



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1399-2019/CC1**



**PRESENTADO POR  
ANDREA BELÉN LAZO BERRÍOS**

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

**LIMA – PERÚ  
2023**

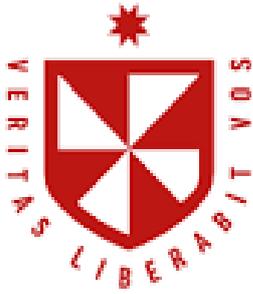


**CC BY-NC-ND**

**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 Abogad@**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1399-2019/CC1**

**Materia** : **Protección al Consumidor**

**Entidad** : **Indecopi**

**Bachiller** : **Andrea Belén Lazo Berríos**

**Código** : **2014205947**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

En el presente trabajo de suficiencia profesional se analizó la denuncia conocida por el INDECOPI, interpuesta por el señor R.E.M.Z contra B.C.P., por presuntas infracciones a los artículos 18°, 19° y 88°.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor por la realización de operaciones no reconocidas.

De ese modo, en el análisis, he identificado problemas jurídicos principales como: la falta de determinación y/o precisión del tipo jurídico de los hechos imputados al proveedor denunciado, así como el análisis realizado por la autoridad en segunda instancia acerca de la sanción impuesta a el B.C.P.

Además, explico y fundamento la Resolución con la que me encuentro conforme en parte, según el estudio del presente trabajo, teniendo en cuenta la normativa sobre la materia como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y demás.

Por último, propuse conclusiones sobre los problemas jurídicos identificados; así como mi posición sobre las Resoluciones Finales emitidas por las instancias del INDECOPI en el procedimiento administrativo sancionador materia de investigación.

NOMBRE DEL TRABAJO

**LAZO BERRIOS.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**7170 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**38459 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**26 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**65.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 13, 2023 9:45 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

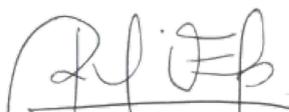
**Jun 13, 2023 9:45 AM GMT-5****● 19% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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)



*Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación*

## ÍNDICE

<b>I. PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Síntesis de la denuncia.....	4
1.2 Resolución Admisoria .....	5
1.3 Síntesis de los descargos del B.C.P.....	6
1.4 Resoluciones de Trámite.....	8
1.5 Escrito adicional presentado por el B.C.P .....	9
1.6 Resolución de Primera Instancia.....	10
1.7 Recurso de Apelación del señor R.E.M.Z.....	11
1.8 Resolución Concesoria .....	12
1.9 Escrito de absolución del Recurso de Apelación - presentado por el B.C.P .....	12
1.10 Resolución de Segunda Instancia .....	13
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE: .....</b>	<b>14</b>
2.1 Sobre el error incurrido por la autoridad en la tipificación de los hechos imputados contra el B.C.P.....	14
2.2 Sobre el análisis realizado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto de la graduación de la sanción impuesta al B.C.P	16
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS</b>	<b>20</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>25</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>25</b>
<b>VII. FUENTES LEGALES: .....</b>	<b>26</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>26</b>

## I. PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.

### 1.1 Síntesis de la denuncia

En fecha 15 de octubre de 2019, el señor R.E.M.Z interpuso una denuncia administrativa contra de B.C.P, ante el INDECOP, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

#### Fundamentos de hecho

- Denunciante adquirió del B.C.P una tarjeta de débito afiliada a la Cuenta de Ahorros N° 1939-\*\*\*\*-\*\*7103, siendo que, el 29 de diciembre de 2018, fue víctima de hurto de la referida tarjeta, percatándose -en un momento posterior- que, ese mismo día, se habían realizado indebidamente once (11) operaciones bancarias no reconocidas por el importe total de US\$ 7 129,84, conforme al siguiente detalle:

HORA	DETALLE	IMPORTE
04:16 am	Retiro en cajero BBVA	US\$ 125.00
04:17 am	Retiro en cajero BBVA	US\$ 62.50
04:43 am	Consumo en tiendas de juguetes y juegos Credipass	US\$ 562.50
05:08 am	Consumo en tiendas de juguetes y juegos Credipass	US\$ 562.50
05:28 am	Consumo en tiendas de juguetes y juegos Credipass	US\$ 562.50
05:42 am	Consumo en tiendas de juguetes y juegos Credipass	US\$ 562.50
06:30 am	Retiro en cajero BCP de la agencia "Elio"	US\$ 614.44
06:45 am	Transferencia realizada en cajero a favor de la señora Iman Carmen y César Augusto	US\$ 153.61
09:33 am	Transferencia realizada en cajero a favor de la señora Noemi Barriga Chávez	US\$ 768.05
10:17 am	Consumo en la PF Vendemas	US\$ 1,921.87
10:25 am	Consumo en la PF Vendemas	US\$ 1, 234.37

- Dichas operaciones eran fraudulentas, puesto que estas fueron procesadas sin verificar su identidad, siendo que además los retiros fueron efectuados en una hora (madrugada) y una modalidad (consecutiva) inusual.
- Pese a que formuló dos (2) reclamos ante la entidad bancaria presentando la denuncia policial respectiva, esta no le brindó respuesta de manera adecuada, en tanto, le denegó injustificadamente su pedido de devolución del importe total de las operaciones no reconocidas.
- Solicitó como medida correctiva que el B.C.P cumpliera con devolverle el importe de US\$ 7,129.84, correspondiente a las operaciones materia de controversia.

## **1.2 Resolución Admisoria**

Mediante Resolución N° 1 de fecha 18 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor R.E.M.Z contra el B.C.P, imputándole como presuntas infracciones del numeral 88°.1 del artículo 24° del Código las siguientes conductas:

- (i) No habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir la realización indebida de once (11) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 7,129.84, con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 1939-\*\*\*\*\*7-1-03, de titularidad del denunciante, pese a que estas operaciones presentaban características inusuales, por lo que debió bloquear la tarjeta de débito utilizada para su realización.
- (ii) Habría negado al denunciante devolverle el importe total de US\$ 7,129.84, correspondientes a las operaciones no reconocidas, pese a que habría sustentado su reclamo con la copia de una denuncia policial.

Por tal motivo, la Secretaría Técnica, otorgó al B.C.P un plazo de cinco (05) días hábiles, a efectos de que el B.C.P presentara sus descargos correspondientes.

Adicionalmente, en el plazo anterior, la primera instancia también requirió al B.C.P que cumpliera con presentar la siguiente información:

- (i) Una copia legible y completa del contrato y/o los documentos suscritos a nombre del denunciante para la contratación de la cuenta bancaria materia de controversia.
- (ii) Una copia de las impresiones o “prints” de la pantalla del sistema que acrediten el ingreso a la plataforma virtual y/o móvil, así como la validación de la clave de internet correspondiente. Cabe precisar que dicha documentación deberá contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, debiendo estar este documento autorizado y visado por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.
- (iii) Una copia de las “Winchas Auditoras” y/o reportes “Tandem”, correspondientes a las operaciones cuestionadas, en donde se aprecie íntegramente el proceso de dispensación de dinero. Cabe precisar que dicha documentación deberá estar visada por el funcionario responsable con la debida explicación de la información que la contenga; bajo apercibimiento de tenerla por no presentada.
- (iv) Una copia de las impresiones o “prints” de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones controvertidas, donde se pudiera observar el ingreso de las claves correspondientes (clave secreta y/o CVV2). Cabe precisar que dicha documentación deberá contener la explicación de las siglas y códigos que figuran en estas, debiendo estar este documento autorizado y visado por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

### **1.3 Síntesis de los descargos del B.C.P**

Mediante escrito de fecha 28 de noviembre de 2019, el B.C.P se apersonó al procedimiento administrativo, y solicitó la ampliación de plazo para la presentación de sus descargos.

Siendo así, a través de la Resolución N° 2 de fecha 12 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica otorgó al B.C.P un plazo adicional de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución a efecto de que formulara sus descargos.

Mediante escrito de fecha 23 de diciembre de 2019, el B.C.P. presentó sus descargos solicitando que la denuncia sea declarada infundada y/o improcedente, por la siguiente justificación:

### **Fundamentos de hecho**

- Las operaciones controvertidas consistían en: (i) 02 retiros efectuados en cajeros automáticos de otra entidad bancaria; (ii) 01 retiro efectuado en un cajero automático de su entidad; (iii) 06 consumos realizados en distintos establecimientos comerciales; y, (iv) 02 transferencias realizadas a través de un cajero automático de su entidad.
- Dichas transacciones fueron realizadas en estricto cumplimiento de todas las medidas de seguridad establecidas para operaciones en cajeros automáticos, debiéndose precisar que la tarjeta del consumidor era personal e intransferible a terceros.
- Toda operación efectuada con la tarjeta (física o con su numeración) requería del empleo de la firma electrónica del consumidor, la cual se consideraba ineludiblemente válida, aun cuando fuese realizado por terceros, en tanto, el tarjetahabiente -al adquirir el producto financiero- asumía la obligación de mantenerlo a buen resguardo, así como mantener en secreto los datos que le correspondan (firma y/o clave digital).
- No había otro modo de ingresar a las cuentas bancarias si no era a través del uso de la tarjeta más la clave secreta o firma electrónica, por lo que era el consumidor el responsable de utilizarla y resguardar su información de forma adecuada y responsable.
- Las operaciones realizadas en cajeros automáticos de su entidad eran válidas, por cuanto además del ingreso de la tarjeta y la clave secreta respectiva, se requería adicionalmente el número de su documento de identidad, siendo esta información totalmente personal, para ello presentaba los elementos probatorios correspondientes (Winchas Auditoras y Reportes Tadem).
- La transacción realizada en el cajero automático de otra entidad (BBVA Continental) se realizó válidamente también, para lo cual presentaba los

documentos emitidos por dicha entidad, en los cuales se podía advertir que se ingresó correctamente la tarjeta de débito y su clave secreta.

- Los consumos cuestionados por el señor R.E.M.Z fueron correctamente procesados el 29 de diciembre de 2018, en la medida que se usó la tarjeta Credimás y la clave secreta correspondiente (PIN: SÍ), verificándose dicha validación en el reporte de su sistema.
- El bloqueo de la Tarjeta de Débito se efectuó en fecha 29 de diciembre de 2018, a las 20:23:55 horas, por retención en ATM, debiéndose precisar que dicha medida preventiva se generó acorde al patrón de consumo del señor R.E.M.Z, quien con anterioridad había realizado diversos retiros por cajeros automáticos, tal como constaba en sus estados de cuenta.
- La operación realizada en cajero de otra entidad bancaria no podía ser considerada como inusual, así como tampoco los consumos, en tanto, la tarjeta de débito del señor R.E.M.Z funcionaba (y podía ser utilizada) en diversos canales; sostener lo contrario connotaría que el consumidor no pudiera utilizar con frecuencia y regularidad su tarjeta en un nuevo canal.
- El 9 de julio de 2019, el señor R.E.M.Z presentó la Solicitud N° C00721601, en la cual indicaba no reconocer las transacciones efectuadas en su tarjeta de débito; siendo este pedido atendido de manera no favorable el 10 de julio de 2019, en tanto, estas fueron procesadas válidamente conforme a los argumentos expuestos en su escrito.
- Por tal motivo, en la medida que la denegatoria a su pedido obedecía a razones justificables, este extremo debía ser desestimado.

