios que generen convicción respecto a que sí respondió oportunamente dicho reclamo.

En ese sentido, en el presente caso se tiene que valorar los medios de prueba presentados por el Banco para acreditar que si cumplió con lo dispuesto por el art. 88°1) del Código del Consumidor.

Finalmente, es necesario señalar que, a partir del 27 de febrero de 2023, el plazo de atención de reclamos ya no sería de 30 días, pues según el Reglamento de gestión de reclamos y requerimientos (Resolución SBS N° 04036-2022 de fecha 28 de diciembre de 2022), en su artículo 7° numeral 7.1, señala que: “Los reclamos deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. A excepción de los reclamos sobre microseguros, que deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor de quince (15) días calendarios, de acuerdo con la normativa sobre la materia”.

El Reglamento de gestión de reclamos y requerimientos (Resolución SBS N° 04036-2022 de fecha 28 de diciembre de 2022), en su artículo 7° numeral 7.3, también estipula que: “Las empresas deben cumplir con comunicar a los

usuarios la respuesta a los reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos en los párrafos 7.1 y 7.2. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta”.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. Respecto a que si el Banco habría debitado indebidamente una operación de la cuenta de ahorros del denunciante.

En el presente caso, ante la imputación formulada por la Secretaría Técnica, el Banco ofreció como medios probatorios:

- La impresión de pantalla de sus reportes “Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito”, “Detalle Operación Financiera” y “Transaction Details”, en los cuales se advierte los siguientes datos: número de tarjeta, fecha/hora, transacción, importe, código de autorización, código de respuesta e ingreso de clave dinámica.
- Reporte de su sistema “Bloqueo de Tarjeta”, en los cual se aprecia que la tarjeta de débito a la cual estaba vinculada la cuenta de ahorros del denunciante fue bloqueada el 7 de octubre de 2021 a las 15:09:17 horas, (posterior de la realización de la operación cuestionada).

Como se ha señalado en el capítulo anterior, de la evaluación de dichos medios probatorios se tiene que concluir que el Banco, adoptó las medidas de seguridad que hayan garantizado que la operación cuestionada fue debidamente autorizada. Ahora bien, debe tenerse en cuenta que dicha operación fue realizada en forma virtual (mediante internet); por lo tanto, se requiere la validación de los datos de la tarjeta utilizada impresos en el plástico y bajo custodia de su titular (numeración, fecha de vencimiento y código CVV). La impresión de pantalla respecto a reportes “Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito”, “Detalle Operación Financiera” y “Transaction Details” permite

observar que la autorización de la operación se ha generado como consecuencia del proceso de verificación realizado con la finalidad de contrastar por un lado aquella información registrada en la plataforma virtual del establecimiento comercial con la que administra el Banco.

Entonces se advierte que la información que se desprende de dichos medios probatorios permite afirmar que la operación cuestionada se efectuó con los datos de la tarjeta del denunciante para que luego tenga lugar la validación (por este motivo se generó el código de autorización “890501”); además se debía tener en cuenta que para autorizar la operación se requirió el ingreso de una clave dinámica (generado por el sistema VCAS de Visa) y que el Banco acreditó el envío de la clave vía SMS mediante el reporte “Transaction Details” correspondiente al mencionado sistema de Visa, ello permite verificar el correcto envío y uso de la clave dinámica, lo que generó la emisión del código de autorización.

Del reporte del sistema “Bloqueo de Tarjeta”, se aprecia que la tarjeta de débito a la cual estaba vinculada la cuenta de ahorros del señor M.A.R.B., fue bloqueada el 7 de octubre de 2021 a las 15:09:17 horas, esto es, luego de la realización de la operación cuestionada

El señor M.A.R.B. afirmó en su denuncia que el Banco no lo alertó telefónicamente respecto a la realización de la operación cuestionada. Sin embargo, se debe considerar que el Banco pudo acreditar que el denunciante recibió en su número telefónico un mensaje de texto en el que se le informaba de la realización de la operación cuestionada. Ello coincide con la finalidad de los servicios de notificación de operaciones: que el consumidor sea informado de las operaciones que se realicen con su tarjeta a fin de que, en caso no las reconozca, pueda solicitar el bloqueo de esta y evitar que se efectúen posteriores operaciones.

3.2. Respecto a que si el Banco habría atendido adecuadamente el reclamo que presentó el denunciante.

Respecto a la presente imputación, el Banco presentó como medio probatorio la carta de respuesta de fecha 9 noviembre de 2021, en el que le informa al denunciante que la operación no reconocida era un consumo realizado en el comercio “MEDIA MARKT ONLINE” con fecha 07 de octubre de 2021, por el importe de US\$ 2,477.12 al tipo de cambio debitándose el importe de S/10,448.49 con cago a la cuenta de ahorros moneda nacional denunciante. Aunque la respuesta no fue satisfactoria para el denunciante, el Banco pronunció de forma clara y completa sobre la materia reclamada referido a la validez de la autorización; por lo que cumplió con lo dispuesto por el art. 88°1 del Código del Consumidor.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Respecto a la resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos No 2

A la luz de los medios probatorios presentados por el Banco en sus descargos para acreditar que no incurrió en ninguna de las dos infracciones imputadas, considero que el OPS2 realizó una adecuada valoración de ellos, concluyendo que no incurrió en infracción alguna debido a que el Banco denunciado acreditó que correspondía que debite de la cuenta de ahorros del denunciante la operación cuestionada, ya que la operación cuestionada fue realizada utilizando la información contenida en la tarjeta; además de que se le notificó al denunciante de la realización de la misma. Si bien no se puede afirmar que el señor M.A.R.B realizó dicha operación, lo que sí se puede aseverar, como lo concluyó el OPS2, de que el Banco debitó legítimamente de la cuenta de ahorros del denunciante el importe materia de denuncia.

El análisis que hizo el mencionado órgano coincide con lo señalado por Mora (2020):

El análisis de las operaciones no reconocidas en uso de una tarjeta de crédito, debe ser encausado mediante el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor el cual define la

idoneidad del producto/servicio. De igual manera, el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor complementa lo anterior y dispone que proveedores son responsables por la idoneidad de los productos/ servicios que ofrecen en el mercado. Así, ante una denuncia del consumidor financiero en la cual se alegue una posible falta de idoneidad en el servicio brindado por el Banco (el no reconocimiento de operaciones efectuadas con la tarjeta de crédito de su titularidad), corresponde al Banco acreditar que no es responsable de ello por haber cumplido con las garantías o por haber podido acreditar la existencia de hechos ajenos. (p. 15)

Igualmente, la carta de respuesta presentada por el Banco en sus descargos permite concluir que debió desestimarse la denuncia respecto al extremo en que señaló que el Banco no atendió adecuadamente su reclamo.

En esa línea de ideas, me encuentro de acuerdo con la decisión emitida por el OPS2.

4.2. Respecto a la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor No. 1

En este acápite es preciso señalar que el extremo en que la resolución de primera instancia desestimó la imputación formulada respecto a la atención inadecuada al reclamo formulado por el señor M.A.R.B, no fue apelado por este último, por lo que quedó consentido no siendo objeto de pronunciamiento por parte de la CC1 en segunda instancia.