#### **1.4 Resoluciones de Trámite**

En fecha 24 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica dejó constancia que la Cédula de Notificación de la Resolución N° 1, dirigida al denunciante, contenía un error material en la dirección domiciliaria del remitente pues se consignó que la misma correspondía al distrito de Lima Cercado cuando debió decir Lince.

En virtud de ello, en concordancia con el artículo 26°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), se dispuso volver a notificar al señor R.E.M.Z la referida

resolución al domicilio ubicado en: Avenida Arequipa N° 2544, departamento N° 401, distrito de Lince, provincia y departamento de Lima.

De otro lado, mediante Resolución N° 3 de fecha 06 de enero de 2020, la Secretaría Técnica, ordenó notificar al denunciante la Resolución N° 2 al domicilio procesal consignado en el expediente. Asimismo, requirió al B.C.P que, en un plazo de cinco (05) días hábiles, cumpliera con presentar la siguiente información:

- (i) Explicar detalladamente el funcionamiento de los sistemas de monitoreo que empleaban para la detección de operaciones no reconocidas, precisando si el sistema es manual o automático, siendo que en cualquiera de los casos deberá señalar cuales son los pasos que se siguen para la emisión de una alerta (y el tiempo de duración de cada paso).
- (ii) Indicar si una vez detectada una operación inusual (que no corresponde al comportamiento habitual o que presenta características de fraude) se procede al bloqueo preventivo de manera automática de la tarjeta o cuenta afectada y /o se comunican directamente con el titular del producto financiero para avisarle de la realización de dichas operaciones, debiendo adjuntar los medios probatorios pertinentes.
- (iii) Precisar detalladamente, de acuerdo con el análisis realizado por su entidad bancaria, cual es el comportamiento habitual del denunciante, sustentando claramente los motivos por lo que las operaciones controvertidas estaban acordes con el comportamiento habitual del denunciante o no contendrían características de patrón de fraude.

### **1.5 Escrito adicional presentado por el B.C.P**

Habiendo sido debidamente notificado con la Resolución N° 3 en fecha 08 de enero de 2020; mediante escrito de fecha 15 de enero de 2020, el B.C.P presentó un escrito solicitando una prórroga de plazo para absolver el requerimiento efectuado por la primera instancia a través de la resolución antes señalada.

En virtud de ello, a través de la Resolución N° 4 de fecha 30 de enero de 2020, la Secretaría Técnica otorgó al B.C.P un plazo adicional de dos (02) días hábiles.

Siendo así, en fecha 05 de febrero de 2020, el B.C.P presentó un escrito, aduciendo lo siguiente:

### **Fundamentos de hecho**

- Las reglas de su sistema de monitoreo eran dinámicas, en tanto, estas modificaban de acuerdo a la concentración y tendencia de las modalidades de fraude; por tanto, para garantizar su eficacia, estas reglas eran únicamente dominadas y conocidas por especialistas en seguridad.
- El funcionamiento de los sistemas de monitoreo y los elementos con los que contaban eran confidenciales, puesto que, si ello fuera puesto en conocimiento público, ya no podrían ser tomados como una medida de seguridad para sus clientes.
- Si su sistema emitía una alerta de seguridad, procedía inmediatamente a comunicarse con el consumidor para consultarle si había realizado y/o reconocía la operación sospechosa; siendo que, en el supuesto de que no pudiera contactarse con este, realizaba un bloqueo preventivo de la tarjeta.
- Solo si el consumidor, en la llamada telefónica, le señalaba no reconocer la operación sospechosa, procedía a bloquear definitivamente la tarjeta.
- A esa fecha, ya no podían realizarse ninguna operación en la tarjeta del denunciante.
- Solicitó que se convoque a las partes a una Audiencia de Conciliación para arribar en un acuerdo que ponga fin al procedimiento.

### **1.6 Resolución de Primera Instancia**

Mediante Resolución N° 1032-2020/CC1 de fecha 31 de julio de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor, se pronunció de la siguiente forma:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor R.E.M.Z contra el B.C.P, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que el proveedor denunciado adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir la realización de once (11) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 7,129.95, con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 1939-\*\*\*\*-\*\*7-1-03, de titularidad del denunciante, que cumplía con los requisitos de validez exigidos para ese tipo de operaciones.

- (ii) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor R.E.M.Z contra el B.C.P, por presunta infracción al artículo 88°1 del Código, al haberse verificado que cumplió con atender adecuadamente el reclamo presentado por el denunciante.
- (iii) Por último, esta instancia denegó las Medidas Correctivas solicitadas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por el denunciante.

Por último, esta instancia informó a las partes del procedimiento que, conforme lo dispuesto en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 218°.2 del TUO de la LPAG, pueden formular un Recurso de Apelación contra la Resolución en un plazo de quince (15) días hábiles.

### **1.7 Recurso de Apelación del señor R.E.M.Z**

En fecha 28 de agosto de 2020, dentro del plazo conferido en la Resolución N° 1032-2020/CC1, el señor R.E.M.Z interpuso su Recurso de Apelación, a efectos que los extremos cuestionados en su denuncia sean revocados a fundados. Ello, bajo los siguientes considerandos:

#### **Fundamentos de hecho**

- No era regular realizar once (11) operaciones en un lapso de 6 horas, por el solo hecho en que había realizado un retiro por ventanilla de US\$ 8,500,00 y un retiro por cajero automático de US\$ 800,00.
- Claramente existía una diferencia, por cuanto el primer retiro fue realizado en la misma agencia bancaria, así como el segundo, en el cajero automático ubicado dentro de una agencia autorizada.
- La tarjeta controvertida fue abierta como una cuenta de ahorros, más no de compras libres, por lo que jamás realizó sus pagos por ese medio en algún establecimiento comercial.
- Jamás había compartido su clave secreta, ni la clave digital, por lo que era evidente que las medidas de seguridad del B.C.P eran vulnerables, siendo que, adquirió su token por US\$ 9,00 con la finalidad de que sus operaciones fueran más seguras, no obstante, ello era una estafa.

- No era el primer caso de hurto que sucedía, lo que demostraba que las alertas generadas por la entidad denunciada no funcionaban; asimismo, permitía indebidamente la creación de Cuentas Bancarias por estafadores, siendo las transferencias cuestionadas efectuadas a cuentas de terceros que, a esa fecha, ya se encontraban canceladas.
- Pese a que el B.C.P podía presentar las cámaras de seguridad u otros elementos para verificar si las transacciones fueron realizadas por su persona, no lo hacía ya que tenían conocimiento de la estafa.
- Los consumos por tarjeta solían ser realizados a través del canal denominado “POS”, medio en el cual no podía corroborarse que la persona fuera el tarjetahabiente.
- La realización de transacciones inusuales era pasible de alarmas por posibles estafas, no tomando en consideración que nunca había realizado más de una operación por día, siendo que, de ser un importe alto, este era gestionado en la propia agencia bancaria.

### **1.8 Resolución Concesoria**

Mediante Resolución N° 7 de fecha 09 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica concedió el Recurso de Apelación interpuesto por el señor R.E.M.Z, y elevó el expediente administrativo al Órgano Resolutivo superior jerárquico mediante Memorándum N° 1632-2020-CC1/INDECOPI de fecha 30 de noviembre de 2020.

Posteriormente, mediante Proveído N° 1 de fecha 11 de diciembre de 2020, la Secretaría Técnica trasladó al B.C.P el Recurso de Apelación, a fin de que precise o formule descargos.

### **1.9 Escrito de absolución del Recurso de Apelación - presentado por el B.C.P**

En fecha 22 de diciembre de 2020, el B.C.P presentó un escrito, reiterando su posición sobre el hecho imputado en su contra. Asimismo, agregó lo siguiente:

- De los estados de cuenta del consumidor, era posible advertir que este usaba diversos canales, no solo cajeros automáticos, realizando además movimientos (transferencias) de importes altos por banca móvil y ventanilla.

- En su denuncia policial, el señor R.E.M.Z. señaló que había sido víctima de hurto de, entre otras tarjetas, la de materia de controversia, debiéndose considerar ello al momento de resolver.
- El denunciante había solicitado la evidencia de video, no obstante, las operaciones de consumo fueron realizadas en establecimientos ajenos a su entidad, así como uno de los retiros cuestionados se realizó en un cajero automático de otra entidad bancaria, por lo que no podía atender lo solicitado por el interesado.
- En concordancia con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 689-200-IN-1701, las entidades del sistema financiero no se encontraban obligadas a contar con cámaras de seguridad, ni a mantener registradas en vídeo las operaciones efectuadas en sus instalaciones.

#### **1.10 Resolución de Segunda Instancia**

Mediante la Resolución N° 0203-2021/SPC-INDECOPI de fecha 27 de enero de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió su pronunciamiento final:

- (i) Confirmó, en parte, la Resolución N° 1032-2020/CC1 de primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor R.E.M.Z contra el B.C.P, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado sí adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir la realización de cinco (05) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 1,723.60, con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 1939-\*\*\*\*\*7-1-03, toda vez que se encontraban dentro de su comportamiento habitual de consumo y cumplió con los requisitos de validez exigidos para su ejecución.
- (ii) Revocar, en parte, la Resolución N° 1032-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor R.E.M.Z contra el B.C.P; y, en consecuencia, se declaró fundada la misma, por infracción de artículos 18° y 19° del Código, no adoptaron las medidas de seguridad pertinentes pues permitió la realización de seis (06) operaciones no

reconocidas, por el importe total de US\$ 5,406.24, con cargo a la Cuenta Bancaria del denunciante.

- (iii) Sancionó al B.C.P con una multa de 2 U.I.T., así como ordenó al B.C.P, una Medida Correctiva Reparadora, en la que deberá devolver al señor R.E.M.Z el importe total de US\$ 5,406.24, correspondiente a las operaciones no reconocidas, más los intereses y comisiones respectivos.
- (iv) Finalmente, condenó al B.C.P el pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor R.E.M.Z.

## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE:**

### **2.1 Sobre el error incurrido por la autoridad en la tipificación de los hechos imputados contra el B.C.P**

#### **IDENTIFICACIÓN**

Del estudio de la Resolución N° 1 de fecha 18 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por el señor R.E.M.Z, imputándole al B.C.P presuntas infracciones del numeral 88°.1 del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor las conductas referidas a que: (i) No haber adoptado las Medidas de Seguridad pertinentes al permitir que se realice de manera indebida once (11) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 7,129.84, con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, pese a que estas operaciones presentaban características inusuales; y, (ii) Haber negado - injustificadamente - al denunciante la devolución del importe correspondiente a las operaciones no reconocidas.

No obstante, la autoridad administrativa no preció qué tipo jurídico le correspondía a los hechos (artículo 24° u 88° del Código), siendo que además esta calificación no era congruente con los hechos denunciados por el señor R.E.M.Z, en tanto, los mismos versaban sobre presuntas afectaciones al deber de idoneidad.

Por lo tanto, el problema jurídico consiste en determinar si la tipificación efectuada por el órgano de primera instancia fue debidamente aplicada o no en el presente procedimiento.

## **ANÁLISIS**

El artículo 156° del TUO de la LPAG establece que: “La tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia, debiendo ser ello congruente con las peticiones formuladas por el administrado.”

En virtud de ello, corresponde precisar que los artículos 18° y 19° del Código desarrollan el deber de idoneidad, siendo que este concepto abarca la correspondencia entre lo que el consumidor espera obtener de su proveedor y lo que finalmente recibe.

De otro lado, según del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 24° – al momento de los hechos denunciados – establecía que: “La obligación de los proveedores de brindar respuesta oportuna, dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, a los reclamos formulados por los consumidores ante su libro de reclamaciones”. En ese orden de ideas, el artículo 88° del Código alude también a la obligación antes señalada precisando que, los proveedores de servicios financieros se rigen por lo dispuesto en la Circular N° G-184-2015 - Circular de Atención al Usuario.

En tal sentido, a efectos de determinar qué tipo jurídico corresponde a cada una de las imputaciones realizadas por la autoridad competente, es preciso indicar que el Principio de Especialidad se encuentra conceptualizado como: “*La preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad*”. (Tardío, 2003, p. 191)

Finalmente, cabe añadir que el artículo 212° del TUO de la LPAG establece que: “Los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o de

parte, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido, ni el sentido de la decisión”. Sobre el particular, (Urbina, 2020) señaló que:

“(…)

*Para solucionar estos errores, se reconoce a las autoridades la necesidad rectificadora o correctiva, integrante de la potestad de autotutela administrativa, consistente en la facultad otorgada por ley a la propia Administración Pública para identificar y corregir sus errores materiales o de cálculo incurridos al emitir los actos administrativos. (...) (p.148)”*

## **2.2 Sobre el análisis realizado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto de la graduación de la sanción impuesta al B.C.P**

### **IDENTIFICACIÓN**

Habiéndose verificado que el B.C.P incurrió en la conducta infractora denunciada por el señor R.E.M.Z, a través de la Resolución N° 0203-2021/SPC-INDECOPI de fecha 27 de enero de 2021, la Sala sancionó a al denunciado con una multa de 2 U.I.T, por vulneración a los artículos 18° y 19° del Código, al no haber acreditado la validez de las seis (06) operaciones de consumo no reconocidas, por el importe total de US\$ 5,406.24, con cargo a la Cuenta Bancaria del denunciante.

Sobre el particular, aun cuando el análisis esgrimido por la segunda instancia estuvo basado en tres (3) criterios de graduación, los cuales estuvieron debidamente fundamentados; lo cierto es que la multa impuesta por la autoridad no cumplía con su fin disuasorio, más aún si el nivel de afectación del hecho infractor no era leve, no verificándose tampoco la existencia de ninguna circunstancia que atenuara la sanción.

En virtud de ello, la controversia gira en torno a determinar si el análisis efectuado por la autoridad estuvo lo suficientemente motivado conforme a los hechos comprendidos en el procedimiento administrativo.

### **ANÁLISIS**

Los artículos 3° y 6° del TUO de la LPAG establecen que: “La motivación impartida por la Administración debe ser expresa, debiendo esta decisión tener una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado”.

Sobre el particular, el jurista Huergo (1998) ha señalado que:

*La falta de motivación priva al recurrente del apoyo que supone conocer los motivos del acto (...), haciéndole creer que el acto tiene unos fundamentos determinados y condicionando de este modo su decisión de impugnarlo o aquietarse, mientras que luego, una vez iniciado el proceso, se ponen de manifiesto otros motivos. (p. 92)*

Por otro lado, a efectos de fundamentar los motivos que arribaron a una sanción determinada, el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispuso que: “La autoridad administrativa utilizara, entre otros criterios de graduación, los siguientes:

- *El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.*
- *La probabilidad de detección de la infracción.*
- *El daño resultante de la infracción.*
- *Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.”*

Adicionalmente, también se determinaron circunstancias agravantes y atenuantes, las cuales son aplicadas por la Autoridad Administrativa dependiendo de cada caso en concreto.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **1. Sobre el error incurrido por la autoridad en la tipificación de los hechos imputados contra el B.C.P**

En su denuncia de fecha 15 de octubre de 2019, el señor R.E.M.Z, cuestionó que el B.C.P: (i) No habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir la realización indebida de once (11) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 7 129,84, con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, pese a que estas operaciones presentaban características inusuales; y, (ii) habría negado injustificadamente al denunciante la devolución del importe correspondiente a las operaciones no reconocidas.

En base a ello, mediante Resolución N° 1 de fecha 18 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia contra el B.C.P imputándole las referidas conductas como presuntas infracciones al numeral 88°.1 del artículo 24° del Código, advirtiéndose en ellas una inconsistencia en cuanto a su tipo jurídico, puesto que no era fácilmente perceptible deducir a qué artículo hacía alusión la autoridad administrativa cuando emitió la imputación de cargos.

En este punto, es preciso indicar además que dichos preceptos normativos se encuentran referidos a la obligación de los proveedores (en específico, el artículo 88° a los del sector financiero) de atender oportuna los reclamos presentados por los consumidores, no siendo estos artículos congruentes con los hechos denunciados por el señor R.E.M.Z.

Ahora bien, retomando con el análisis al caso en concreto, de la revisión del expediente, se advierte que -a lo largo del procedimiento- la primera instancia no corrigió su error realizando alguna precisión sobre el tipo jurídico de las imputaciones de cargo; siendo que, recién, a través de la Resolución N° 1032-2020/CC1 del 31 de julio de 2020, como una cuestión previa, la Comisión señaló que el tipo jurídico que correspondía aplicar a la conducta (i) era los artículos 18° y 19° del Código, mientras que la conducta (ii), el artículo 88°.1 del Código.

Sobre ello, si bien me encuentro de acuerdo con que la supuesta falta de adopción de Medidas de Seguridad en la Cuenta Bancaria del

denunciante sea tipificada como una presunta infracción al deber de idoneidad; lo cierto es que el cuestionamiento relativo a una negativa injustificada de una solicitud de gestión (devolución de dinero) también debió ser tipificada por los artículos 18° y 19° del Código, pues, como señalé con anterioridad el artículo 88°.1 del Código hacía referencia a la falta de atención de reclamos, siendo que, la disconformidad del señor R.E.M.Z era que su pedido había sido denegado presuntamente de manera injustificada.

## **2. Sobre análisis de la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto de la graduación de la sanción impuesta al B.C.P**

Mediante Resolución N° 0203-2021/SPC-INDECOPI de fecha 27 de enero de 2021, la segunda instancia revocó, en parte, la Resolución de Primera Instancia, declarando fundada la denuncia interpuesta contra el B.C.P, en la medida que no quedó acreditada la validez de las seis (06) operaciones de consumo no reconocidas, por el importe total de US\$ 5,406.40, con cargo a la Cuenta Bancaria del señor R.E.M.Z; sancionándolo con una multa de 2 U.I.T.

En ese sentido, se observa que dicha instancia -a efectos de determinar la sanción aplicable al proveedor- utilizó los criterios de graduación establecidos Artículo 112° del Código antes señalado.

Si bien dichos criterios de graduación se encontraban correctamente desarrollados conforme a los hechos suscitados en el caso que nos ocupa (falta de adopción de medidas de seguridad en el procesamiento de consumos no reconocidos); lo cierto es que la multa de 2 UIT no se condice con el nivel de afectación del hecho infractor, pues, las operaciones no reconocidas en la cuenta bancaria del señor R.E.M.Z ascendían a US\$ 5,406.24, siendo este importe se disminuyó indebidamente en el patrimonio del consumidor.

A ello se aúna que dicho importe controvertido era equivalente -al año 2021- aproximadamente a: (i) S/ 21,354.65, considerando como tipo de

cambio de un dólar a S/ 3.95; y, considerando que 1 UIT equivalía a S/ 4,400.00. Siendo que, el importe de menoscabo equivale a 4.85 UIT.

Así pues, de la apreciación de la afectación generada al señor R.E.M.Z, resulta razonable colegir que la multa impuesta por la autoridad administrativa era ínfima, lo que, de cara al proveedor, dicha sanción no le resultaba disuasoria. Ello, en tanto, el beneficio ilícito obtenido por la comisión de una infracción (4,85 UIT) era mucho mayor a la multa (2 UIT), lo que se traducía como que para el proveedor le era más factible cumplir con el pago de la sanción que cumplir con lo dispuesto en el Código.

De ahí pues que resulta importante resaltar que la imposición de una sanción no podía ser menor al perjuicio generado al consumidor, máxime si no existía ninguna circunstancia que atenuara la sanción, tal como pudo haber sido la presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria acorde a la medida correctiva solicitada, o el allanamiento y/o reconocimiento que hubiera formulado el proveedor en el procedimiento.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **1. Resolución N° 1032-2020/CC1 de fecha 31 de julio de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1:**

Respecto a dicha Resolución, me encuentro en desacuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor R.E.M.Z contra el B.C.P, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir la realización de once (11) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 7, 129.95, con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 1939-\*\*\*\*\*7-10-3, de titularidad del denunciante.

En primer lugar, es importante traer a colación que el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que: “Una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor

demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad”.

Así, lo que razonablemente esperaríamos el señor R.E.M.Z de su proveedor financiero es que este cumpliera con adoptar las Medidas de Seguridad pertinentes a su Cuenta Bancaria a fin de que su patrimonio no se viera afectado injustificadamente por operaciones no autorizadas.

Para ello, a efectos de determinar la responsabilidad administrativa del B.C.P, es preciso incidir que el análisis que debe realizar la Autoridad de Consumo es sobre: (i) el patrón de consumo del señor R.E.M.Z, debiéndose verificar si correspondía que la entidad bancaria emitiera una alerta preventiva o no; y, (ii) la validez de las operaciones materia de controversia.