Independientemente de ello, considero que es acertado que la CC1 haya considerado que la operación cuestionada no poseía características que permitan sospechar que fue realizada de forma fraudulenta, más aún, cuando fue la única operación materia de cuestionamiento¹². Asimismo, si bien es cierto que el monto fue significativamente superior a los consumos

¹² Frecuentemente cuando se formulan denuncias por operaciones no reconocidas, éstas son más de una.

anteriormente realizados por el denunciante, no debía perderse de vista que la tarjeta de débito estaba asociada a una cuenta de ahorros donde el titular (consumidor) puede disponer sin restricciones del monto que tiene ahorrado, sin perjuicio de las medidas de seguridad y del monitoreo que debía realizar el Banco, lo cual como ya señalamos anteriormente, había quedado acreditado.

En consecuencia, se puede colegir que es justificable que el sistema de monitoreo del Banco no haya generado una alerta por la realización de la operación efectuada el 7 de octubre de 2021, debido a que no presentaba características para que sea calificada como inusual

Por lo señalado en los acápite anteriores, me encuentro de acuerdo con la decisión emitida por el OPS2.

V. CONCLUSIONES

La decisión final de primera y segunda instancia analizó objetivamente el caso denunciado, pues tomó en consideración las pruebas presentadas tanto por la parte denunciante y la parte denunciada.

En cuanto al primer punto controvertido, -referido al débito de un consumo no reconocido ni autorizado-, considero que existen pruebas suficientes y creíbles de que ésta se realizó con la correcta aplicación de las medidas de seguridad que se debió adoptar, pues:

- a) La operación no reconocida ni autorizada, se realizó en un establecimiento virtual, en el que se necesita de ciertos elementos para su autorización, como es el ingreso en conjunto del número completo de la tarjeta, el código de seguridad y la fecha de vencimiento; así como, una firma y/o autorización electrónica. De la revisión de los medios probatorios aportados, se verifica que la operación cuestionada fue autorizada mediante el ingreso de los elementos mencionados anteriormente, los cuales fueron ingresados a la plataforma virtual del establecimiento comercial y, además, se ingresó una clave dinámica *OTP-SMS*.
- b) Por otro lado, se aprecia que el Banco cumplió con informar inmediatamente al denunciante, mediante el envío de un mensaje de texto a su número telefónico, sobre la realización de la operación cuestionada, luego de que ésta fuera registrada, acreditándose así una medida de seguridad aplicada por parte del Banco.
- c) Asimismo, es preciso mencionar que el denunciante no mencionó haber sido víctima de robo y/o hurto de su tarjeta, pues por el contrario indicó que siempre mantuvo la tarjeta en su poder. En esa línea de ideas, se debe precisar que el Banco no puede ir más allá de las medidas de seguridad que debe adoptar, y que se encuentran estipuladas, pues ello implicaría que gestionen medidas adicionales para la custodia de las tarjetas de los diferentes usuarios, cuando la responsabilidad de ello

recae sobre los mismos que mantienen las tarjetas. El hecho de que el denunciante mencione que mantenía la tarjeta en su poder cuando la operación cuestionada se realizó, exime la responsabilidad del Banco, ya que el denunciante es responsable de custodiar la tarjeta; así como, la información presente en ella, más aún cuando el denunciante no mencionó haber sido víctima de clonación y/o cambiado de su tarjeta. En virtud de todo ello, se puede concluir que el Banco actuó conforme a las medidas de seguridad que debió adoptar, y que se encontró obligado a cumplir conforme a ley.

Con relación al segundo cuestionamiento identificado, -referido a la atención inadecuada de un reclamo-, quedo en evidencia que el Banco procedió a atender adecuadamente el reclamo formulado por el denunciante, pues de la revisión del tenor del reclamo cuestionado por el denunciante, se verifica que el cuestionamiento principal del denunciante, estaba referido a que el Banco investigue la compra no reconocida y proceda a la devolución del importe generado por la realización de la operación cuestionada.

Si bien, el denunciante manifestó que la respuesta del Banco se emitió sin sustento alguno; lo cierto es que, el denunciante manifestó esto en virtud de que la respuesta al reclamo no fue favorable a su persona. En ese sentido, no se debe de perder de vista que, el hecho de que la respuesta a un reclamo no sea favorable al consumidor no implica que la atención sea inadecuada, y por ende se deba sancionar por ello, pues hacer ello implicaría que todas las respuestas a los reclamos que no sean favorables a los diferentes consumidores sean calificadas como atención inadecuada, y sean objetos de una sanción. Por ello, se puede concluir que el Banco cumplió con atender adecuadamente el reclamo formulado por el denunciante, pues se pronunció sobre lo reclamado, -referido a la validez de la operación, y porque no se procedió la devolución del importe cuestionado.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Alonzo, H. (2010) ¿La omisión de rotular implica también una infracción al deber de información? Apuntes y precisiones sobre una confusión de tipos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor. *Diálogo con la Jurisprudencia* (136).
- Flores, D. (2022). Experiencia del cliente: La importancia de las garantías ofrecidas por los proveedores. ESAN.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual (2016). Resolución Final N° 0721-2016/CC2 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del 21 de abril de 2016.
- Maraví, A. (2013). El engaño desde la óptica de la competencia desleal y de la protección al consumidor. ¿Quién es la autoridad competente? *Diálogo con la Jurisprudencia* (183).
- Mora, C. (2020) *Criterios para resolver casos de operaciones no reconocidas efectuadas mediante el uso de tarjetas de crédito o débito* Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Patrón, C. (2011) El Estado Wawa Wasi: Reflexiones preliminares en torno al nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Themis, Revista de Derecho* (59).
- Rodríguez, G. (2014) *El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. THEMIS Revista de Derecho*, (65).

Zegarra, D. (2011) La resolución en el procedimiento administrativo sancionador y el derecho de defensa. *La Ley de Procedimiento Administrativo General. Díez Años Después*. Lima: Editorial Palestra.

Fuentes normativas:

Constitución Política del Perú (1993).

Congreso de la República (2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022). Resolución SBS N° 04036-2022, Reglamento de gestión de reclamos y requerimientos.

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

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). Circular N° G 184-2015, Circular de Atención al Usuario.

**RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1**



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL 157

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° [REDACTED]

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, [REDACTED]

ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 28 de diciembre de 2021¹ y 14 de enero de 2022, el señor [REDACTED] presentó una denuncia contra [REDACTED] por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)², manifestando lo siguiente:
 - (i) El Banco debitó indebidamente un (1) operación en su cuenta de ahorros [REDACTED] la cual no reconoce, debido a que:
 - a) Autorizó la operación, pese a que comunicó vía telefónica que no la había realizado.
 - b) No aplicó las medidas de seguridad, dado que no bloqueó su [REDACTED] no le alertó vía telefónica sobre la realización de la operación cuestionada y tampoco lo contactó para validarla, pese a que era inusual y no correspondía con su patrón habitual de consumo, pues: (i) nunca realizaba consumos por importes mayores a [REDACTED] vía internet ni superaba los [REDACTED] mensuales; y, (ii) sus consumos siempre los realizaba en comercios reconocidos y nunca de dudosa procedencia; y, (iii) al momento de su realización la tarjeta se encontraba su poder. La operación cuestionada se realizó de acuerdo al detalle siguiente:

Cuadro N° 1: detalle de la operación no reconocida

| Fecha | Detalle | Importe |
|------------|------------|-------------------------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | S/ 10 448,49 US\$ 2 477,12 |

¹ La denuncia fue puesta en conocimiento de este órgano resolutorio el 6 de enero de 2022 mediante [REDACTED].

² Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010, vigente desde el 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Firma Digital
Indecopi

cha: 31.05.2022 11:37:54 -05:00

1
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/01



- (ii) El Banco no atendió de manera adecuada el Reclamo [redacted] que presentó el [redacted] pues declaró improcedente su reclamo sin sustento alguno.
- 2. El señor R [redacted] solicitó, como medida correctiva, la anulación de la operación no reconocida y que se le aplique una sanción al denunciado. Asimismo solicitó el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
- 3. Mediante Resolución N° 1 [redacted] el OPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra el Banco, en los siguientes términos:

(...)

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 28 de diciembre de 2021 y al escrito de subsanación de [redacted] presentados por el señor [redacted] contra [redacted] por presuntas infracciones a lo establecido en:

(i) Los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría debitado indebidamente una (01) operación en la cuenta de ahorros N° [redacted] del denunciante, la cual no reconoce por las razones expuestas en el numeral 1(i) de la presente Resolución:

| Fecha | Detalle | Importe |
|------------|------------|------------|
| [redacted] | [redacted] | [redacted] |

(ii) el artículo 88.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría atendido de manera adecuada el reclamo N° 048-A-2021000010 que presentó 9 de noviembre de 2021, pues sin sustento alguno declaró improcedente su reclamo. (...)"

- 4. [redacted], el señor [redacted] presentó un escrito mediante el cual adjuntó los estados de cuenta de su cuenta de ahorros [redacted]
- 5. [redacted] el Banco presentó su escrito de descargos y manifestó lo siguiente:
 - (i) La operación denunciada se realizó sin tarjeta presente, pues se trata de un consumo online en el cual se requiere que el tarjetahabiente acceda a la web del establecimiento comercial e ingrese, —como medidas de seguridad—, solo tres datos: el número de la tarjeta, fecha de vencimiento y el código de seguridad [redacted] que se encuentran al reverso de esta.
 - (ii) Como una medida de seguridad adicional requerida por el establecimiento comercial por medio de la procesadora Visa, el denunciante recibió una clave dinámica OTP-SMS enviada a su teléfono celular, la cual sirvió para concretar la operación denunciada.
 - (iii) La operación denunciada fue realizada en moneda extranjera con cargo a una cuenta en moneda nacional, por lo que su transacción requirió una conversación al tipo de cambio, el cual dio como resultado el importe [redacted]



- (iv) De acuerdo con el reporte de su sistema "Bloqueo de Tarjeta" la tarjeta de débito del denunciante fue bloqueada a las 15:09:17 horas del [REDACTED], esto es, con posterioridad a la realización de la operación denunciada.
- (v) El denunciante habilitó la opción compras por Internet a las 23:35:53 horas del [REDACTED] y desactivó dicha opción después de la realización de la operación denunciada.
- (vi) Cumplió con atender de manera adecuada el Reclamo [REDACTED] de fecha [REDACTED], presentado por el denunciante.
6. El 16 de febrero de 2022, el Banco presentó un escrito adicional, a través del cual solicitó el cambio de su domicilio procesal electrónico.
7. El 18 de febrero de 2022, el [REDACTED] presentó un escrito adicional, mediante el cual cuestionó los argumentos expuestos por el Banco en su escrito de descargos, en relación con sus datos personales, tipo de tarjeta y el momento del bloqueo de esta.
8. Mediante Resolución Final [REDACTED] del 2 [REDACTED] el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1 literal c), 18 y 19 del Código, por el cargo indebido de dos (2) operaciones en la Tarjeta de Crédito de la denunciante, en la medida que verificó que el importe de [REDACTED] 12 fue debitado correctamente de la cuenta de ahorros [REDACTED], de titularidad del denunciante.
- (ii) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código, por la presunta atención inadecuada del Reclamo [REDACTED] presentado por el denunciante [REDACTED].
9. El [REDACTED] el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la Resolución Final N° [REDACTED] reiterando los argumentos señalados en su escrito de denuncia y, adicionalmente, manifestó lo siguiente:
- (i) La resolución de OPS no contiene un análisis objetivo ni justo.
- (ii) Jamás realizó el consumo materia de denuncia ni brindó los datos de su tarjeta de débito ni claves. Asimismo, la entidad bancaria no validó la operación de consumo no reconocida, ya que no le llegó ningún SMS con algún código de validación.
- (iii) No se ha considerado que el afectado de un consumo no fraudulento recién tiene oportunidad de rechazarlo cuando su banco le alerta de dicha transacción inusual mediante correo, mensaje de texto o llamada telefónica, siendo que sin dicha alerta es imposible que alguien pueda rechazarlo, como en su caso, que tomó conocimiento cuando la entidad bancaria le envió un mensaje de texto.



- (iv) El OPS ha validado y da por cierto lo señalado por el Banco, sin exigir ninguna verificación tecnológica, toda vez que el cuadro presentado por la entidad bancaria no prueba nada, menos que el usuario haya ingresado los datos sensibles a los que hace referencia.
 - (v) Para realizar operaciones por internet con su tarjeta de débito, el Banco le envía a su número telefónico [REDACTED] un código de verificación por mensaje de texto para que el usuario lo transcriba al momento de hacer la operación; no obstante, dicho mensaje no llegó.
 - (vi) El OPS ha señalado que ahora ha variado de criterio respecto a la valoración del reporte denominado "Transaction Details" y que el referido medio probatorio acreditaría el correcto envío y uso de la clave dinámica; sin embargo, el cuadro presentado por el Banco no acredita el correcto envío y uso de la referida clave dinámica en su teléfono móvil.
 - (vii) Si bien el Banco ha presentado el reporte del bloqueo de su tarjeta, ello no acreditaba nada, en la medida que recién ante la primera comunicación del denunciado tomó conocimiento de la operación no reconocida.
 - (viii) El artículo 22° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución [REDACTED] y modificada por [REDACTED] (en adelante, el Reglamento), obliga a las entidades bancarias a tomar las medidas de seguridad respecto del monitoreo de las operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del consumidor.
 - (ix) No existe norma que refiera que para que funcionen las alertas del Banco debe haber más de un consumo fraudulento, no habiéndose apoyado en ningún precedente de obligatorio cumplimiento.
10. Mediante Resolución N° [REDACTED] el OPS concedió el recurso de apelación presentado por [REDACTED] contra la Resolución Final N° [REDACTED].
 11. Por Memorandum [REDACTED] PS2/INDECOPI [REDACTED] el OPS remitió los actuados del presente procedimiento a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión).
 12. [REDACTED] la Secretaría Técnica de la Comisión emitió la Resolución N° 1, a través de la cual puso en conocimiento del Banco el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED].
 13. Mediante escrito del [REDACTED] el Banco ratificó sus descargos y solicitó que se confirme la Resolución Final N° [REDACTED].