Con relación al punto (i), obra en el expediente los Estados de Cuenta de la cuenta de ahorros del señor R.E.M.Z, correspondiente a los meses de julio de 2018 a octubre de 2019. En agosto del 2018 denunciante realizó 03 retiros de efectivo a través de Cajero Automático, posteriormente 03 meses después, realizó un retiro por Ventanilla de US\$ 8,500.00

Si bien el señor R.E.M.Z alegó que fueron once (11) operaciones las que se realizaron de manera continua sin su autorización, no siendo dicha conducta una regular; lo cierto es que la suma total de dichas operaciones ascendía a US\$ 7,129.84, importe menor al consumo que este realizó en el mes de noviembre de 2018. No obstante, este comportamiento de pago, de acuerdo al estudio del caso, no obedece al comportamiento habitual del denunciante, toda vez que fueron operaciones realizadas de manera continua, en horario de la madrugada, por montos – en separado – en lugares o establecimientos no registrados previamente.

De ahí, el B.C.P tenía la obligación de – mediante el sistema de monitoreo – activar una alerta por un patrón de fraude y proceder con comunicarse con el denunciante a fin de bloquear la Tarjeta, en tanto, las operaciones no correspondían al consumo habitual del denunciante; por lo tanto, se debió declarar fundado este extremo.

No obstante, con relación al punto (ii), el B.C.P aportó al procedimiento los reportes de sus sistemas y de los cajeros automáticos donde se realizaron las operaciones materia de controversia.

Así, respecto a los retiros y las transferencias realizadas por cajeros automáticos, el denunciado presentó las Winchas Auditoras de cada operación efectuada, así como el reporte Tadem correspondiente, en los cuales era posible advertir que estas operaciones fueron realizadas válidamente, por cuanto se insertó la Tarjeta de Débito del denunciante y se colocó la clave digital respectiva y - en los cajeros automáticos- inclusive se colocó el número del Documento de Identidad del consumidor

Siendo así, a efectos de acreditar la validez de las operaciones de consumo, el B.C.P presentó un Reporte de su sistema, en el cual, se observa las operaciones realizadas en fecha 29 de diciembre de 2018, con el uso conjunto de Tarjeta de Débito y clave secreta. Sin perjuicio de ello, - nuevamente - la Comisión debió tomar en consideración el horario ininterrumpido de las operaciones, el lugar de realización – e incluso debió observar el límite máximo de operaciones por día (en horarios de madrugada superó el máximo permitido USD 200.00), siendo un hecho imposible que el denunciante y un tercero usen - a la par - una misma Tarjeta de Débito. En consecuencia, esta imputación debió ser declarada fundada.

Por otro lado, con relación al hecho infractor referido a la negativa injustificada de la solicitud de devolución de dinero efectuada por el señor R.E.M.Z, corresponde señalar que me encuentro conforme con la decisión de la Comisión, por cuanto este extremo de la denuncia interpuesta contra el B.C.P fue declarado infundado como una presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, toda vez que, no puede considerarse que un

reclamo no fue atendido cuando la respuesta no fue favorable para el reclamante.

No obstante, es preciso enfatizar que, tal como lo he indicado en acápites anteriores, considero que el tipo jurídico de este hecho denunciado por el señor R.E.M.Z se encuentra enmarcado en una vulneración al deber de idoneidad en la prestación de un servicio financiero (artículos 18° y 19° del Código); sin embargo, respecto del fondo de la controversia sí comparto los fundamentos expuestos por el órgano de primera instancia.

## **2. Resolución N° 0203-2021/SPC-INDECOPI del 27 de enero de 2021, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.**

Respecto a esta Resolución de segunda y última instancia administrativa, me encuentro en parte conforme con lo resuelto por la Sala, toda vez que dicha instancia emitió, entre otros puntos, el siguiente pronunciamiento:

- (i) Confirmó, en parte, la Resolución N° 1032-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el B.C.P, tras verificarse que adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir la realización de cinco (05) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 1,723.60, con cargo a la Cuenta de Ahorros N° 1939-\*\*\*\*-\*\*7103, que se encontraban dentro de su comportamiento habitual de consumo y que fueron realizadas en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.
- (ii) Revocó, en parte, la Resolución N° 1032-2020/CC1, declarando fundada la denuncia interpuesta contra el B.C.P, tras verificarse que no adoptó las medidas de seguridad al permitir la realización de seis (06) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 5,406.24, con cargo a la Cuenta Bancaria del denunciante.

En este punto, cabe traer a colación que no es un hecho controvertido en el procedimiento que la cuenta de ahorros del denunciante se encontraba activa en la oportunidad en que se registraron las operaciones materia de denuncia.

Sin embargo, resulta controvertido que estas operaciones no se encontraban dentro del patrón de consumo del señor R.E.M.Z pues, de la revisión de los estados de su cuenta bancaria, se advierte que la suma total no reconocida (US\$ 7,129.84) era menor al consumo que realizó el mes anterior, el cual fue un retiro de US\$ 8,500.00; empero, los medios y horarios efectuados se trataban de comportamientos totalmente distintos.

Sobre el particular, a efectos de acreditar su falta de responsabilidad, el B.C.P aportó los siguientes medios probatorios:

- Las Winchas Auditorias y los Reportes Tandem, emitidas por su entidad, respecto al retiro realizado de US\$ 614.44 y las transferencias a terceras personas de US\$ 153.61 y US\$ 768.05.
- Las Winchas Auditoras, emitidas por el B.C.P Continental, respecto a los retiros realizados de US\$ 125.00 y US\$ 62.50.
- El reporte de su sistema, emitido por su entidad, donde se observa los seis (06) consumos realizados por el importe total de US\$ 5,406.24.

De la valoración de estos medios probatorios, la Sala concluyó que los retiros y las transferencias efectuadas a través de un Cajero Automático habían sido autorizadas por el consumidor, pues, en la información contenida en estos documentos, se advertía el ingreso de la Tarjeta de Débito y el ingreso de la clave secreta respectiva (y, de ser el caso, el del número del documento de identidad del consumidor).

Ahora, respecto a los consumos controvertidos, el reporte presentado por el B.C.P no generaba la suficiente convicción sobre su validez, en tanto, al ser consumos, ese reporte no se equiparaba a las órdenes de pago suscritas y/o autorizadas (a través de medios digitales) por el consumidor.

Bajo tales consideraciones, considero que la Sala Especializada en Protección al Consumidor realizó una incorrecta valoración de los hechos suscitados pues al tratarse de una Tarjeta de Débito, la normativa sobre la materia no obliga al consumidor a suscribir o firmar las órdenes de pago, toda vez que estas pueden ser sustituidas por el ingreso de una

Clave secreta, lo que sucedió en este caso. Siendo así y observando el comportamiento habitual – patrón de consumo del denunciante, esta última instancia administrativa debió declarar fundada todos los extremos la denuncia.

## **V. CONCLUSIONES**

Como conclusión sobre los problemas jurídicos identificados y evaluados, los fundamentos de las resoluciones que emitidas por ambas instancias administrativas, expreso que me encuentro conforme – en parte - con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Ello, toda vez que esta instancia - a diferencia de la Comisión de Protección al Consumidor – declaró fundada en parte un extremo de la denuncia. No obstante, bajo el estudio completo del comportamiento habitual del consumidor, se concluye que, no habría sido él quien realizó la totalidad de las operaciones materia de denuncia.

Sobre los problemas jurídicos identificados, debe considerarse que la primera instancia debe tener en cuenta que la autoridad administrativa tiene la obligación de evaluar -de manera congruente- todos los hechos denunciados en el procedimiento, debiendo ser imputados con su tipo jurídico exacto y correspondiente.

Finalmente, corresponde enfatizar que la sanción a imponerse deberá respetar los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, no debiéndose perder de vista su finalidad disuasoria, la cual busca que la conducta de los proveedores se encuentre orientada al cumplimiento estricto de las normas sobre la materia.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

- Tardío Pato, J. (2003) El principio de Especialidad Normativa y sus aplicaciones jurisprudenciales. 189 – 225.
- (Urbina, 2020). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 148.

- Huergo Lora, A. (1998). La motivación de los actos administrativos y la aportación de nuevos motivos en el proceso contencioso-administrativo. *Revista de Administración Pública* (145), 89-116.

## **VII. FUENTES LEGALES:**

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Resolución SBS N° 6523-2013
- Reglamento de Tarjetas de Débito y Crédito.

## **VIII. ANEXOS**

- Denuncia.
- Resolución de Imputación de Cargos, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor.
- Descargos formulados por el B.C.P.
- Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.
- Recurso de apelación.
- Resolución Final emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.





- (i) El 29 de diciembre de 2018, sufrió el robo de su Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a su Cuenta de Ahorros en dólares 193-\*\*\*\*\*7-1-03);
- (ii) en la misma jornada, la entidad bancaria autorizó el procesamiento de once (11) operaciones inusuales -descritas a continuación- con cargo a su cuenta de ahorros, sin verificar previamente la identidad del titular de la tarjeta de débito:

Hora de la operación	Detalle	Importe (US\$)	Importe (S/)
04:16	Retiro en cajero BBVA	125,00	400,00
04:17	Retiro en cajero BBVA	62,50	200,00
04:43	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:08	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:28	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:42	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
06:30	Retiro en cajero BCP	614,44	2 000,00
06:45	Transferencia a favor de [REDACTED] en cajero BCP	153,61	500,00
09:33	Transferencia a favor de [REDACTED]	768,05	2 500,00
10:17	Consumo en la PF Vendemas	1 921,87	6 150,00
10:26	Consumo en la PF Vendemas	1 234,37	3 950,00
<b>TOTAL: US\$ 7 132,84</b>			

- (iii) la entidad bancaria debió bloquear el producto financiero ante la ocurrencia de operaciones sospechosas -acaecidas de forma ininterrumpida en horas inusuales-; y,
- (iv) en atención a lo ocurrido, presentó dos (2) reclamos ante la entidad bancaria que no fueron estimados procedentes, a pesar de que encontraron sustento en la denuncia policial interpuesta el 30 de diciembre de 2018.
2. En virtud de lo narrado, solicitó ordenar al Banco como medida correctiva que retorne a su favor los importes indebidamente descontados de su cuenta de ahorros, por las operaciones no reconocidas por su persona. Adicionalmente, requirió condenar al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento.



3. Mediante Resolución 1 del 18 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1 (en adelante, la Secretaría Técnica) emitió, entre otras cosas, el siguiente pronunciamiento:

*“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 30 de setiembre de 2019, interpuesta por el señor [REDACTED] contra [Banco [REDACTED]] por lo siguiente:*

- (i) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Banco [REDACTED] no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, permitiendo indebidamente que se realicen once (11) operaciones con cargo a su Cuenta de Ahorros N° [193-\*\*\*\*\*7-1-03] del denunciante por un importe total de US\$ 7 129,84, pese a que estas operaciones presentaban características inusuales, por lo que debió bloquear la tarjeta de débito utilizada para su realización.*
- (ii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 24° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Banco de [REDACTED] se habría negado a devolver al denunciante el importe correspondiente a las operaciones no reconocidas, pese a haber presentado su sustent[ó] con la copia de la denuncia policial”. [Sic]*

4. El 26 de diciembre de 2019, el Banco presentó sus descargos respecto de las conductas imputadas en su contra, con arreglo a las siguientes consideraciones:

- (i) El 29 de diciembre de 2018, se realizaron once (11) operaciones mediante la presentación, y consecuente lectura del chip, de la Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a la Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03) del interesado;
- (ii) las transacciones indicadas correspondieron a dos (2) retiros efectuados a través de un cajero automático administrado por otra entidad financiera -Banco BBVA Perú S.A.-, un (1) retiro realizado en un cajero automático de su empresa, seis (6) operaciones de consumo y dos (2) transferencias a favor de terceros -realizadas a través de un cajero automático de su entidad-;
- (iii) toda operación efectuada con la tarjeta de débito se estimaba efectuada y reconocida por el cliente y contabilizada en la fecha que se ejecutara, en tanto hubiera sido realizada a través del uso del producto financiero y la clave secreta o firma electrónica, siendo que estos elementos debían ser resguardados por el consumidor;
- (iv) en el caso concreto, las transacciones controvertidas fueron registradas en estricto cumplimiento de sus medidas de seguridad -a saber, el empleo de la tarjeta de débito y la respectiva clave secreta-, máxime cuando, en lo referente a las operaciones gestionadas en sus cajeros



- automáticos, su entidad requirió, adicionalmente, proporcionar el número del documento nacional de identidad (en adelante, DNI) del cliente;
- (v) a fin de acreditar sus afirmaciones, remitió las winchas auditoras emitidas por su cajero automático, con arreglos a las cuales resultaba posible apreciar que el retiro realizado a las 06:45 horas del 29 de diciembre de 2018 y las transferencias a favor de terceros registradas el mismo día fueron autorizados a través del uso conjunto de la tarjeta de débito y su clave secreta;
  - (vi) de otro lado, elevó las winchas auditoras enviadas a su entidad por Banco BBVA Perú S.A., de cuyo contenido se advertía que los dos (2) retiros realizados en su cajero automático se efectuaron a través del empleo de la tarjeta de débito y la clave secreta;
  - (vii) en distinto orden de ideas, aportó al procedimiento reportes de las operaciones autorizadas y confirmadas de sus sistemas, en aras de corroborar que los seis (6) consumos registrados en establecimientos comerciales fueron autorizados debidamente;
  - (viii) la tarjeta de débito fue bloqueada el 29 de diciembre de 2018 a las 20:23:55, por retención de dicho producto en un cajero automático;
  - (ix) su entidad contaba con un sistema de monitoreo que efectuaba un seguimiento a los patrones de consumo generados por sus clientes, en virtud de reglas dinámicas y confidenciales;
  - (x) en el caso denunciado, las operaciones cuestionadas no levantaron alerta alguna, en la medida que el señor [REDACTED] había efectuado, anteriormente, retiros por tal medio;
  - (xi) asimismo, las transacciones gestionadas en cajeros automáticos de otra entidad no podían ser estimadas inusuales, debido a que la tarjeta de débito se encontraba habilitada para su uso en los diversos canales ofrecidos por su entidad; y,
  - (xii) respecto de la presunta negativa a conceder la pretensión del denunciante, a pesar de que se encontró respaldada por la denuncia policial correspondiente, se verifica que el Reclamo C11721601 del 9 de julio de 2019 -presentado con tal propósito- fue atendido mediante carta del 10 de julio del mismo año, a través de la cual se informó al consumidor que las operaciones habían sido realizadas con el empleo de la tarjeta de débito y la clave de cuatro (4) dígitos, desestimando, en tal sentido, su solicitud.
5. Mediante Resolución 3 del 6 de enero de 2020, la Secretaría Técnica solicitó al Banco brindar la información reseñada a continuación:
- “a) *Explicar de manera detallada el funcionamiento de los sistemas de monitoreo que emplean para la detección de operaciones fraudulentas o que no corresponden al comportamiento habitual de los consumidores, precisando si el sistema es manual o automático, siendo que, en cualquiera de los casos deberá señalar cuáles son los pasos que se*



*siguen para la emisión de una alerta -y el tiempo de duración de cada paso-.*

- b) *Indicar si una vez detectada una operación inusual (que no corresponde al comportamiento habitual o que presenta características de fraude) se procede al bloqueo preventivo de manera automática de la tarjeta o cuenta afectada y/o se comunican directamente con el titular del producto financiero para avisarle de la realización de dichas operaciones, debiendo adjuntar los medios probatorios que consideren pertinentes para tal efecto.*
- c) *Precisar de manera detallada, de acuerdo con el análisis realizado por su entidad financiera, cuál es el comportamiento habitual del señor [REDACTED] [REDACTED] sustentando claramente los motivos por los cuales las operaciones cuestionadas estarían acorde con el comportamiento habitual del denunciante o no contendrían características de patrón de fraude”.*

6. El 5 de febrero de 2020, el Banco absolvió el requerimiento formulado, con arreglo a los siguientes términos:
- (i) Las reglas que sustentaban su sistema de monitoreo eran dinámicas (variaban en función de la concentración y las tendencias de las modalidades de fraude), siendo que, a fin de garantizar su eficacia, eran confidenciales y no podían ser divulgadas;
  - (ii) si su sistema emitía una alerta de seguridad, su entidad procedía a entablar comunicación con el consumidor, a efectos de consultar si la operación que generó dicha alerta fue efectuada por este;
  - (iii) de no ser posible contactar al cliente, realizaba un bloqueo preventivo de la tarjeta o cuenta afectada, siendo que el bloqueo definitivo de la misma sólo podía registrarse a solicitud del consumidor; y,
  - (iv) elevó en autos los estados de cuenta de la Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03, emitidos desde su fecha de apertura (en el mes de julio de 2018).
7. Por Resolución 1032-2020/CC1 del 31 de julio de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1 (en adelante, la Comisión) arribó a la siguiente decisión:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código<sup>2</sup>, al no haber considerado acreditado que la entidad bancaria haya incumplido con adoptar las medidas de seguridad establecidas durante la realización de las once (11) operaciones cuestionadas por el

<sup>2</sup> Mediante la referida resolución, la Comisión determinó que el hecho materia de denuncia, en este punto, debía ser analizado como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.



- denunciante, por el importe total de US\$ 7 129,84, toda vez que fueron procesadas cumpliendo con la aplicación de dichas medidas;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor ██████ contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código<sup>3</sup>, al no haber considerado acreditado que la entidad bancaria haya incumplido con el deber de atención de reclamos, en tanto no devolvió al denunciante el importe de las operaciones no reconocidas, toda vez que atendió correctamente dicho reclamo; y,
  - (iii) denegó la solicitud de medidas correctivas y el pago de las costas y costos requeridos por el señor ██████
8. El 28 de agosto de 2020, el señor ██████ apeló la Resolución 1032-2020/CC1, en virtud de los siguientes argumentos:
- (i) La Comisión afirmó que el registro de once (11) operaciones en seis (6) horas y diecinueve (19) minutos no resultaba sospechoso, toda vez que su persona efectuó un retiro de US\$ 8 500,00 en las oficinas del Banco, a través de su atención por ventanilla;
  - (ii) nunca realizó más de una (1) transacción por día, no utilizó su tarjeta de débito en establecimientos comerciales y, al efectuar operaciones por montos elevados, optó por acudir a las oficinas de la entidad bancaria, a efectos de gestionar su ejecución;
  - (iii) asimismo, la primera instancia trajo a colación la ejecución de un retiro de US\$ 800,00 por cajero automático, sin tomar en consideración que fue realizado mediante dicho medio a solicitud de personal del Banco;
  - (iv) no compartió su clave secreta de cuatro (4) dígitos o su clave dinámica *token*, máxime cuando nunca utilizó el último mecanismo mencionado, a efectos de realizar operaciones;
  - (v) su denuncia se encontraba sustentaba en la falta de adopción de medidas de seguridad, por parte del Banco, para garantizar el uso de su tarjeta de débito, pues la información personal de los consumidores era proporcionada a terceros; y,
  - (vi) de igual modo, el denunciado debió verificar, mediante la revisión de los registros filmicos respectivos, si las transacciones fueron efectuadas por su persona y remitir la información visual a la autoridad de consumo, en la medida que autorizó el uso de su tarjeta de débito en diversos canales (a modo de ejemplo, en establecimientos comerciales).
9. El 22 de diciembre de 2020, el Banco absolvió el recurso de apelación interpuesto por su contraparte, manifestando su conformidad con la decisión adoptada por la Comisión, de acuerdo con los argumentos expuestos en sus descargos. Adicionalmente, repuso lo siguiente:

<sup>3</sup> Mediante la referida resolución, la Comisión determinó que el hecho materia de denuncia, en este punto, debía ser analizado como una presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código.



- (i) El denunciante podía efectuar operaciones a través de las oficinas del Banco, cajeros automáticos y en una amplia gama de establecimientos y puntos de venta del país;
  - (ii) la clave dinámica *token*, invocada por el señor [REDACTED] en vía de apelación, no había sido empleada al autorizar las operaciones controvertidas;
  - (iii) los retiros y transferencias efectuadas a través de cajeros automáticos no podían haber sido considerados inusuales, toda vez que el consumidor había empleado esta vía (además de otros canales), previamente;
  - (iv) las operaciones de consumo fueron realizadas en establecimientos ajenos a su entidad, por lo que no podía contar con los registros fílmicos aludidos por el señor [REDACTED] y,
  - (v) asimismo, conforme a la Resolución Ministerial 689-2020-IN-1701, su entidad no se hallaba obligada a mantener registradas en video las operaciones efectuadas en sus instalaciones.
10. Cabe precisar que el denunciante no apeló la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código -toda vez que se limitó a manifestar su disconformidad con la decisión de la primera instancia, en lo relativo a la falta de adopción de medidas de seguridad para el procesamiento de once (11) operaciones inusuales-, por lo que este punto del pronunciamiento cuestionado ha quedado consentido.

## ANÁLISIS

### I. Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

11. El artículo 18° del Código<sup>4</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
12. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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



servicios que ofrecen en el mercado<sup>5</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

13. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado 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. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>6</sup>.
14. De otro lado, es pertinente indicar que el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados<sup>7</sup>, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente

---

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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

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

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



procedimiento<sup>8</sup>, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo<sup>9</sup>

15. En el presente caso, el señor [REDACTED] denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se registraran, el 29 de diciembre de 2018, once (11) operaciones no reconocidas con cargo a su Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a su Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03). Estas operaciones son detalladas a continuación:

Hora de la operación	Detalle	Importe (US\$)	Importe (S/)
04:16	Retiro en cajero BBVA	125,00	400,00
04:17	Retiro en cajero BBVA	62,50	200,00
04:43	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:08	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:28	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:42	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
06:30	Retiro en cajero BCP	614,44	2 000,00
06:45	Transferencia a favor de [REDACTED] en cajero BCP	153,61	500,00
09:33	Transferencia a favor de [REDACTED]	768,05	2 500,00
10:17	Consumo en la PF Vendemas	1 921,87	6 150,00
10:26	Consumo en la PF Vendemas	1 234,37	3 950,00
<b>TOTAL: US\$ 7 132,84</b>			

16. Al respecto, el interesado refirió que la entidad bancaria debió bloquear su tarjeta de débito, debido a que se suscitaron sucesivas transacciones en horas inusuales, y durante un periodo reducido. A ello se debía adicionar que el denunciado no verificó, antes de procesar dichas operaciones, que las mismas hayan sido autorizadas por su persona.