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre los extremos materia de apelación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

159

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

14. En el presente caso, [REDACTED] apeló la Resolución Final N° [REDACTED] en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, refiriendo que el importe de [REDACTED] fue debitado debidamente de la cuenta de ahorros N° [REDACTED] de titularidad del denunciante.

15. Por lo tanto, la Comisión se pronunciará únicamente sobre dicho punto.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

—Del deber de idoneidad

16. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.

17. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

18. Asimismo, el literal c) del artículo 1 del Código⁵ señala que es un derecho de los consumidores, la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

—De la validez de la operación no reconocida

³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 18.- Idoneidad

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

(...)

⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

19. 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 realicen.
20. En ese sentido, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores para realizar operaciones, vía Internet o presencial; por ello, es necesario que, dentro de un procedimiento de este tipo, en donde se cuestiona el servicio brindado por la entidad financiera, sea éste quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente las operaciones en cuestión.
21. En esa línea, el artículo 9 del Reglamento, establece que las entidades bancarias únicamente podrán cargar en las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo con las órdenes de pago debidamente autorizadas por sus clientes⁶.
22. De la lectura de la citada norma, se desprende que su finalidad es proteger a los consumidores de los cargos que se realizan en sus tarjetas de crédito. Para ello, dispone que las entidades financieras sólo realicen cargos por operaciones de consumo que se encuentren debidamente sustentados en las correspondientes órdenes de pago suscritas y autorizadas por sus clientes. Asimismo, la norma contempla la posibilidad que, de ser el caso, dichas órdenes sean reemplazadas por autorizaciones electrónicas o firmas electrónicas.
23. Ahora bien, cabe señalar que en el mercado se realizan diversos tipos de operaciones con tarjetas de crédito, siendo que para algunas se requiere la presencia física del medio de pago (plástico) y en otros casos no. En tal sentido, hablamos de operaciones "con tarjeta presente" y operaciones "con tarjeta no presente".
24. En el caso de operaciones "con tarjeta presente" es necesario que, para poder realizar la transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la que, a su vez, es pasada por los terminales de punto de venta (o [REDACTED] por sus siglas en inglés *Point of Sale*) requiriéndose, según el caso, la firma electrónica [REDACTED] o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal [REDACTED] pero sí el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones de efectivo a través de cajero automático⁷.

⁶ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013, vigente desde el 1 de abril de 2014 y modificado por Resolución SBS N° 5570-2019 publicada el 27 de noviembre de 2019.

Artículo 9. - Cargos

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

⁷ Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta presente conforme a lo siguiente: "(...) son las transacciones que se realizan cara a cara, cuando la tarjeta Visa y su titular están presentes físicamente en la caja o terminal de un establecimiento o comercio".



25. Por otro lado, existen operaciones en las cuales no resulta necesaria la presencia física de la tarjeta (como, por ejemplo, transacciones a través de internet, correo electrónico o vía telefónica), denominadas operaciones con "tarjeta no presente"⁸, para las cuales se requiere de otro tipo de información a fin de otorgar validez a las operaciones. Dicha información consiste en la clave secreta, códigos de seguridad contenidos en la tarjeta, como el *card verification* [REDACTED] el número completo de la tarjeta y su fecha de caducidad o claves adicionales, entre otros; los cuales se presumen de conocimiento exclusivo de su titular.
26. En ese sentido, la citada norma busca que en cualquiera de los escenarios en que se realice la operación de consumo, esta cuente con un sustento que acredite de manera indubitable la autorización del cliente, sea a través de la suscripción de una orden de pago, el ingreso de un código o la firma electrónica. Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, el Banco debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido autorizada por el cliente⁹.
27. En virtud a lo expuesto, para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada por las empresas del sistema financiera, estas deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización dichas operaciones, para lo cual puede presentar las órdenes de pagos suscritas o autorizadas

⁸ Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-no-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta no presente de la siguiente manera: "Las compras con tarjeta no presente tienen lugar a distancia – a través de Internet, por teléfono o por correo postal. Las tarjetas (...) son especialmente adecuadas para este tipo de transacciones, al hacer más eficiente el proceso de compra, sustituyendo otros más engorrosos como el pago contra reembolso o mediante factura. (...) Código de Seguridad de la tarjeta.

El código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de cada tarjeta Visa. Su denominación técnica en inglés es Card Verification Code 2 (CVV2) o Código de Verificación de la Tarjeta 2. Visa Europe estima que verificar el código de seguridad de las tarjetas puede ayudar a recortar la tasa de fraude hasta en un 70%".

⁹ En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente.

*En razón de lo expuesto, esta Superintendencia **no considera a la impresión de pantalla del sistema electrónico interno de la empresa, así como a la constancia emitida por el sistema de la empresa procesadora de pagos a la que pertenece la tarjeta, como autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas digitales en la contratación presencial en establecimientos**"*

(Énfasis y subrayado nuestro)



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

en los casos de consumos con tarjeta presente; o, las autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas para los consumos realizados con tarjeta no presente.

28. Habiendo cumplido con las medidas de seguridad señaladas, adicionalmente, las entidades del sistema financiero deben cumplir con las medidas de seguridad establecidas en el artículo 17° del Reglamento, conforme a lo siguiente:

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

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

1. *Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
 2. *Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
 3. *Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
 4. *Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
 5. *Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando se aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento nacional de identidad.*
 6. *En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto."*
29. Como se aprecia de la citada norma, entre las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras se encuentra la de contar con un sistema de monitoreo de operaciones que permita: (i) detectar aquellas transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de los consumidores; e, (ii) identificar los patrones de fraude.
30. Sobre el comportamiento habitual de los consumidores, el artículo 2° del Reglamento¹⁰, señala que este está referido al tipo de operaciones que usualmente realiza un consumidor con su tarjeta de crédito y/o débito, considerando diversos factores; como,

¹⁰ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014

Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

161

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

por ejemplo, país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales se determinan a partir de la comparación de la información histórica de operaciones que registra el usuario.