<sup>8</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>9</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



17. La Comisión declaró infundada la denuncia, toda vez que verificó que las nueve (9) transacciones registradas en el periodo comprendido desde las 04:16 hasta las 09:33, no presentaban características -por monto individual y canal- que permitieran atribuirles la condición de "inusuales", debido a que eran inferiores a la operación registrada el 14 de agosto de 2018, por US\$ 800,00. De forma adicional, el órgano de primera instancia sostuvo que la suma de las once (11) transacciones controvertidas -US\$ 7 132,84- no superaba el retiro por ventanilla efectuado por el consumidor el 30 de noviembre de 2018 -US\$ 8 500,00, por lo que no correspondía calificarlas como fraudulentas o sospechosas, contrariamente a lo afirmado por el consumidor.
18. De otro lado, la primera instancia consideró acreditado que las operaciones cuestionadas fueron autorizadas debidamente por el interesado, ello de la revisión de los medios probatorios aportados por el Banco en el curso del procedimiento (a saber, las winchas auditoras de los cajeros automáticos vinculados con los retiros y transferencias efectuadas por tal canal, los reportes tándem correspondiente, y el reporte de operaciones autorizadas de sus sistemas).
19. Atendiendo a los alegatos deducidos por el señor [REDACTED] en vía de apelación, corresponde verificar, en primer lugar, si la entidad bancaria cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales o que podrían presentar un patrón de fraude. Ello, en tanto el interesado controvertió que el denunciado (y la autoridad de consumo) haya estimado que el registro de varias operaciones en canales no utilizados con regularidad, por importes elevados y en un periodo reducido de tiempo no era inusual.
20. Una vez superada tal evaluación, se procederá a dilucidar si se realizó un cargo justificado de las transacciones cuestionadas, en tanto estas cumplieran con los requisitos de validez pertinentes.
21. En este punto, cobra pertinencia señalar que no resulta un hecho controvertido en esta instancia que la Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03 se encontraba activa en la oportunidad en que se registraron las once (11) operaciones materia de análisis.
22. Habiéndose determinado ello, es oportuno puntualizar que el numeral 5 del artículo 2° de la Resolución S.B.S. 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), posteriormente modificado por la Resolución S.B.S. 5577-2019, define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros,



los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

23. Al respecto, el artículo 17° del Reglamento, establece 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.*
- (...)”*

24. Conforme al artículo citado previamente, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.

25. Esta Sala, en mayoría, considera que la finalidad del artículo 17° del citado reglamento descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un historial de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.

26. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el historial de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.

27. Bajo tal orden de ideas, de la revisión de los estados de la cuenta de ahorros del señor [REDACTED] correspondientes a los meses de agosto, setiembre, octubre y noviembre de 2018, se advierte lo siguiente<sup>10</sup>:

<sup>10</sup> En el archivo “eccc (1)” incluido en el CD obrante en la foja 41 del expediente.



- (i) En los periodos correspondientes a los meses de setiembre y octubre de 2018 no se registraron operaciones;
  - (ii) en el periodo correspondiente al mes de agosto de 2018 se registró un monto total de consumo ascendente a US\$ 1 340,00; y,
  - (iii) en el periodo correspondiente al mes de noviembre de 2018 se registró un monto total de consumo ascendente a US\$ 8 500,00.
28. De lo mencionado en el párrafo anterior, se desprende que el reporte total de consumos más elevado -por mes- se registró en el mes de noviembre de 2018, el cual ascendió a US\$ 8 500,00.
29. En tal sentido, corresponde evaluar si el Banco, en el marco de su deber de monitoreo de operaciones, se encontraba obligado a identificar alguna de las operaciones controvertidas como inusuales al patrón de consumo fijado en el párrafo previo. Ello, a efectos de verificar si le correspondía adoptar medidas de seguridad, como el bloqueo preventivo de la cuenta de ahorros del señor [REDACTED] que hubieran evitado que se procesen operaciones posteriores en perjuicio de su cliente.
30. Al respecto, corresponde precisar que, contrariamente a lo determinado por la Comisión, este Colegiado en mayoría considera que al momento de evaluar el patrón de consumo, en aras de determinar el momento en que se debió generar la alerta respectiva, se analizará la totalidad de los consumos efectuados por el tarjetahabiente por periodo y se tomarán en cuenta además de las operaciones cuestionadas, el resto de las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante.
31. En ese sentido, el patrón de consumo del interesado será construido a partir del contraste integral entre las operaciones cuestionadas y el total de las transacciones realizadas previamente por el denunciante, siendo que la frecuencia o canal en que estas hubieran sido efectuadas son factores que -por sí solos- no determinan la irregularidad de una operación, siendo necesario así que se efectuó su comparación con el importe total de consumos realizados previamente por el denunciante en periodos anteriores.
32. Cabe precisar, además, que -para este Colegiado en mayoría- no se puede asumir como fraudulenta o sospechosa la primera operación que se genere por un canal distinto al registrado por el Banco por el solo hecho que, con anterioridad a esta, el consumidor no lo haya utilizado, en tanto una tarjeta de débito se encuentra habilitada para ser usada en los diversos canales ofrecidos por la entidad financiera, conforme se desprende de la información proporcionada por el proveedor a su contraparte, a través de la "Cartilla



Informativa de Cuentas de Ahorro: Cuenta Premio BCP”, debidamente suscrita por el señor [REDACTED] el 31 de julio de 2018<sup>11</sup>.

33. Así pues, el alegato del denunciante, referido a que la sucesión ininterrumpida de las operaciones en un periodo exiguo y por canales previamente no utilizados debió determinar que las operaciones controvertidas fueran consideradas sospechosas, no resulta atendible.
34. Ahora bien, retomando el análisis del caso, el monto total de las once (11) transacciones registradas (por la suma de US\$ 7 132,84) **no** excedía el patrón usual de consumo construido con motivo de las operaciones registradas en los estados de cuenta del producto financiero materia de evaluación, el cual registraba -como máximo- un consumo total mensual de US\$ 8 500,00; por tanto, no se verifica que estas operaciones hayan debido generar una alerta de consumo inusual o fraudulento.
35. En ese sentido, corresponde a este Colegiado, en mayoría, efectuar un análisis del cumplimiento de los requisitos de validez respecto de dichas transacciones, a fin de corroborar que estas hayan sido válidamente procesadas.
- a. Sobre los retiros y transferencias efectuadas en cajeros automáticos
36. Cabe precisar que el análisis de validez, en este punto, se encontrará circunscrito a las siguientes operaciones, efectuadas desde un cajero automático, con el ingreso de la Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a su Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03) - no habiendo sido esta conclusión rebatida en el curso del procedimiento por el consumidor:

Hora de la operación	Detalle	Importe (US\$)	Importe (S/)
04:16	Retiro en cajero BBVA	125,00	400,00
04:17	Retiro en cajero BBVA	62,50	200,00
06:30	Retiro en cajero BCP	614,44	2 000,00
06:45	Transferencia a favor de [REDACTED] [REDACTED] en cajero BCP	153,61	500,00
09:33	Transferencia a favor de [REDACTED] [REDACTED]	768,05	2 500,00

37. Sobre ello, en principio, debe señalarse que a efectos de utilizar una tarjeta de débito para efectuar un retiro de efectivo o transferencias a favor de terceros, deberá efectuarse la lectura del chip del plástico, y luego que el sistema reconozca la información contenida en dicha tarjeta, el portador tendrá que introducir la clave secreta, siendo a partir de dicho momento que se habilitará

<sup>11</sup> En el archivo “contrato cta ahorro (1)” incluido en CD obrante en la foja 41 del expediente.



a dicho usuario a realizar transacciones con cargo a la línea de crédito o cuenta del titular, siempre que dicha tarjeta se encuentre activa.

38. No obstante, en los casos de operaciones con tarjetas de débito, no se desconoce la posibilidad que estas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la tarjeta, a la clave secreta de la misma, ni demás datos insertos en dicho producto financiero, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos elementos de seguridad, proporcionados por la entidad financiera, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
39. Corresponde indicar que, si bien el denunciante adujo que la información referida en el párrafo anterior había sido concedida a terceros por la entidad bancaria, lo cierto es que no ha remitido medio probatorio alguno que respalde dicha afirmación (máxime cuando esta no fue invocada en su denuncia), por lo que su argumento es desestimado.
40. Ahora bien, cabe agregar que la comprobación de un hecho negativo -como la no realización de operaciones con la tarjeta de débito otorgada a un cliente- no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio financiero, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tales operaciones se realizaron utilizando las medidas de seguridad puestas a disposición del cliente por el propio proveedor. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad bancaria en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron.
41. Al respecto, se verifica de autos que las operaciones analizadas correspondían a tres (3) retiros de efectivo y dos (2) transferencias, a través de cajero automático, a partir de la lectura del chip de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta respectiva.
42. Así, debe precisarse que los medios de prueba usuales presentados por las empresas del sistema financiero para acreditar que las operaciones realizadas mediante cajeros automáticos fueron efectuadas con una tarjeta y la clave secreta del cliente son los siguientes:
  - (i) Las “winchas auditoras” de los cajeros automáticos: Son documentos emitidos por el propio cajero automático, se indica la fecha, hora y monto de la operación, así como el número de tarjeta y la introducción de la clave secreta;
  - (ii) los “print de pantalla”: Estos documentos reproducen la imagen en pantalla del sistema que generó la wincha auditora;
  - (iii) los reportes Tandem: Son emitidos por el mismo sistema continuo en un formato de texto y contiene la información relativa a las operaciones autorizadas en un determinado cajero automático; y,



- (iv) los reportes en formato "TXT": En dichos documentos se consigna la misma información de las winchas auditoras, pero en formato de texto. Se suelen emitir cuando la operación reclamada tiene una antigüedad mayor a los 6 meses.
43. Si bien por regla general, la wincha auditora es el documento que refleja de manera integral la realización de las transacciones de disposición de efectivo -operaciones cuestionadas-, pueden existir otros reportes o journals que, valorados de manera conjunta, puedan acreditar la validez de determinadas transacciones, puesto que de cuyo contenido debería apreciarse: (i) el número de la tarjeta utilizada; (ii) el número de la cuenta asociada a dicha tarjeta; (iii) el proceso de validación de la operación; (iv) la fecha y hora de la operación cuestionada; (v) el monto requerido en la operación; y, (vi) la afectación del saldo disponible de la cuenta; información que es similar a la que contendría una wincha auditora.
44. Ahora bien, con el propósito de acreditar la validez de los dos (2) retiros de efectivo cargados a la cuenta de ahorros del denunciante por US\$ 125,00 y US\$ 62,50 -habiendo sido requeridos, originalmente, en moneda nacional, por S/ 400,00 y S/ 200,00, respectivamente- la entidad bancaria presentó capturas de las winchas auditoras correspondientes<sup>12</sup>, las cuales presentan la siguiente información: (i) número de la tarjeta de débito del denunciante; (ii) ingreso de la clave secreta (indicativo: PIN INGRESADO CORRECTO); (iii) fecha y hora de las operaciones; y, (iv) el importe de las operaciones, conforme se desprende del detalle siguiente:

**Retiro de S/ 400,00 (cargado a la cuenta de ahorros por US\$ 125,00):**

```
CAJERO 1243 NCR -----2.44
CAJERO 1243-----
29/12/18 04:15:41 TARJETA AJENA : ██████████

AID: A0000000031010APIACION EMV VISA DEBITO
29/12/18 04:15:46 PAN: ██████████
29/12/18 04:15:51 RETIRO DE EFECTIVO EMV
29/12/18 04:15:51 TIPO DE CUENTA SELECCIONADA: Cuenta de Ahorro
29/12/18 04:15:56 MONTO RETIRO: S/ 400.00
29/12/18 04:15:56 SOLICITUD DE TRANSACCION: COMISION RETIRO FORANEAS
NUM. OP: 000000034327 - REMESA: 0000
29/12/18 04:15:57 AUTORIZADA CON CODIGO: ██████████
*** PIN INGRESADO CORRECTO
*** FECHA CONTABLE: 20181231
29/12/18 04:15:58 MONTO COMISION: S/ 0.00
29/12/18 04:15:58 SOLICITUD DE TRANSACCION: RETIRO EMV VISA
*** NUM. OP: 000000000336 - REMESA: 0079
29/12/18 04:16:02 *** VALIDACION MAC: OK ██████████
29/12/18 04:16:02 AUTORIZADA CON CODIGO: ██████████
29/12/18 04:16:02 MONTO COMISION: S/ 0.00
29/12/18 04:16:02 MEZCLA BILLETES: 04(100) 00(100) 00(20)
29/12/18 04:16:12 *** COMPLETION OK TRANSACCION AUTORIZADA ***
29/12/18 04:16:15 TARJETA RETIRADA
29/12/18 04:16:18 MEZCLA PRESENTADA
29/12/18 04:16:19 *** BILLETES RETIRADOS
29/12/18 04:16:19 CONTADORES ACTUALES
604-100-1453;604-100-1999;604-020-1502;840-020-0254;
DISP./ACEP. ACUMULADO EN OPER. ANTERIOR
RETIROS S/ 62,140.00 US$ 900.00
DEPOSITOS S/ 0.00 US$ 0.00
CAJERO 1243 NCR -----2.44
```

<sup>12</sup> En el archivo "Winchas Auditoras del BBVA" incluido en el CD obrante en la foja 41 del expediente. M-SPC-13/1B 15/27



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1399-2019/CC1

```
CAJERO 1243 NCR =====2.44
CAJERO 1243-
29/12/18 04:17:31 TARJETA AJENA : ██████████

AID: A0000000031010 APLICACION EMV: VISA DEBITO
29/12/18 04:17:38 PAN: ██████████
29/12/18 04:17:44 RETIRO DE EFECTIVO EMV
29/12/18 04:17:44 TIPO DE CUENTA SELECCIONADA: Cuenta de Ahorro
29/12/18 04:17:48 MONTO RETIRO: S/ 200.00
29/12/18 04:17:49 SOLICITUD DE TRANSACCION: COMISION RETIRO FORANEAS
NUM. OP: 000000034330 - REMESA: 0000
29/12/18 04:17:49 AUTORIZADA CON CODIGO: ██████████
*** PIN INGRESADO CORRECTO
*** FECHA CONTABLE: 20181231
29/12/18 04:17:50 MONTO COMISION: S/ 0.00
29/12/18 04:17:51 SOLICITUD DE TRANSACCION: RETIRO EMV VISA
*** NUM. OP: 000000000339 - REMESA: 0079
29/12/18 04:17:53 *** VALIDACION MAC: OK
29/12/18 04:17:53 AUTORIZADA CON CODIGO: ██████████
29/12/18 04:17:53 MONTO COMISION: S/ 0.00
29/12/18 04:17:53 MEZCLA BILLETES: 02(100) 00(100) 00(20)
29/12/18 04:18:03 *** COMPLETION OK TRANSACCION AUTORIZADA ***
29/12/18 04:18:07 TARJETA RETIRADA
29/12/18 04:18:09 MEZCLA PRESENTADA
29/12/18 04:18:09 *** BILLETES RETIRADOS
29/12/18 04:18:10 CONTADORES ACTUALES
604-100-1451;604-100-1999;604-020-1502;840-020-0254;
DISP./ACEP. ACUMULADO EN OPER. ANTERIOR
RETIROS S/ 62,540.00 US$ 900.00
DEPOSITOS S/ 0.00 US$ 0.00
CAJERO 1243 NCR =====2.44
```

**Retiro de S/ 200,00 (cargado a la cuenta de ahorros por US\$ 62,50)**

45. En el mismo orden de ideas, el proveedor remitió las winchas auditoras vinculadas al retiro de efectivo y las dos (2) transferencias a terceros realizadas por los montos de S/ 2 000,00, S/ 500,00 y S/ 2 500,00, respectivamente -las cuales fueron cargadas a la cuenta de ahorros del interesado por las sumas de US\$ 614,44, US\$ 153,61 y US\$ 768,05, de cuyo contenido puede apreciarse : (i) número de la tarjeta de débito del denunciante; (ii) ingreso de la clave secreta (indicativo: PIN ENTERED); (iii) el ingreso del DNI del consumidor; (iv) fecha y hora de las operaciones; y, (v) el importe de las operaciones. Ello, de acuerdo con las imágenes exhibidas a continuación:

**Retiro de S/ 2 000,00 (cargado a la cuenta de ahorros por US\$ 614,44):**

```
*****
531*06:28:35*CARD ID ██████████ ----- INGRESO DE TARJETA CREDIMAS
532*29/12/18*06:28*
CHIP CARD BEING PROCESSED
533*06:28:50*AMOUNT REQ: 000000000000
534*06:28:50*OPCODE BUFFER: D ----- INGRESO DE DNI CONFORME
535*06:28:50*TREP: 00*00*00*00 836*5*0*1
536*06:28:18*PIN ENTERED ----- INGRESO DE CLAVE
537*29/12/18*06:28*
OPTIONAL RECEIPT: IMPRESO
556*06:30:46*PIN ENTERED
557*29/12/18*06:30*
OPTIONAL RECEIPT: IMPRESO
558*06:30:47*AMOUNT REQ: 000000002000 ----- IMPORTE REQUERIDO (S/2.000.00)
559*06:30:47*OPCODE BUFFER: TABA G
*6270*DISPENSED: 0524,0828,1069,2217
560*06:30:48*TREP: 00*00*02*19 727*B*040
561*06:30:51*CARD TAKEN ----- TARJETA ES DEVUELTA POR EL CAJERO Y TOMADA
562*06:30:55*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,02,19
BCP
PARA MAYOR INFORMACION:
BANCA POR TELEFONO: (01) 811-9898
BANCA POR INTERNET: WWW.VIABCP.COM
FECHA: 29/12/18 HORA: 06:30:48 C0000554
NO.OPE.: 6271 TARJETA ██████████
----- RETIRO -----
CTA. AHORROS US$ NRO: ██████████
MONTO PAGADO S/ ██████████
TIPO DE CAMBIO US$ *****2,255007
MONTO CARGADO US$ *****614,44
-----
SALDO CONTABLE US$ 5,213.89
SALDO DISPONIBLE US$ 5,213.89
VALIDACION VISA CHIP
```



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1399-2019/CC1

**Transferencia de S/ 500,00 (cargada a la cuenta de ahorros por US\$ 153,61):**

```
*****
904*06:43:59*CARD IN [REDACTED] ----- INGRESO DE TARJETA CREDIMAS
905*29/12/18*06:44*
CHIP CARD BEING PROCESSED
906*06:44:16*AMOUNT REQ: 000000000000
907*06:44:16*OPCODE BUFFER: D ----- INGRESO DE DNI CONFORME
908*06:44:16*TREP: 00-00-00-00 836-5-0-1
909*06:45:09*PIN ENTERED ----- INGRESO DE CLAVE
910*06:45:09*AMOUNT REQ: 000000050000 ----- IMPORTE TRANSFERIDO (S/500.00)
911*06:45:09*OPCODE BUFFER: BHGI D
912*06:45:11*AMOUNT REQ: 000000050000
913*06:45:11*OPCODE BUFFER: BHGI D
914*06:45:14*TREP: 00-00-00-00 120-5-0-1
BCP
PARA MAYOR INFORMACION:
BANCA POR TELEFONO: (01)311-9898
BCA.POR INTERNET: WWW.VIABCP.COM
FECHA: 29/12/18 HORA: 06:45:09 [REDACTED]
NO.OPE.: 6463 TARJETA: [REDACTED]
**** TRANSFERENCIA O/CTA ****
DE CTA. AHORROS US$ NRO: [REDACTED]
A CTA. AHORROS S/ NRO: [REDACTED]
TIPO DE CAMBIO *****2.255000
MONTO CARGADO US$ *****153.61
MONTO TRANSFERIDO S/ *****500.00
NOMBRE: [REDACTED]
VALIDACION VISA CHIP
```