31. De ello se desprende que, con el uso de las tarjetas de crédito y/o débito, cada consumidor va creando un historial de consumo generado conforme a sus necesidades. Al respecto, se debe tener en cuenta que el comportamiento de consumo de los usuarios no obedece a un conjunto estático e inmutable de operaciones realizadas por determinados montos, sino que este es, por naturaleza dinámica y se encuentra en constante desarrollo.
32. En ese sentido, el sistema de monitoreo que utiliza cada entidad financiera debe poder detectar de manera individualizada cuándo una transacción no se encuentra acorde al consumo habitual que el cliente le da a su tarjeta de crédito y/o débito.
33. Sobre los patrones de fraude, cabe indicar que, en cumplimiento de la norma señalada, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas a implementar las medidas de seguridad que resulten necesarias para evitar la realización de operaciones fraudulentas; ello, a través de la detección oportuna de transacciones que presenten características sospechosas.
34. De acuerdo a lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) en anteriores pronunciamientos¹¹, algunas circunstancias que pueden servir como señales para la detección de operaciones fraudulentas son, por ejemplo: varias transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo, transacciones realizadas en distintas agencias de un banco o en varias ventanillas de un mismo banco, retiros por montos significativos en una sola operación o retiros seguidos entre sí por montos pequeños que en conjunto resultan una cantidad importante, entre otras circunstancias que en cada caso en particular puede llevar a la conclusión que se trata de operaciones sospechosas.
35. De lo expuesto, podemos concluir que el sistema de monitoreo de los bancos debe detectar aquellas operaciones que resultan distintas al comportamiento habitual del consumidor de manera individualizada, así como las operaciones que resulten compatibles con patrones de fraude.
36. En consecuencia, en aquellos casos en que se cuestione que las operaciones de consumo que no correspondan al comportamiento habitual del consumidor o son compatibles con patrones de fraude, se requiere analizar, primero, si se contó con la autorización del titular para la realización de las operaciones cuestionadas; y, finalmente, si, en efecto, estas no se encontraban acorde con el comportamiento habitual del consumidor o presentaban características de fraude, para poder concluir si funcionó correctamente el sistema de monitoreo del Banco.
37. Tomando en consideración lo señalado en los párrafos precedentes, corresponde analizar los medios probatorios obrantes en el expediente, a fin de verificar si ha quedado acreditado que la operación cuestionada por [REDACTED] se efectuó válidamente.

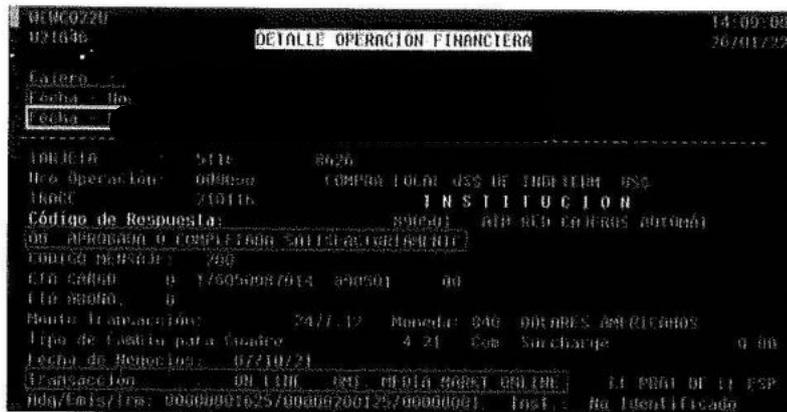
¹¹ Ver Resolución Final N° 0277-2003/TDC-INDECOPI.



—Aplicación al caso en particular

- 38. En el presente caso, el OPS declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 1 literal c), 18 y 19 del Código, al considerar que el importe de [REDACTED] fue debitado debidamente de la cuenta de ahorros N° [REDACTED] de titularidad del denunciante.
- 39. En su apelación [REDACTED] expuso los argumentos detallados en el numeral 9 de la presente resolución.
- 40. Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de las medidas de seguridad empleadas en la realización de la operación de consumo efectuada vía Internet por el importe de [REDACTED] [REDACTED] materia de denuncia, el Banco presentó la impresión de pantalla de su reporte denominado "Detalle Operación Financiera", de cuya revisión se verifica que este tiene registrado: (i) el número de la tarjeta de débito del denunciante; (ii) el monto del consumo; y, (iii) el código de autorización, conforme a lo siguiente:

Imagen N° 1: Impresión de pantalla del reporte denominado "Detalle Operación Financiera" correspondiente [REDACTED]



| | |
|---------------------------|-------------|
| Número de Tarjeta | [REDACTED] |
| Fecha / Hora | [REDACTED] |
| Transacción | [REDACTED] |
| Importe | [REDACTED] |
| Código de Autorización | [REDACTED] |
| Código de Respuesta | 00 Aprobada |
| Ingreso de clave dinámica | [REDACTED] |

- 41. Asimismo, el Banco adjuntó los print de pantalla de sus reportes denominados "Sistema VCAS-Transaction Details", con la finalidad de acreditar que la clave SMS, utilizada para validar las referidas operaciones, tal como se aprecia a continuación:



Imagen N° 2: Sistema VCAS-Transaction Details

| Date/Time (GMT) | Account Number | Merchant Name | Local Amt | USD Amt | Authentication | Status | Mark us |
|-----------------|----------------|---------------|-------------------|----------------|----------------|--------|---------|
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | €629.00 EUR | \$726.49 USD | OTP-SMS | MC | Select |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | AUT 13,292.67 | \$504.66 USD | OTP-SMS | Y | Select |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | TL 153,959.00 TRY | \$1,734.74 USD | OTP-SMS | Y | Select |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | UAH 1,327.60 | \$50.40 USD | OTP-SMS | MC | Select |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | \$2,958.09 EUR | \$2,377.48 USD | OTP-SMS | Y | Select |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | BR 28,749.29 BDT | \$147.61 USD | OTP-SMS | CC | Select |

42. De los medios probatorios mencionados en los párrafos precedentes, puede verificarse que las operaciones cuestionadas se realizaron con el uso de la información presente en la Tarjeta de Débito N° [Redacted] a través de la generación de la respectiva clave SMS, la cual fue remitida al número de teléfono celular afiliado por el [Redacted], información que fue debidamente validada, generándose el respectivo código de autorización.
43. Al respecto, cabe señalar que los códigos de autorización contenidos en la impresión de pantalla del sistema denominado "Detalle Operación Financiera", fueron generados como consecuencia del proceso de verificación que se llevó a cabo entre el establecimiento comercial y el Banco, con el fin de contrastar la información ingresada en la plataforma virtual del comercio, siendo que, para que las transacciones sean válidas y se generen los referidos códigos, fue necesario que se ingresen los datos correctamente (tales como la clave correspondiente, el número de la tarjeta, fecha de expiración de la misma, código [Redacted] ubicado en la parte posterior de la misma, entre otros), lo cual genera certeza a la Comisión de que, en el presente caso, se emplearon los datos contenidos en la tarjeta de débito de titularidad del señor [Redacted].
44. En tal sentido, a criterio de este Colegiado, existen suficientes elementos que generan convicción de que, en el presente procedimiento administrativo, el Banco cumplió con los mecanismos de seguridad establecidos, en tanto que, del medio probatorio citado precedentemente, se constata que la operación cuestionada, efectuadas a través de Internet, se realizó con el ingreso de la información contenida en la tarjeta de crédito — de conocimiento exclusivo de la denunciante— que otorga validez a dichas transacciones.
45. No obstante, en la medida que el denunciante indicó que la operación materia de denuncia resultaba ajena a su patrón habitual de consumo, este Colegiado realizará un análisis sobre ello.

—Sobre la inusualidad de la operación cuestionada



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

46. Como bien se ha señalado, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por la norma a contar con sistemas de monitoreo que les permitan detectar operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de consumos que se realicen con las tarjetas de crédito y débito que administran.
47. Sobre el particular, corresponde señalar que las entidades bancarias ponen a disposición de los usuarios diversos canales y agencias para que puedan realizar libremente operaciones con cargo a las cuentas de sus tarjetas de crédito y/o débito, tales como establecimientos afiliados, agencias, agentes e internet.
48. En virtud de ello, con el uso de su cuenta, cada cliente se va creando un comportamiento habitual de consumo, conforme a la información histórica que registra en la empresa financiera; es decir, que es en base al análisis de dicha información financiera que tiene un cliente a lo largo del tiempo, que puede determinarse si es que este cuenta con un patrón de consumo o no.
49. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el bloqueo preventivo se realiza con posterioridad a la autorización de la operación que genera la alerta, pues para que el sistema de monitoreo se active, primero debe advertir como mínimo una operación inusual, lo que corresponde verificar en el presente caso.
50. Siendo esto así, esta Comisión efectuará un análisis de las operaciones efectuadas por el señor [REDACTED] en los seis (6) meses previos a la realización de las operaciones no reconocidas, con la finalidad de verificar si las referidas transacciones corresponden o no con el comportamiento habitual de la denunciante. Tal periodo de evaluación comprenderá las transacciones generadas entre diciembre de [REDACTED] mayo de [REDACTED].
51. De la revisión de los estados de cuenta de ahorros de titularidad del señor [REDACTED] se advierte que la misma tiene registradas operaciones efectuadas de manera previa a la realización de las transacciones denunciadas, conforme se detalla en el gráfico siguiente:

¹² Ver de fojas 103 a 105 del Expediente.



PRINCIPALES OPERACIONES (MOVIMIENTOS) REGISTRADOS EN LA CUENTA DE AHORROS DEL SEÑOR [REDACTED]

ABRIL 2021

03/04 RETIRO S/ 200,00
03/04 DÉBITO COMPRAS S/ 30,40
03/04 RETIRO S/ 400,00
03/04 DEBITO COMPRAS S/ 23,99
05/04 DEBITO COMPRAS S/ 42,00
06/04 DEBITO COMPRAS S/ 25,50
07/04 RETIRO S/ 40,00
09/04 DEBITO COMPRAS S/ 20,21
10/04 DEBITO COMPRAS S/ 291,00
12/04 DEBITO RETIRO EFECTIVO S/ 50,00
12/04 DEBITO RETIRO EFECTIVO S/ 50,00
12/04 DEBITO COMPRAS S/ 29,10
14/04 TRANSFERENCIA CCE S/ 40,00
14/04 TRANSFERENCIA INMEDIATA S/ 250,00
15/04 TRANSFERENCIA S/ 200,00
16/04 DEBITO COMPRAS S/ 75,43
16/04 DEBITO RETIRO EFECTIVO S/ 40,00
16/04 RETIRO S/ 400,00
17/04 RETIRO S/ 24,00
19/04 DEBITO COMPRAS S/ 36,00
19/04 DEBITO COMPRAS S/ 47,50
20/04 DEBITO RETIRO EFECTIVO S/ 100,00
22/04 DEBITO RETIRO EFECTIVO S/ 50,00
22/04 DEBITO COMPRAS S/ 30,50
23/04 TRANSFERENCIA CCE S/ 15,00
24/04 RETIRO S/ 100,00
26/04 DEBITO COMPRAS S/ 47,50
26/04 DEBITO COMPRAS S/ 100,00
30/04 RETIRO S/ 150,00

MAYO 2021

03/05 DEBITO RETIRO S/ 200,00
03/05 DEBITO COMPRAS S/ 17,90
03/05 DEBITO COMPRAS S/ 52,00
03/05 DEBITO COMPRAS S/ 15,00
05/05 DEBITO COMPRAS S/ 77,00
05/05 DEBITO COMPRAS S/ 29,00
06/05 RETIRO S/ 400,00
06/05 DEBITO COMPRAS S/ 32,00
05/05 DEBITO RETIRO S/ 200,00
06/05 DEBITO COMPRAS S/ 50,00
08/05 RETIRO S/ 100,00
10/05 DEBITO COMPRAS S/ 55,00
10/05 DEBITO COMPRAS S/ 47,50
11/05 DEBITO COMPRAS S/ 69,38
15/05 DEBITO COMPRAS S/ 3,00
15/05 DEBITO COMPRAS S/ 3,00
15/05 DEBITO COMPRAS S/ 3,00
15/05 RETIRO S/ 100,00
15/05 RETIRO S/ 500,00
17/05 DEBITO COMPRAS S/ 37,00
17/05 DEBITO COMPRAS S/ 37,00
18/05 TRANSFERENCIA S/ 58,00
19/05 RETIRO S/ 40,00
20/05 DEBITO COMPRAS S/ 120,00
25/05 DEBITO COMPRAS S/ 34,00

25/05 DEBITO COMPRAS S/ 3,00
31/05 RETIRO S/ 400,00
31/05 RETIRO S/ 400,00
31/05 RETIRO S/ 100,00
31/05 TRANSFERENCIA S/ 50,00
31/05 DEBITO COMPRAS S/ 61,00
31/05 TRANSFERENCIA S/ 15,00

JUNIO 2021

01/06 RETIRO S/ 100,00
01/06 TRANSFERENCIA S/ 38,00
02/06 DEBITO COMPRAS S/ 28,00
03/06 RETIRO S/ 200,00
04/06 DEBITO COMPRAS S/ 26,00
05/06 DEBITO COMPRAS S/ 81,00
08/06 RETIRO S/ 60,00
10/06 RETIRO S/ 100,00
11/06 DEBITO COMPRAS S/ 19,90
14/06 RETIRO S/ 400,00
14/06 DEBITO COMPRAS S/ 22,20
14/06 DEBITO COMPRAS S/ 60,00
14/06 DEBITO COMPRAS S/ 30,00
14/06 DEBITO COMPRAS S/ 61,50
15/06 DEBITO COMPRAS S/ 25,00
16/06 DEBITO COMPRAS S/ 15,78
16/06 RETIRO S/ 140,00
16/06 DEBITO COMPRAS S/ 500,00
16/06 DEBITO COMPRAS S/ 45,00
19/06 DEBITO COMPRAS S/ 207,30
21/06 RETIRO S/ 60,00
26/06 DEBITO COMPRAS S/ 28,60
26/06 DEBITO COMPRAS S/ 10,00
26/06 DEBITO COMPRAS S/ 48,00
26/06 DEBITO COMPRAS S/ 48,00
26/06 DEBITO COMPRAS S/ 37,00
26/06 DEBITO COMPRAS S/ 16,92
26/06 DEBITO COMPRAS S/ 60,00
28/06 DEBITO RETIRO S/ 100,00
28/06 RETIRO S/ 100,00
28/06 DEBITO COMPRAS S/ 115,00
28/06 TRANSFERENCIA S/ 519,00
30/06 TRANSFERENCIA S/ 50,00

JULIO 2021

03/07 DEBITO COMPRAS S/ 549,00
03/07 DEBITO COMPRAS S/ 14,00
03/07 DEBITO COMPRAS S/ 88,80
03/07 DEBITO COMPRAS S/ 178,00
03/07 DEBITO COMPRAS S/ 18,30
03/07 RETIRO S/ 680,00
03/07 DEBITO COMPRAS S/ 13,20
05/07 DEBITO COMPRAS S/ 208,00
05/07 DEBITO COMPRAS S/ 58,50
05/07 DEBITO COMPRAS S/ 35,00
05/07 DEBITO COMPRAS S/ 45,40
06/07 DEBITO COMPRAS S/ 5,70
06/07 DEBITO COMPRAS S/ 14,90
07/07 DEBITO COMPRAS S/ 12,10
08/07 DEBITO COMPRAS S/ 5,50
09/07 RETIRO S/ 150,00
10/07 DEBITO COMPRAS S/ 40,10
10/07 DEBITO COMPRAS S/ 87,00
12/07 DEBITO COMPRAS S/ 46,80
12/07 DEBITO COMPRAS S/ 59,60
12/07 DEBITO COMPRAS S/ 36,30
12/07 DEBITO COMPRAS S/ 15,00
12/07 RETIRO S/ 50,00
12/07 DEBITO COMPRAS S/ 58,20
13/07 TRANSFERENCIA S/ 1 000,00
15/07 DEBITO RETIRO S/ 100,00

15/07 DEBITO COMPRAS S/ 22,90
15/07 DEBITO RETIRO S/ 60,00
16/07 DEBITO COMPRAS S/ 17,10
16/06 RETIRO S/ 580,00
16/07 DEBITO COMPRAS S/ 35,00
17/07 DEBITO COMPRAS S/ 139,93
19/07 DEBITO COMPRAS S/ 38,00
19/07 DEBITO COMPRAS S/ 51,00
19/07 RETIRO S/ 80,00
19/07 RETIRO S/ 50,00
20/07 DEBITO COMPRAS S/ 15,78
20/07 RETIRO S/ 80,00
20/07 DEBITO COMPRAS S/ 20,00
21/07 DEBITO COMPRAS S/ 3,00
21/07 DEBITO COMPRAS S/ 3,00
21/07 DEBITO COMPRAS S/ 3,00
22/07 DEBITO COMPRAS S/ 25,00
22/07 DEBITO RETIRO S/ 200,00
22/07 DEBITO COMPRAS S/ 48,00
24/07 RETIRO S/ 100,00
26/07 DEBITO COMPRAS S/ 68,00
26/07 TRANSFERENCIAS S/ 55,00
26/07 DEBITO COMPRAS S/ 50,80
27/07 DEBITO COMPRAS S/ 33,40
27/07 DEBITO COMPRAS S/ 38,68
27/07 DEBITO COMPRAS S/ 63,10
30/07 DEBITO COMPRAS S/ 32,00
30/07 DEBITO COMPRAS S/ 27,70
30/07 DEBITO COMPRAS S/ 13,70
30/07 RETIRO S/ 900,00
30/07 DEBITO COMPRAS S/ 58,00
30/07 RETIRO S/ 80,00
31/07 DEBITO COMPRAS S/ 46,80
31/07 DEBITO COMPRAS S/ 38,00

AGOSTO 2021

02/08 DEBITO COMPRAS S/ 10,90
03/08 RETIRO S/ 100,00
05/08 DEBITO COMPRAS S/ 63,00
05/08 DEBITO COMPRAS S/ 88,85
06/08 DEBITO COMPRAS S/ 246,41
09/08 DEBITO COMPRAS S/ 7,00
09/08 DEBITO COMPRAS S/ 13,40
09/08 DEBITO COMPRAS S/ 75,00
09/08 DEBITO COMPRAS S/ 23,90
09/08 RETIRO S/ 60,00
09/08 DEBITO COMPRAS S/ 45,40
09/08 RETIRO S/ 50,00
10/08 RETIRO S/ 140,00
10/08 DEBITO COMPRAS S/ 9,50
10/08 RETIRO S/ 60,00
11/08 DEBITO COMPRAS S/ 51,50
12/08 DEBITO COMPRAS S/ 49,69
13/08 DEBITO COMPRAS S/ 19,70
14/08 DEBITO COMPRAS S/ 35,85
14/08 DEBITO COMPRAS S/ 3,50
14/08 DEBITO COMPRAS S/ 46,50
14/08 RETIRO S/ 400,00
16/08 DEBITO COMPRAS S/ 17,00
16/08 DEBITO COMPRAS S/ 100,00
17/08 DEBITO COMPRAS S/ 30,40
18/08 RETIRO S/ 120,00
20/08 DEBITO COMPRAS S/ 28,00
20/08 RETIRO S/ 140,00
20/08 DEBITO COMPRAS S/ 55,50
20/08 DEBITO COMPRAS S/ 75,00
21/08 TRANSFERENCIA S/ 40,00
21/08 DEBITO COMPRAS S/ 57,00
23/08 DEBITO COMPRAS S/ 70,70



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

AGOSTO 2021

23/08 DEBITO COMPRAS S/ 73,40
 23/08 DEBITO COMPRAS S/ 38,00
 23/08 DEBITO COMPRAS S/ 14,50
 23/08 DEBITO COMPRAS S/ 24,00
 25/08 DEBITO COMPRAS S/ 28,00
 25/08 DEBITO COMPRAS S/ 21,00
 26/08 DEBITO COMPRAS S/ 33,82
 28/08 DEBITO COMPRAS S/ 75,00
 28/08 RETIRO S/ 100,00
 28/08 RETIRO S/ 100,00
 28/08 DEBITO COMPRAS S/ 41,00
 31/08 RETIRO S/ 200,00
 31/08 DEBITO COMPRAS S/ 59,39
 31/08 DEBITO COMPRAS S/ 38,60
 31/08 DEBITO COMPRAS S/ 19,80
 31/08 DEBITO COMPRAS S/ 10,90
 31/08 RETIRO S/ 280,00
 31/08 DEBITO COMPRAS S/ 80,00
 31/08 DEBITO COMPRAS S/ 65,00

SETIEMBRE 2021

02/09 DEBITO COMPRAS S/ 115,70
 03/09 RETIRO S/ 100,00
 04/09 RETIRO S/ 140,00
 04/09 RETIRO S/ 34,90
 04/09 DEBITO COMPRAS S/ 20,70
 04/09 DEBITO COMPRAS S/ 32,00
 04/09 DEBITO COMPRAS S/ 20,00
 06/09 DEBITO COMPRAS S/ 44,00
 06/09 DEBITO COMPRAS S/ 100,00
 06/09 DEBITO COMPRAS S/ 517,00
 07/09 DEBITO COMPRAS S/ 24,00
 09/09 DEBITO COMPRAS S/ 100,00
 09/09 DEBITO COMPRAS S/ 100,00
 09/09 DEBITO COMPRAS S/ 250,00
 10/09 DEBITO COMPRAS S/ 125,70
 13/09 DEBITO COMPRAS S/ 35,00
 13/09 DEBITO COMPRAS S/ 31,70
 14/09 DEBITO COMPRAS S/ 50,00
 14/09 DEBITO COMPRAS S/ 50,00
 15/09 DEBITO COMPRAS S/ 400,00
 16/09 DEBITO COMPRAS S/ 4,20
 17/09 DEBITO COMPRAS S/ 164,60
 18/09 DEBITO COMPRAS S/ 46,20
 18/09 DEBITO COMPRAS S/ 79,90
 18/09 RETIRO S/ 50,00
 18/09 RETIRO S/ 50,00
 18/09 DEBITO COMPRAS S/15,80
 20/09 TRANSFERENCIA PLIN S/ 20,00
 20/09 TRANSFERENCIA S/ 290,00
 20/09 DEBITO COMPRAS S/ 42,30
 20/09 TRANSFERENCIA S/ 64,00
 20/09 DEBITO COMPRAS S/ 50,00
 21/09 RETIRO S/ 80,00
 21/09 RETIRO S/ 100,00
 22/09 DEBITO COMPRAS S/ 111,00
 22/09 DEBITO COMPRAS S/ 55,00
 24/09 DEBITO COMPRAS S/ 29,90
 27/09 DEBITO COMPRAS S/ 92,50
 27/09 DEBITO COMPRAS S/ 16,20
 27/09 DEBITO COMPRAS S/ 18,10
 27/09 DEBITO COMPRAS S/ 26,50
 29/09 DEBITO COMPRAS S/ 12,29

| OPERACIONES CUESTIONADAS POR EL SEÑOR [REDACTED] | |
|--|------------|
| Fecha | Importe S/ |
| [REDACTED] | [REDACTED] |



ANÁLISIS DE LA COMISIÓN AL CASO EN PARTICULAR

- En los seis (6) meses previos la operación más alta fue una transferencia por S/ [REDACTED]
- El consumidor realizaba operaciones de compra con su tarjeta de débito frecuentes.



52. En este punto, corresponde señalar que el Banco pone a disposición de los usuarios diversos canales y agencias para que puedan realizar libremente operaciones con sus cuentas de tarjetas de crédito y/o débito, tales como cajeros, agencias, agentes e internet. Ahora bien, esta libertad cuenta con un límite impuesto por la entidad financiera con la finalidad de salvaguardar el patrimonio de sus clientes, como, por ejemplo, los límites máximos de retiros por día en cada uno de los canales mencionados.
53. Cabe indicar que, es posible utilizar cualquier medio de pago para realizar una primera operación en el día, en un canal o por un monto anteriormente no registrado en el historial del consumidor, sin que ello constituya una operación inusual. Sostener lo contrario, implicaría restringir la libertad de los consumidores para realizar transacciones en comercios, lugares o montos distintos a los efectuados anteriormente conforme con su historial de consumo.
54. Asimismo, que no es posible que el sistema de monitoreo de la entidad bancaria o financiera se active antes de la realización de las transacciones que contienen características distintas al comportamiento habitual del consumidor, por el contrario, ello ocurre de forma posterior.
55. Tomando en cuenta lo antes desarrollado, debe determinarse si, en efecto, en este caso, se presentaron operaciones que no correspondían con el comportamiento habitual del consumidor, luego de lo cual deberá evaluarse el momento en el cual el Banco debió haber emitido las alertas correspondientes para evitar transacciones posteriores, en perjuicio del señor [REDACTED].
56. De acuerdo a ello, la operación por la suma de [REDACTED] US\$ [REDACTED] por sí sola, no estuvo en la posibilidad de generar una alerta en el sistema de monitoreo de la entidad financiera, tomando en cuenta que, de acuerdo a lo señalado por la denunciante, efectuaba operaciones de compras con su tarjeta de débito.
57. Al respecto, esta Comisión considera que parte de aquella libertad de los usuarios mencionada precedentemente, lo constituye la de realizar un tipo operación similar a la anterior, en la medida que es una práctica común en el mercado, así como que existe la posibilidad de que un consumidor siempre efectúe una operación que no tiene las mismas características que las realizadas anteriormente.
58. De ahí que, la operación cuestionada no poseía características que permitan suponer que esta fue realizada de forma fraudulenta, más aún, cuando fue la única operación materia de cuestionamiento. Por otro lado, debe considerarse que el importe de la transacción se debitó de una cuenta de ahorro, en la que los clientes mantienen montos que son de su titularidades, respecto de los cuales estos pueden disponer sin restricciones, sin perjuicio de las medidas de seguridad y del monitoreo que deben realizar las entidades bancarias.
59. Por consiguiente, es posible concluir válidamente que el sistema de monitoreo del Banco no generó una alerta por la realización de la operación realizada el [REDACTED] [REDACTED] en tanto que dicha transacción no presentaba características suficientes para que la entidad financiera la calificara como inusual.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

60. Por otro lado, si bien el señor [REDACTED] indicó en su escrito de apelación que el [REDACTED] no efectuó un análisis objetivo ni justo, debe precisarse que este no ha señalado los motivos por los que efectúa dicha apreciación; por lo que, corresponde desestimar el referido argumento impugnatorio.
61. Además, con relación a los argumentos impugnatorios expuestos por el señor [REDACTED] referidos a que no realizó el consumo materia de denuncia, no brindó los datos de su tarjeta, no validó la operación no reconocida y no se efectuó ninguna verificación tecnológica, detallados en los numerales (ii), (iv), (v) y (vi) del punto 9 de la presente resolución, debe precisarse que, del análisis efectuado, ha quedado acreditado que la operación no reconocida por el denunciante fue realizada válidamente, cumpliendo con todas las medidas de seguridad exigidas para el caso concreto.
62. Asimismo, con relación a lo señalado por el señor [REDACTED] en su recurso de apelación relacionado con el carácter inusual de la operación realizada y la necesidad de emitir alertas, de la revisión de los argumentos expuestos en los párrafos precedentes, este Colegiado ha concluido que la transacción materia de análisis no calificaba como inusual, por lo que corresponde desestimar los argumentos impugnatorios expuestos por la parte denunciante en dicho sentido, contenidos en los numerales (iii), (vii), (viii) y (ix) del punto 9 de la presente resolución.
63. Dicho esto, del análisis efectuado no resulta posible concluir que el Banco haya incurrido en infracción a las normas de protección al consumidor, en la medida que la operación cuestionada por el señor [REDACTED] fue realizada válidamente, cumpliendo con todas las medidas de seguridad.
64. Por los argumentos expuestos, este Colegiado considera que corresponde confirmar la Resolución Final N° [REDACTED] de [REDACTED] en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción a los artículos 1 literal c), 18 y 19 del Código, en la medida que se ha verificado que la operación cuestionada, efectuada por el importe de [REDACTED] fue debitada correctamente de la Cuenta de Ahorros N° [REDACTED] de titularidad del denunciante.

RESUELVE

PRIMERO: confirmar la Resolución Final N° [REDACTED] emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] Bravo contra [REDACTED], por presunta infracción a los artículos 1 literal c), 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que se ha verificado que la operación cuestionada, efectuada por el importe de [REDACTED] debitada correctamente de la Cuenta de Ahorros N° [REDACTED] de titularidad del denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0041-2022/PS2

165

SEGUNDO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa¹³. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 18 del Texto Único Ordenado la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS¹⁴.

Con la intervención de las señoras Comisionadas: [Redacted]



Estado Digital

Firmado digitalmente por BEDOYA
CHIRINOS Erika Claudia FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.06.2022 10:54:27 -05:00

[Redacted]
Presidenta

¹³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...)
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

¹⁴ TEXTO ÚNICO ORDENDADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, aprobado por DECRETO SUPREMO 011-2019-JUS y publicado el 4 de mayo de 2019
Artículo 18.- Plazos
La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:
1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.
(...)