**Transferencia de S/ 2 500,00 (cargada a la cuenta de ahorros por US\$ 768,05):**

```
*****
142*09:32:14*CARD IN [REDACTED] ----- INGRESO DE TARJETA CREDIMAS
143*29/12/18*09:32*
CHIP CARD BEING PROCESSED
144*09:32:29*AMOUNT REQ: 000000000000
145*09:32:29*OPCODE BUFFER: D ----- INGRESO DE DNI CONFORME
146*09:32:29*TREP: 00-00-00-00 836-5-0-1
147*09:32:30*VATM*VA*VENTA X ATM
148*09:32:30*VATM*VA*DNI: 29675127 [REDACTED]
149*09:32:30*VATM*VA*NRO TARJETA: [REDACTED]
150*09:32:30*VATM*VA*VENTA X ATM Retorno y resultado no soportado para VTA
151*09:32:05*PIN ENTERED ----- INGRESO DE CLAVE
152*09:32:05*AMOUNT REQ: 000000250000 ----- IMPORTE TRANSFERIDO (S/2,500.00)
153*09:32:05*OPCODE BUFFER: BHGI D
154*09:32:07*AMOUNT REQ: 000000250000
155*09:32:07*OPCODE BUFFER: BHGI D
156*09:32:08*TREP: 00-00-00-00 120-5-0-1
BCP
PARA MAYOR INFORMACION:
BANCA POR TELEFONO: (01)311-9898
BCA.POR INTERNET: WWW.VIABCP.COM
FECHA: 29/12/18 HORA: 09:32:05 [REDACTED]
NO.OPE.: 7492 TARJETA: [REDACTED]
**** TRANSFERENCIA O/CTA ****
DE CTA. AHORROS US$ NRO: [REDACTED]
A CTA. AHORROS S/ NRO: [REDACTED]
TIPO DE CAMBIO *****2.255000
MONTO CARGADO US$ *****768.05
MONTO TRANSFERIDO S/ *****2,500.00
NOMBRE: [REDACTED]
VALIDACION VISA CHIP
```

46. Tal como puede apreciarse de los citados medios probatorios, el Banco ha acreditado que las operaciones realizadas a través de cajeros automáticos fueron procesadas válidamente, en la medida que se ingresó la tarjeta de débito del interesado, el ingreso de su clave secreta, y la validación del chip (además de los datos de la cuenta de destino en el caso de la transferencia bancaria y el ingreso del DNI del consumidor en las transacciones efectuadas en cajeros automáticos de la entidad bancaria). En virtud de lo señalado, contrariamente a lo aducido por el señor [REDACTED] el Banco no requiere presentar, en el presente caso medios probatorios adicionales (tales como



registros fílmicos) que respalden la información exhibida en los instrumentos previamente analizados, máxime cuando su veracidad no ha sido válidamente controvertida por el denunciante.

47. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar en parte la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria adoptó las medidas de seguridad pertinentes, respecto de cinco (5) operaciones realizadas con cargo de la Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a su Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03) del interesado, por la suma total de US\$ 1 723,60, que se encontraban dentro de su comportamiento habitual de consumo y que fueron realizadas en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

b. Sobre los consumos efectuados en establecimientos comerciales

48. Corresponde indicar que la evaluación del cumplimiento de los requisitos de validez versará, en este punto, acerca de los seis (6) consumos efectuados con el uso conjunto de la tarjeta de débito del denunciante y su clave secreta, siendo que el consumidor no ha controvertido que dichas transacciones se efectuaron por este canal. Ello, conforme al detalle obrante a continuación:

Hora de la operación	Detalle	Importe (US\$)	Importe (S/)
04:43	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:08	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:28	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
05:42	Consumo en la tienda de juguetes y juegos Credipass E.I.R.L.	562,50	1 800,00
10:17	Consumo en la PF Vendemas	1 921,87	6 150,00
10:26	Consumo en la PF Vendemas	1 234,37	3 950,00

49. En este punto conviene manifestar que, conforme al artículo 14° del Reglamento, vigente a la oportunidad de los hechos, las entidades emisoras de tarjetas de débito pueden cargar aquellos importes de los bienes, servicios



y obligaciones que el usuario adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice<sup>13</sup>.

50. En ese orden de ideas, se desprende que medios probatorios tales como los *prints* de pantalla del sistema electrónico de la entidad financiera y las constancias emitidas por las empresas procesadoras de pago (remitidos por los proveedores a fin de respaldar la validez de las operaciones efectuadas con cargo a tarjetas de débito) no sustentan la validez de las operaciones cargadas a las tarjetas de los denunciados, siendo que los documentos idóneos para acreditar ello son las órdenes de pago suscritas o autorizadas por el tarjetahabiente.
51. De acuerdo a lo antes mencionado, de la lectura de la normativa sectorial invocada, la validación de las operaciones no se limita únicamente a los *vouchers* suscritos, siendo que alude de manera general a las órdenes de pago suscritas o autorizadas.
52. Por consiguiente, la validez de la operación controvertida debe ser sustentada mediante la presentación de órdenes de pago autorizadas o suscritas, a través de las cuales se puede apreciar la autorización expresa del cargo de la misma a la tarjeta de débito del denunciado.
53. Así las cosas, con la finalidad de acreditar el cumplimiento de las medidas de seguridad exigidas en el procesamiento de las operaciones de consumo con tarjeta presente, el Banco presentó los reportes denominados “Operaciones Autorizadas”, “Operac. Confirmadas en Incoming Moneda Nacional – Otra Red Local – P.O.S.”<sup>14</sup>, mediante los cuales se verificaba el uso de la tarjeta y la lectura del chip.
54. No obstante, conforme al análisis realizado previamente, esta Sala considera que dichos medios de prueba no permiten acreditar la validez de los consumos cuestionados por el señor [REDACTED] en tanto tales pruebas corresponden a pantallazos del sistema interno de la entidad financiera, los cuales, de la lectura del artículo 14<sup>o</sup> efectuada por este Colegiado en mayoría, no se

---

<sup>13</sup>

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

**Artículo 14°.** - Cargos.

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

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

<sup>14</sup>

En el archivo “Autorizadas y confirmadas” incluido en el CD obrante en la foja 41 del expediente.



consideran como autorizaciones válidas a través de medios electrónicos y/o firmas digitales en la contratación presencial en establecimientos.

55. En suma, de la revisión de los medios probatorios aportados por la entidad financiera, no se ha logrado corroborar que los seis (6) consumos efectuados en establecimientos comerciales el 29 de diciembre de 2018, por las sumas de US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 1 921,87 y US\$ 1 234,37 fueron válidamente procesados por el proveedor.
56. Con arreglo las consideraciones expuestas, corresponde revocar en parte la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra el Banco; y, en consecuencia, se declarar fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la entidad bancaria haya adoptado las medidas de seguridad pertinentes, respecto de seis (6) operaciones realizadas con cargo de la Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a su Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03) del interesado, por la suma total de US\$ 5 406,24, toda vez que no se verificó el cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

## II. Sobre la medida correctiva a dictarse

57. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores<sup>15</sup>.
58. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa<sup>16</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°. - Medidas correctivas.**  
- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.  
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.  
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**  
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:  
a. Reparar productos.  
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.  
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.  
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.  
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.



revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>17</sup>.

59. En el presente caso, se verificó que seis (6) operaciones ejecutadas el 29 de diciembre de 2018, con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, fueron indebidamente registradas, en tanto la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad respectivas para su procesamiento válido.
60. En ese sentido, corresponde ordenar al Banco como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a favor del consumidor los importes vinculados a las seis (6) transacciones registradas el 29 de diciembre de 2018 en su cuenta de ahorros, por los montos de US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 1 921,87 y US\$ 1 234,37, más los intereses y comisiones correspondientes -por el cargo indebido de estas operaciones-.
61. Por consiguiente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.
62. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor [REDACTED] podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

(...)

17

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



COD-INDECOPI<sup>18</sup>.

### III. Sobre la graduación de la sanción a imponer

63. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Administración<sup>19</sup>.
64. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los Principios de Razonabilidad<sup>20</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

<sup>18</sup> **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Títulos II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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

<sup>20</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;



65. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
66. En el presente caso, en la medida que esta Sala declaró fundada, en parte, la denuncia interpuesta contra el Banco, corresponde imponer una sanción a dicho proveedor, en virtud de los siguientes criterios:
- (i) **Beneficio ilícito:** constituido en el ahorro de los recursos obtenidos por el Banco para adoptar las medidas de seguridad para evitar el procesamiento indebido de operaciones, con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante;
  - (ii) **probabilidad de detección:** considerada alta, en tanto el consumidor presentó incentivos para denunciar este hecho ante la autoridad administrativa competente y esta únicamente requirió del análisis de los medios probatorios que obraban en el expediente para determinar la responsabilidad del proveedor; y,
  - (iii) **efectos negativos en el mercado:** reflejados en la desconfianza generada en los consumidores del sector financiero, los cuales no esperan que los proveedores de dicho sector atribuyan a su esfera patrimonial operaciones no autorizadas y podrían considerar que ello constituye una conducta regular de parte de los proveedores de este sector del mercado.
67. Atendiendo a lo previsto, es pertinente mencionar que la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, como la conducta detectada en el presente procedimiento.
68. Por tal motivo, con arreglo a los criterios de graduación desarrollados con anterioridad, y en estricta observancia del Principio de Predictibilidad<sup>21</sup>, este Colegiado concluye que corresponde sancionar al Banco con una multa de 2 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código verificada en el presente pronunciamiento.

---

d) El perjuicio económico causado;

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>21</sup> Ver Resolución 3739-2019/SPC-INDECOPI del 30 de diciembre de 2019.



69. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>22</sup>, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

IV. Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

70. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente<sup>23</sup>.

71. En el presente caso, se ha determinado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad contempladas en la normativa sectorial, respecto de seis (6) operaciones no reconocidas por el señor ██████ incurriendo así en una infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

72. En ese sentido, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al interesado las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.

73. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el señor ██████ podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

V. Sobre la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

74. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>24</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa

<sup>22</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**  
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>23</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-**  
En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>24</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**



quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

75. En tanto esta Sala ha verificado que la entidad bancaria incurrió en una infracción de los artículos 18º y 19º del Código, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada.

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

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar en parte la Resolución 1032-2020/CC1 del 31 de julio de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Banco [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria adoptó las medidas de seguridad pertinentes, respecto de cinco (5) operaciones realizadas con cargo de la Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a su Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03) del interesado, por la suma total de US\$ 1 723,60, que se encontraban dentro de su comportamiento habitual de consumo y que fueron realizadas en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

**SEGUNDO:** Revocar en parte la Resolución 1032-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Banco [REDACTED] y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la entidad bancaria haya adoptado las medidas de seguridad pertinentes, respecto de

---

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

M-SPC-13/1B 25/27



seis (6) operaciones realizadas con cargo de la Tarjeta de Débito 4557-\*\*\*\*-\*\*\*\*-2905 (asociada a su Cuenta de Ahorros 193-\*\*\*\*\*7-1-03) del interesado, por la suma total de US\$ 5 406,24, toda vez que no se verificó el cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

**TERCERO:** Ordenar a Banco [REDACTED] como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a favor del consumidor los importes vinculados a las seis (6) transacciones registradas el 29 de diciembre de 2018 en su cuenta de ahorros, por los montos de US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 562,50, US\$ 1 921,87 y US\$ 1 234,37, más los intereses y comisiones correspondientes -por el cargo indebido de estas operaciones-.

Informar a Banco [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**CUARTO:** Sancionar a Banco [REDACTED] con una multa de 2 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada.

**QUINTO:** Requerir a Banco [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1399-2019/CC1

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de Banco de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada

**OCTAVO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco [REDACTED] para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio, y Jessica Gladys Valdivia Aramayo.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente