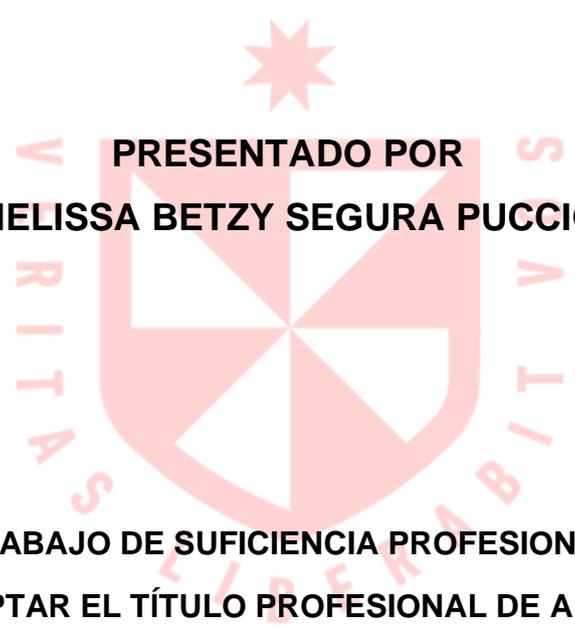


FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0895/2019-CC1**



**PRESENTADO POR
MELISSA BETZY SEGURA PUCCIO**

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

LIMA – PERÚ

2022

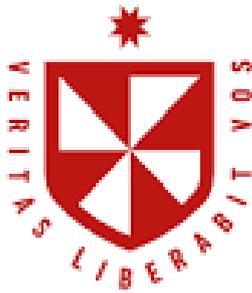


CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0895/2019-CC1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : MELISSA BETZY SEGURA PUCCIO

Código : 2007111972

LIMA – PERÚ

2022

Este informe jurídico trata sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, siendo las partes el señor E.H.B.Q. (denunciante) y BBVA (denunciado). El denunciante señaló que tomó conocimiento de tres transacciones no reconocidas, con cargo a su cuenta de ahorros en dólares americanos las cuales superaban los \$ 7.000.00, las que afirmó no haberlas realizado. El denunciado presentó su escrito de descargos afirmando que los depósitos se efectuaron con la aprobación del titular de la tarjeta y que los métodos como el dispositivo token digital y el mensaje de texto mandado al celular del denunciado eran protocolos de protección más que suficientes. La Comisión de Protección al Consumidor N.º 1 como primera instancia resolvió: 1) Declarar la nulidad parcial de la denuncia interpuesta contra la entidad bancaria, por infracción del artículo N°88 del Código, al considerar que la conducta consistente en que el referido proveedor no habría atendido de manera adecuada el Reclamo N° 0781-2019/SACINDECOPI-CGR, en la medida que el referido hecho no fue denunciado; 2) declarar infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la entidad bancaria no hubiese cumplido con adoptar las medidas de seguridad establecidas durante la realización de las tres (3) transacciones no reconocidas por el importe total de US\$ 7 617,76, efectuadas el 24 de mayo de 2019. El señor E.H.B.Q. presentó recurso de apelación al no encontrarse de acuerdo con la resolución. En segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró revocar lo resuelto en la resolución final, ya que consideró que las transacciones realizadas no eran del consumidor ya que salían del patrón de consumo del consumidor. Respecto a los problemas jurídicos apreciados son: 1) ¿Qué se entiende por el deber de idoneidad en los servicios financieros? Y 2) ¿Lo resuelto por la comisión respeto el principio pro consumidor?

NOMBRE DEL TRABAJO

SEGURA PUCCIO MELISSA BETZY.docx

RECUENTO DE PALABRAS

7450 Words

RECUENTO DE CARACTERES

39673 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

30 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

93.6KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 31, 2023 10:05 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 31, 2023 10:05 AM GMT-5**● 24% de similitud general**

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

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación

ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	
1.	Denuncia	4
2.	Admisión a trámite.....	6
3.	Descargos	6
4.	Síntesis de la resolución de primera instancia	9
5.	Síntesis del recurso de apelación interpuesto por la denunciante	15
6.	Síntesis de la resolución de segunda instancia.....	16
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	
1.	¿Qué se entiende por el deber de idoneidad en los servicios financieros?.....	23
2.	¿Lo resuelto por la comisión respeto el principio pro consumidor?	24
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	
1.	¿Qué se entiende por el deber de idoneidad en los servicios financieros?.....	27
2.	¿Lo resuelto por la comisión respeto el principio pro consumidor?	28
IV.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	
1.	Sobre la resolución de primera instancia	27
2.	Sobre la resolución de segunda instancia.....	27
V.	CONCLUSIONES.....	29
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	30
VII.	ANEXOS	

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

1. **Denuncia**

El 5 de julio de 2019, el señor E.H.B.Q. denunció al BBVA ante la Comisión de Protección al consumidor - Sede Central, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, manifestando lo siguiente:

1.1 Fundamentos de hecho

- El 24 de mayo de 2019, tomó conocimiento de tres (3) transacciones no reconocidas, con cargo a la cuenta de ahorros en dólares americanos N° ****_****_**_*****, asociada a la Tarjeta de Débito N° ****_****_****_****, por la suma total de US\$ 7 617,76.
- En la misma fecha, acudió a una agencia del BBVA, en donde le informaron que dichas operaciones fueron autorizadas ingresando la clave de acceso a Banca por Internet y la clave del dispositivo Token Digital.
- El detalle de las transacciones cuestionadas es el siguiente: (i) 24/05/2019 13:19 \$1481.22; (ii) 24/05/2019 14:07 \$1193.00 y (iii) 24/05/2019 14:31 \$4943.54.
- Se afilió a la clave Token Digital el 24 de mayo de 2019, a las 23:42 horas, esto fue, de manera posterior a la realización de las operaciones no reconocidas.

- El consumo cuestionado de US\$ 4 943,54 se efectuó a las 14.31 horas en la fecha mencionada, sin embargo, bloqueó su tarjeta de débito a las 14:28 horas.
- En todo momento, mantuvo consigo su tarjeta de débito y teléfono celular; además, las tres (3) operaciones no reconocidas excedieron el límite permitido.
- Conforme a los últimos movimientos de su cuenta de ahorros, no efectuaba operaciones vía pago efectivo, ni compras por internet, por lo que el BBVA no realizó filtró alguno, ni recibió notificación alguna sobre las operaciones no reconocidas.

1.2 Medios probatorios

- Copia del reclamo N°24051900915 ante el BBVA - donde se cuestiona las transacciones cargadas a la cuenta de ahorros en dólares del Sr. E.H.B.Q.
- Respuesta del banco al reclamo N° 24051900915 en el que se indica que las operaciones fueron realizadas utilizando el número de DNI, clave de acceso a banca por internet y token digital.
- Reclamo reiterativo N° 070611900727 - Compra en *** ***** US\$ 4,943.54 realizada 24/05/19 hora 14:31.
- Respuesta del banco al reclamo N° 070611900727.
- Constancia de afiliación al token digital.
- Constancia de operaciones del BBVA por pagos de servicios.
- Movimientos de la cuenta de ahorros de los últimos 4 meses previos a las operaciones controvertidas.
- Acta de inasistencia por parte del BBVA a la audiencia de conciliación del día 31 de julio del 2019.

2. Admisión a trámite

Mediante Resolución N° 2, del 16 de agosto del 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al consumidor N° 1 imputó contra el Banco BBVA las presuntas infracciones siguientes: (i) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes y sin tomar en cuenta su patrón de consumo, permitiendo que se realicen tres (3) transacciones y/o movimientos que no reconocía y con cargo a la cuenta de ahorros en dólares de titularidad del denunciante, por un importe total de US\$ 7, 617.76; (ii) Presunta infracción al artículo 88 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado no habría atendido, de manera adecuada, el Reclamo N° 0781-2019/SAC-INDECOPI-CGR presentado por el denunciante ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

3. Descargos

El BBVA al presentar su descargos manifestó, entre otros puntos, lo siguiente:

- Conforme a su sistema informático denominado “Log de Operaciones KT-80” se pudo apreciar que el 24 de mayo de 2019 a las 12:59 horas, se registró el ingreso correcto a la banca móvil (indicativo “KT000”), con el uso de la clave de acceso (indicativo “FE03”).
- En relación con las operaciones denominadas Pago Efectivo, una vez iniciada la sesión en la banca móvil, el cliente debía seleccionar la opción “Pagos”, verificar los datos de la operación (Importe, destino, etc.) y acto seguido, debía ingresar la clave Token Digital para autorizarla, clave que el sistema genera

automáticamente en el equipo celular que se encontraba afiliado para el envío de dicha clave, validando así la operación a realizar.

- De acuerdo con los registros de su sistema, el celular N° ***** perteneciente al denunciante, se encontraba afiliado al Token Digital (indicativo “Smart Token”) desde el 30 de julio del 2018, asimismo, el serial Token Digital del denunciante era el N° BB-**-RP*****, código que es único por cliente y no varía así el usuario cambiase de dispositivo móvil.
- Conforme a sus sistemas informáticos denominados “Log de Operaciones KT-80” y “Log de Smart Token — Kibana”, las operaciones de US\$ 1 481,22 y US\$ 1 193,00 fueron autorizadas con la generación automática del Token Digital (serial N°BB-**-*****), tal como quedó registrado correctamente (indicativo “FN77”).
- La tercera operación de consumo de US\$ 4 943,54, se realizó en un comercio electrónico ajeno a su banca por internet, con el empleo de la información sensible que se encontraba en el plástico de la tarjeta de débito del Sr. E.H.B.Q, conforme se aprecia en el sistema informático denominado “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”.
- La tarjeta de débito N° ****_****_****_**** estuvo activa al momento de realizarse las transacciones cuestionadas, ya que el bloqueo se realizó el 24 de mayo de 2019, a las 14:35 horas.
- Contaba con medidas de seguridad operativas, tales como: el uso de la tarjeta y clave, sistema de monitoreo plus, mensajes de alerta e infomail, así como medidas preventivas como la difusión de publicidad, página web y carta de bienvenida que entregaba a sus clientes; el sistema de monitoreo plus operaba generando alertas

por aquellas operaciones que tenían un patrón inusual de consumo y podían representar un riesgo de fraude.

- El equipo de "gestores de monitoreo" se encargaba de atender las alertas en cuanto se generaban, verificando si la transacción alertada cumplía con las características habituales de consumo del cliente respecto a varias coincidencias como: lugar de consumo, rubros similares, monto, horario, velocidad entre las transacciones previas, cantidad por día o días, entre otros. Así, el servicio de monitoreo era "ex post", ya que para generar las alertas debían realizarse primero las operaciones sospechosas y así evitar nuevas transacciones fraudulentas.
- En el presente caso, no existieron operaciones de muestra o tanteo, además las transferencias cuestionadas requirieron la generación de la clave Token Digital.
- El reclamo presentado ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (en adelante SAC) no estaba sujeta a reglas de obligatorio cumplimiento, al carecer dicha área de facultades de coerción sobre los participantes, por lo que, correspondía desestimar el cuestionamiento planteado en su contra sobre dicho extremo.

4. Síntesis de la resolución de primera instancia

Mediante Resolución 0095-2020/CC1 con fecha 10 de enero del 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento: (i) Declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos, en el extremo que imputó al BBVA la presunta infracción del artículo 88° del Código, por la conducta consistente en que el referido proveedor no habría atendido de manera adecuada el reclamo N° 0781-2019/SACINDECOPI-CGR, en la medida que el referido hecho no fue denunciado, y, (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor E.H.B.Q. contra el BBVA, por

presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la entidad bancaria no hubiese cumplido con adoptar las medidas de seguridad establecidas durante la realización de las tres (3) transacciones no reconocidas por el importe total de US\$ 7 617,76, efectuadas el 24 de mayo de 2019, con cargo a la cuenta de ahorros N.º ****_****_**_***** del denunciante.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- El señor E.H.B.Q, a través de su escrito de denuncia del 5 de julio de 2019, indicó expresamente que la presunta infracción cometida por BBVA sería el haber permitido la realización de tres (3) operaciones no reconocidas.
- Mediante Resolución N° 1, de fecha 16 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica imputó al BBVA el presunto hecho infractor, siguiente: “(ii) Presunta infracción al artículo 88 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado no habría atendido de manera adecuada, el Reclamo N° 0787-2019/SAC-INDECOPI-CGR presentado por el denunciante ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi”.
- En ese sentido, al verificarse que existe falla de congruencia entre los hechos denunciados y parte de la imputación realizada, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 2, en el extremo que imputó como una presunta infracción del artículo 88 del Código, el hecho consistente en que el BBVA no habría atendido de manera adecuada el Reclamo N° 0781-2019/SACINDECOPI-CGR presentado por el denunciante.
- **Sobre la autorización para la realización de las operaciones “Pago Efectivo”** Sobre el particular, de los actuados en el expediente y, de acuerdo con lo manifestado por las partes en el procedimiento, se

aprecia que el 24 de mayo de 2019, se realizaron dos (2) operaciones denominadas “Pago Efectivo” a través de la Banca Móvil del denunciado.

- Al respecto, de la revisión de la página web del BBVA—y conforme lo señaló el denunciado—, se verifica que para el ingreso a la Banca Móvil se requiere digitar el número de DNI del titular y la clave de acceso”.
- A fin de acreditar el ingreso a la Banca Móvil, previo a la realización de las operaciones no reconocidas, el BBVA presentó el reporte generado por su sistema denominado “Listado de Operaciones KT-80, mediante el cual se verifica lo siguiente: (i) la fecha y la hora del inicio de sesión; (ii) los códigos de transacciones “FE03” y “KTOO”; y, (iii) el código del usuario.
- La Comisión considera que, en atención a los Principios de Presunción de Licitud y Veracidad, existen suficientes elementos que generan certeza que el denunciado cumplió con la obligación de respetar los mecanismos de seguridad establecidos para el ingreso a la banca por internet, antes de la realización de las operaciones cuestionadas.
- El ingreso de la clave dinámica (ya sea clave token, clave de coordenadas o clave “SMS”, entre otros) representa entonces la clave de autorización de las transacciones respectivas a favor de terceros a través del canal virtual utilizado, la cual responde a un protocolo de seguridad implementado por las entidades financieras. Es de precisar que la clave de asignación dinámica varía para cada una de las operaciones a realizar, ello con el fin de prevenir el riesgo de fraude electrónico, siendo que solo mediante el ingreso correcto de dicha clave, el titular de la cuenta podrá realizar sus transacciones mediante la plataforma web de la entidad financiera.

- Por lo expuesto, a fin de determinar la responsabilidad de la entidad financiera, la autoridad de consumo deberá verificar si la transferencia a favor de tercero realizada a través de internet se efectuó de acuerdo con el parámetro de seguridad implementado, esto es, con el ingreso de clave dinámica; así como si el monto transferido se encontraba dentro del límite máximo establecido para autorizar la realización de dicha operación.
- En consecuencia, corresponde verificar, en primer lugar, la afiliación del número del teléfono celular del señor E.H.B.Q. al Token Digital; y, en segundo lugar, el uso de dicho token para la autorización de las operaciones de Pago Efectivo.
- Sobre la autorización para la realización de la operación de consumo Al respecto, el señor E.H.B.Q. cuestionó la realización de una operación por internet de US\$ 4 943,54. Sobre el particular, tal como se ha mencionado, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores para realizar operaciones de consumo, por ello, es necesario que dentro de un procedimiento de este tipo, en donde se cuestiona el servicio brindado por la entidad financiera, sea este quien presente el sustento que acredite de manera indubitable la autorización del cliente, sea a través de la suscripción de una orden de pago, el ingreso de un código o la firma electrónica.
- La Sala ha establecido que, en casos de operaciones vía internet, las entidades financieras deberán presentar la documentación que acredite que las transacciones se realizaron con el empleo de los datos de la tarjeta del cliente y las claves secretas que permitan validar las operaciones.
- Por ello, para que la entidad financiera sea exonerada de responsabilidad, deberá presentar los medios probatorios que

acrediten que las operaciones cuestionadas fueron efectuadas válidamente.

- En ese sentido, a fin de acreditar la validez del consumo cuestionado, el BBVA presentó el reporte denominado “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”, mediante cual se verifica la información siguiente: (i) número de tarjeta de débito; (1) fecha y la hora de la operación; (ii) importe; (1v) nombre del comercio; y, (v) código de respuesta y modo de ingreso de la operación cuestionada.
- Cabe señalar que el BBVA cumplió con informar la leyenda del indicativo "Modo ingreso", especificando que el número "1" en la séptima posición significaba que el modo de entrada de datos al terminal fue de manera manual".
- Sobre el sistema de monitoreo, cabe señalar que, conforme al análisis que se ha realizado sobre el funcionamiento de este, para que una alerta pueda generarse deben de concurrir circunstancias suficientes para inferir que una operación no está siendo realizada por el titular de la cuenta de ahorros y/o tarjeta de crédito.
- Asimismo, es importante añadir que para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primera deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo realizadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de patrón de fraude o sean distintas al comportamiento habitual del señor E.H.B.Q.
- En el presente caso, el señor E.H.B.Q. alegó que no realizaba transacciones de Pago Efectivo ni compras por internet; por lo que, se desprende que el cuestionamiento del denunciante está basado en que las operaciones no reconocidas no correspondían a su comportamiento

habitual, al presentarse hasta dos (2) criterios que debieron alertar el sistema de monitoreo del BBVA, como son: tipo y canal.

- En ese orden de ideas, es posible utilizar el medio de pago para realizar una primera operación de un tipo o por un comercio anteriormente no registrado, sin que ello constituya una operación inusual. Sostener lo contrario, implicaría restringir la libertad de los consumidores para realizar transacciones en comercios, lugares o montos distintos a los efectuados anteriormente.
- En consecuencia, en los casos en que el titular de una tarjeta de crédito o débito no haya realizado operaciones de un determinado tipo o comercio con anterioridad, no implica que la primera operación que se realice bajo dichas características tenga que ser restringida por el sistema de monitoreo de la entidad bancaria, en la medida que cuenta con la libertad de realizar operaciones por cualquier cuantía o vía de considerarlo conveniente.

5. Síntesis del escrito de apelación interpuesto por el denunciante contra la Resolución de primera instancia

Mediante escrito, de fecha 5 de febrero de 2020, el señor E.H.B.Q. formuló recurso de apelación contra la Resolución 0095-2020/CC1, manifestando lo siguiente:

- Sobre el extremo declarado nulo por la Comisión, señaló que formuló reclamos ante BBVA, los cuales no fueron absueltos en su oportunidad y, a consecuencia de ello, acudió ante el SAC, quien remitió al proveedor un nuevo reclamo que tampoco fue atendido por el denunciado.

- Lo resuelto por la Comisión fue incongruente, debido a que era ilógico que un consumidor, sin fundamento alguno reclame sobre el bloqueo de su tarjeta, pues la alerta se encontraba a cargo de la entidad financiera.
- Sobre el extremo de su denuncia declarado infundado, reiteró que solicitó preliminarmente el bloqueo de cuentas, el cual fue realizado a costo del denunciante, pues el BBVA no realizó ningún filtro de seguridad antes durante y después de la realización de las operaciones no reconocidas.
- El mismo día de ocurridas las operaciones cuestionadas, acudió al BBVA a exigir el bloqueo de su cuenta, debido a que estas operaciones no fueron autorizadas con su clave de acceso a Banca por internet, ni mucho menos con la clave Token Digital.
- Hizo hincapié en que el Barco no acreditó los mecanismos de seguridad empleados en las tres (3) operaciones cuestionadas, pues se afilió al Token Digital después de realizadas las operaciones, siempre mantuvo su tarjeta y equipo celular consigo.
- El BBVA no pudo explicar a qué servicio se han realizado los aludidos movimientos.

6. Síntesis de la Resolución de segunda instancia

Mediante la Resolución 0095-2020/CC1 del 10 de enero de 2020, emitida por la Comisión de Protección al consumidor— Sede Central N°1, Revocar en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor E.H.B.Q. el contra del BBVA; y en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas

de seguridad respectivas con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, a cargo de la cuenta de ahorros del denunciante, no reconocida por este, toda vez que la misma no se encontraba dentro de su patrón de consumo.

Denegar la solicitud de medidas correctivas formulada por el señor E.H.B.Q.

Sancionar al BBVA con una multa de 2 UIT, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14.31 horas, a cargo de la cuenta de ahorros del señor E.H.B.Q.

Requerir al BBVA el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Condenar al BBVA al pago de costas y costos del procedimiento.

Disponer la inscripción del BBVA en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta detectada.

Disponer que la secretaria técnica de la Sala Especializada en Protección al consumidor informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta al BBVA, en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- En su escrito de denuncia, el señor E.H.B.Q. manifestó que el BBVA no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se realicen tres (3) operaciones que no reconocía y efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros en dólares, por un importe total de US\$ 7 6117,76.

- En su defensa, el BBVA sostuvo que, sus clientes son informados con indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad, folletos e información, para que tomen las medidas para evitar fraudes, robos de identidad y/o tarjeta, entre otros. Asimismo, señaló que las dos primeras operaciones cuestionadas por el señor E.H.B.Q. se realizaron mediante Banca Móvil (transferencias), con el correcto ingreso del Token Digital, el cual se encontraba activo desde el 30 de julio de 2018; y, no después de haberse realizado las operaciones cuestionadas, como pretendió afirmar el denunciante.
- Asimismo, respecto de la tercera operación cuestionada por la suma de US\$ 4 943,54, señaló que fue realizada en un comercio electrónico ajeno a su banca por internet, con el empleo de la información contenida en el plástico de la tarjeta de débito del denunciante, conforme se verificaba en su sistema informático denominado “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”.
- De otro lado, el señor E.H.B.Q. en su recurso de apelación reiteró que solicitó preliminarmente a las transacciones cuestionadas, el bloqueo de cuenta el cual fue realizado a costo suyo, pues el BBVA no realizó ningún filtro de seguridad antes durante y después de la realización de las operaciones no reconocidas.
- Agregó que, el mismo día de ocurridas las operaciones cuestionadas, acudió al BBVA a exigir el bloqueo de su cuenta, debido a que estas operaciones no fueron autorizadas con su clave de acceso a Banca por Internet, ni mucho menos con la clave Token Digital. Aunado a ello, acotó que el BBVA no acreditó los mecanismos de seguridad empleados en las tres (3) operaciones cuestionadas, pues se afilió al Token Digital después de realizadas

las operaciones y, siempre mantuvo su tarjeta y equipo celular consigo.

- Atendiendo a lo manifestado por la institución financiera y el denunciante, este Colegiado efectuará un análisis de las medidas de seguridad adoptadas por el BBVA a efectos de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta del denunciante. En primer lugar, se verificará el monitoreo y detección de operaciones inusuales; así, una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado de las mismas, cumpliendo con los requisitos de validez pertinentes.
- Sobre el comportamiento habitual de consumo del señor E.H.B.Q., el numeral 5 del artículo 2° de la Resolución SBS 6523-2013, que aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento) define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores que pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
- Esta Sala considera que la finalidad del artículo 17° del 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, las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un patrón de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.

- Cabe destacar que, esta Sala no está afirmando que es obligación de la entidad financiera prever el tipo de operaciones que pueden cargarse a la cuenta del señor E.H.B.Q., sin embargo, es responsabilidad de la entidad financiera adoptar mecanismos que le permitan -ante la detección de una operación fraudulenta o inusual- adoptar mecanismos idóneos y oportunos que eviten que se continúen cargando operaciones de dicha naturaleza en perjuicio del señor E.H.B.Q. Ahora bien, habiéndose realizado el análisis de patrón de consumo y determinado que las dos (2) primeras operaciones cuestionadas por el denunciante se encontraban dentro del patrón usual del mismo, corresponde a esta Sala verificar la validez de estas operaciones cargadas a la cuenta del denunciante, para lo cual se analizará el procedimiento de seguridad seguido por el BBVA. Ello, considerando que, en su recurso de apelación, el señor E.H.B.Q. hizo hincapié en que las mismas no fueron realizadas válidamente.
- Sobre la validez de las dos primeras operaciones cuestionadas por el señor E.H.B.Q, conforme a los medios de prueba que obran en el expediente y los argumentos señalados por ambas partes, las dos (2) primeras operaciones cuestionadas por el señor E.H.B.Q, por los importes de US\$ 1 481,22 y US\$ 1 193,00, ocurrieron el 25 de mayo de 2019 a través de la banca móvil del BBVA.
- Asimismo, cabe destacar que de la revisión de la página web del denunciado, así como de lo manifestado por el señor E.H.B.Q, se aprecia que para el ingreso a la banca móvil se requiere digitar el número de documento de identidad del titular, así como la respectiva clave de acceso.
- En atención a lo señalado previamente, es posible concluir que el BBVA cumplió con verificar los mecanismos de seguridad dispuestos para el correcto ingreso del señor E.H.B.Q. a su

plataforma denominada “Banca Móvil”, respecto de las dos (2) primeras operaciones cuestionadas. RESOLUCIÓN 1741-2020/5PC-INDECOPI EXPEDIENTE 895-2019/CC1.

- Por otro lado, corresponde a esta Sala verificar si las operaciones analizadas fueron debidamente procesadas respetando los mecanismos de seguridad correspondientes, es decir (i) el empleo de la “clave token”; y, (ii) el respectivo ingreso de la clave dinámica (clave token) de manera correcta al momento de realizarse ambas operaciones.
- Finalmente, cabe indicar que si bien la Comisión consideró que todas las operaciones -en conjunto- fueron debidamente validadas y pese a que en su totalidad, no coincidían con el patrón del señor E.H.B.Q y pudieron hacer presumir al BBVA que se trataban de operaciones inusuales, a efectos de emitir una alerta ex post, siendo que la alerta no tendría la finalidad de resarcir un fraude, este Colegiado discrepa de tal posición, dado que se debió activar la alerta en el momento en que se realizó una operación que no se encontraba dentro del patrón de consumo, para luego verificar su validez, lo cual no ocurrió en el presente caso en relación con la tercera transacción.
- Sobre lo expuesto corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el BBVA, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, y en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse acreditado que el denunciado no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, en tanto no verificó que la operación realizada el 24 de mayo de 2019 por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, se haya encontrado dentro del patrón de consumo del denunciante.

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

Los principales problemas jurídicos identificados son: 1) ¿Qué se entiende por el deber de idoneidad en los servicios financieros? Y 2) ¿Lo resuelto por la comisión respeto el principio pro consumidor?

1. ¿Qué se entiende por el deber de idoneidad en los servicios financieros?

Sobre el deber de la idoneidad, El Código de Protección y Defensa del consumidor, en su art. 18, dice que:

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.

Adicionalmente, Alfredo Bullard (2010) afirma que:

La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido. Sin embargo, para efectos operativos,

tanto la ley como la jurisprudencia administrativa han hecho esfuerzos para ir forjando algunas diferencias. (p. 14)

En conclusión, se puede afirmar que la idoneidad es la correspondencia entre lo que el proveedor ofrece al consumidor, con lo que este recibe esto dependerá de la información que le brinde el proveedor al consumidor.

Por otro lado, en relación a la transparencia de la información de los productos y servicios brindados por las entidades financieras, en el art 82 del Código de Protección y Defensa del consumidor estipula que:

Los proveedores de servicios financieros están obligados a informar a consumidores o usuarios de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente.

En ese sentido, las entidades financieras, como cualquier proveedor, están obligados a brindarle información a sus consumidores. En ese sentido, la información tiene que ser oportuna, clara, veraz, simple y sobre todo relevante.

Respecto a la protección de los consumidores en los servicios financieros, Ijubica Vodanovic (2016) afirma lo siguiente:

Brinda algunos alcances sobre la protección al consumidor financiero ventajas de reconocer el mismo a nivel normativo. En primer lugar, señala que la finalidad principal de la protección al consumidor financiero es procurar “la satisfacción de su decisión acorde a sus intereses un mercado o de consumo masivo donde existe asimetría informativa entre los agentes financieros y el

público usuario” esto quiere decir que el consumidor financiero podrá ejercer libremente su decisión de elección por aquella que resulte más acorde con el producto o servicio que necesite o requiera. En segundo lugar, al exigirse una mayor transparencia en la información respectiva a los productos o servicios financieros permitirá que las entidades financieras busquen cada vez más brindar una mejor accesibilidad informática de sus productos para que el consumidor puede elegir su producto, generando una mejora en economía de mercado. En tercer lugar, al mantener una regulación normativa sobre la protección al consumidor se podrá observar los términos y condiciones, así como entrever la implicación y mecanismos ilusiones frente al incumplimiento de las obligaciones asumidos por ambas partes incurrir en mayores costos de transacción. (P.17)

Respecto a la vulneración en el sector financiero frente a los ciberataques, Ernst & Young (2016), afirma lo siguiente:

Debido a la naturaleza de los datos que almacenan las entidades y empresas del sector financiero, estos resultan ser un blanco frecuente de ciberataques. Un tipo de ciberataque financiero conocido es el denominado Phishing que resulta ser un tipo de fraude en internet que busca adquirir credenciales de un usuario mediante el engaño. Esta técnica incluye el robo de contraseñas, números de tarjetas de crédito, detalles de cuentas bancarias y otra información confidencial. (P.43)

(...)

De otro lado, un nuevo blanco de ataques resulta ser los cijos instalados en los smartphones. El uso actual de este tipo de dispositivos como canal que permite realizar transacciones con entidades financieras implica que

probablemente haya información sobre el usuario y clave de acceso que se está transmitiendo a través de estos teléfonos. (P. 59)

Para concluir, sobre las medidas de seguridad de las tarjetas de crédito, las resoluciones 2455-2017/SPC-INDECOPI y 1971-2017/SPC-INDECOPI, afirman lo siguiente:

El último párrafo del artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS 264-2008 establecía la obligación de las entidades financieras de contar con un sistema de monitoreo de transacciones inusuales; sin embargo, esta únicamente previó su aplicación para el caso de tarjetas de crédito mas no para el uso de tarjetas de débito. Sin embargo, el artículo 170 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución 6523-2013, introdujo la obligación de las entidades financieras de contar con determinadas medidas de seguridad tanto para el uso de tarjetas de crédito como de tarjetas de débito, estableciendo incluso un plazo para su implementación hasta el 31 de diciembre de 2014. Cabe destacar que la Sala estableció que dicho mandato requería que la entidad administradora de la tarjeta verifique una pluralidad de transacciones que le permitan definir el comportamiento habitual en la línea de crédito de su cliente.

2. ¿lo resuelto por la comisión respeto el principio pro consumidor?

Sobre el principio pro consumidor, en el Código de Protección y Defensa del consumidor, en su art. V inc. 2 del código preliminar afirma que:

En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de lo pro

consumidor. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

Adicionalmente, Julio Baltazar Carrión (2007) afirma que:

El principio pro consumidor, el cual constituye una base firme sobre la cual se ha de desarrollar en el futuro todo el sistema de protección de los consumidores. Además, este principio es importante porque permitirá a las autoridades administrativas y judiciales que tengan que ver con la materia, hacer una integración de dicho principio con otros de nuestro sistema y optar por una interpretación que garantice a todos los consumidores el respeto de sus derechos. (P.134)

Entonces, se debe entender que el principio pro consumidor, es aquel que, ante alguna duda de aplicación de alguna cláusula de contrato o de alguna norma, la autoridad administrativa debe resolver esa duda, con la aplicación de lo más favorable para el consumidor.

Ahondado a ello, referido al interés público, en el Resolución N° 0090-2004-AA/TC, el Tribunal Constitucional en el punto 11 afirma que:

El interés público tiene que ver con aquello que beneficia a todos; por ende, es sinónimo y equivalente al interés general de la comunidad. Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la existencia de la organización administrativa.

Por otro lado, referido al principio de eficacia, en la Ley del procedimiento Administrativo General, en el art IV inc. 10 del condigo preliminar afirma que:

Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

Adicionalmente, Morón Urbina (2019) afirma que:

Contemporáneamente la valoración de la eficacia en la gestión pública ha servido para darle una nueva legitimidad social a la Administración. Ahora no solo basta cumplir las normas para contar con legitimidad, sino que además la actividad gubernamental debe ir aparejada con el logro de los resultados u objetivos previstos por el ordenamiento al crear determinada facultad u obligación administrativa. En breve, la eficacia administrativa se refiere a la obtención de los objetivos previamente programados por las autoridades competentes a través de la normativa aprobada y a la prestación de los servicios a cargo de la

Administración dentro de los estándares de calidad establecidos. Como valor, la eficacia tiene una pluralidad de efectos sobre la gestión: es un principio informador de la actividad, es una obligación de cada autoridad al realizar sus actividades, es un parámetro para supervisar y controlar la gestión pública. (p. 115)

Es decir, por el principio de eficacia, se entiende que todo acto administrativo, hecho administrativo y acto de administración que ejecute la Administración Pública, debe estar vinculado y alineado a la finalidad pública de la Entidad.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. ¿Qué se entiende por el deber de idoneidad en los servicios financieros?

Si bien entendemos que el deber de la idoneidad se define como la correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir, frente a lo efectivamente recibe del proveedor. Siendo el proveedor el responsable del deber de idoneidad, entonces como ya es conocido, el proveedor es el que proporciona la información al consumidor sobre lo que le está ofertando.

Con respecto a la problemática en cuestión, todo consumidor o usuario de servicios financieros, tiene como expectativa que, la entidad bancaria en donde ha decidido colocar su dinero, es una entidad que cuenta con tecnología y los protocolos de seguridad suficientes, para garantizar la seguridad y confianza de que no van a ser víctimas de robos. Ello, claro está, es como se debe entender el deber de idoneidad en los servicios financieros.

Siempre estamos viendo noticias respecto de consumidores que han sido víctimas de alguna nueva modalidad de estafa o robo de sus tarjetas de crédito o débito, generando así, gran incertidumbre de los consumidores

respecto a los servicios financieros contratados. Todo ello, genera una gran percepción de sus usuarios, a llegar a creer que las modalidades de estafa o robo, siempre están un paso delante de las medidas de seguridad que ofrecen los Banco.

A medida de conclusión, el art. 170 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, obliga a las entidades bancarias a siempre tener mecanismos de seguridad sofisticados, que ayude a detectar y frenar las estafas y robos. Ello, representa un gran reto para toda entidad bancaria, que siendo sus consumidores constantemente víctimas de estafas y robos, tienen que tener los mecanismos técnicos y tecnológicos capaces de frenar estos actos delictivos, pero, sobre todo, para darle la seguridad a sus consumidores. Seguridad, que se expresa como una garantía legal al deber de idoneidad de los servicios financieros.

2. ¿Lo resuelto por la comisión respeto el principio pro consumidor?

Se entiende que el principio pro consumidor, es aquel que en caso de que exista alguna duda de aplicación de alguna cláusula de contrato o de alguna norma, la autoridad administrativa debe resolver esa duda, con la aplicación de los más favorable para el consumidor.

Con respecto a esta segunda problemática, considero que la Comisión no resolvió el caso materia de estudio en respeto a este principio. Ello, gracias a que su resolución fue bastante injusta a mi parecer. En este caso, ni siquiera aplico la norma, sino que solo dejo desprotegido al consumidor. Y, teniendo en consideración que los robos cibernéticos son de muy complejo entendimiento, me sorprendió lo resuelto por la Comisión que, ante un evidente robo, deja desamparado a quienes supuestamente protegen y defienden.

Entonces a medida de conclusión, considero que no solo no se respetó el principio pro consumidor, sino que, el colegiado no indago más pruebas pertinentes para demostrar que existió una falta al deber de idoneidad por parte de la entidad bancaria. La administración en caso de duda debió, mediante el impulso de oficio, buscar más pruebas, ya que considero que

existió una falta por parte de lo resuelto por la comisión en la resolución final.

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

1. **Sobre la resolución de primera instancia**

No me encuentro de acuerdo con la resolución de primera instancia de la Comisión ya que, a mi criterio, la autoridad administrativa no evaluó adecuadamente los medios probatorios presentados en el presente procedimiento y, en consecuencia, la comisión afirmo que no existió ningún inconveniente con los 3 depósitos realizados, ya que, supuestamente, la entidad financiera cumplió con las medidas de seguridad adecuadas. Sin embargo, considero que era evidente que dos de las tres operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 4 943,54 dólares efectuadas el 24 mayo del 2019, no fueron realizadas por el señor E.H.B.Q. ya que no se encontraban dentro de su patrón de consumo. Por lo que habrían hecho compras con su tarjeta, ¿acaso esta modalidad no es algo recurrente?, ¿no debió la Autoridad Administrativa ser más empática con el señor E.H.B.Q. que se encontraba indefenso ante la complejidad de este tipo de robos cibernéticos? Y, por último, ¿la entidad financiera no debe mejorar sus protocolos de seguridad, para mayor seguridad de sus usuarios?

Por otro lado, considero que lo resuelto en primera instancia vulnera el principio pro consumidor, así como el principio de eficacia y la finalidad pública del propio Indecopi. Ello, porque adiciono que la Comisión dejo indefenso al consumidor, que es claro, fue víctima de un robo cibernético que, por su complejidad, necesita de una mayor tutela del Indecopi y mejores mecanismos de seguridad por parte de la entidad financiera.

2. Sobre la resolución de segunda instancia

Estoy de acuerdo con lo resuelto con la sala en la segunda instancia, ya que se consideró que los medios probatorios ofrecidos fueron suficientes para demostrar que las medidas de seguridad de la empresa financiera no garantizaron que el consumidor no fuera víctima de un robo cibernético.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto a la Resolución final N° 0095-2020/CC1, no estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, ya que no existió un correcto análisis de los medios probatorios y que no respetándose el principio pro consumidor.
2. Respecto a la Resolución 1741-2020/SPC-INDECOPI, me encuentro a favor de lo resuelto por la sala, debido a que se tomó en cuenta las consideraciones expuestas.
3. Respecto a la primera problemática planteada, el deber de la idoneidad en los servicios bancarios se debe entender, aterrizado en este caso, a la protección idónea y eficiente del dinero que sus usuarios depositan a estas entidades. Y, que, ante estafas o robos cibernéticos, la entidad bancaria va a responder con solidos mecanismos de seguridad.
4. Respecto a la segunda problemática planteada, la Autoridad Administrativa no realizo bien su trabajo, al no considerar aplicar el Principio pro consumidor

VI. **BIBLIOGRAFÍA**

- Morón Urbina, J (2019). Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general, *el principio de responsabilidad* (P. 146.). Gaceta Jurídica.
- Durand Carrión, J (2007). Tratado de Derecho del consumidor en el Perú (p.233). Universidad de San Martín de Porres Fondo Editorial.
- Informe de Ciberseguridad. Banco Interamericano De Desarrollo. En: Ciberseguridad ¿Estamos preparados en América Latina y el Caribe? Consulta: 06 de marzo de 2018
- Bullard, A. (2019). ¿El consumidor es un idiota? En Damián, O. A. (Coordinador), *Tratado de Protección y Defensa del consumidor* (P. 277.). Instituto Pacífico S.A.C.
- Tribunal Constitucional del Perú (2004). Resolución N° 0090-2004-AA/TC -Lima.
- Vodanovic Ronquillo, Ljubica "La dinámica entre la regulación prudencial del sistema financiero y la protección del consumidor" Ensayos de derecho contractual Financiero. Lima: Universidad Pacifico. 2013

Fuentes legales/marco normativo aplicable

- Congreso de la República (2010). Ley N.ª 29571 – Código de Protección y Defensa del consumidor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). T.U.O. de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS de fecha 22 de enero de 2019.
- Constitución Política del Perú.

VII. ANEXOS



Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS, Javier Eduardo Raymundo FAU20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.10.2020 19:26:08 -05:00



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 0095-2020/CC1 del 10 de enero 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 E [REDACTED] S.A.; y en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, a cargo de la cuenta de ahorros del denunciante, no reconocida por este, toda vez que la misma no se encontraba dentro de su patrón de consumo.*

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 6 de octubre de 2020

ANTECEDENTES

1. El 5 de julio de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) denunció a Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 24 de mayo de 2019, tomó conocimiento de tres (3) operaciones no reconocidas, con cargo a su cuenta de ahorros en dólares americanos N° [REDACTED] asociada a la Tarjeta de Débito N° [REDACTED]
 - (ii) en la misma fecha, acudió a una agencia del Banco, en donde le informaron que dichas operaciones fueron autorizadas con el ingreso de la clave de acceso a la Banca por Internet y la clave Token Digital;
 - (iii) el detalle de las operaciones cuestionadas es el siguiente:

1 [REDACTED] Lima - San Isidro
según la información obtenida en www.sunat.gob.pe.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

Fecha	Hora	Descripción	Importe US\$
24.05.2019	13:19	Pago Efectivo (transferencia)	1 481,22
24.05.2019	14:07	Pago Efectivo (transferencia)	1 193,00
24.05.2019	14:31	Compra por internet	4 943,54

- (iv) se afilió a la clave Token Digital el 24 de mayo de 2019, a las 23:42 horas, esto fue, de manera posterior a la realización de las operaciones no reconocidas;
 - (v) el consumo cuestionado de US\$ 4 943,54 se efectuó a las 14:31 horas en la fecha mencionada; sin embargo, bloqueó su tarjeta de débito a las 14:28 horas;
 - (vi) en todo momento, mantuvo consigo su tarjeta de débito y teléfono celular; además, las tres (3) operaciones no reconocidas excedieron el límite permitido; y,
 - (vii) conforme a los últimos movimientos de su cuenta de ahorros, no efectuaba operaciones vía pago efectivo, ni compras por internet, por lo que el Banco no realizó filtró alguno, ni recibió notificación alguna sobre las operaciones no reconocidas.
2. En atención a lo anterior, el señor ██████ solicitó como medida correctiva que el Banco cumpla con devolver los importes debitados de su cuenta de ahorros correspondientes a las operaciones no reconocidas, así como una indemnización por los gastos generados. Aunado a ello, solicitó el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 16 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Belón, efectuando la siguiente imputación de cargos:

"(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 5 de julio de 2019, interpuesta por el señor ██████ por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes y sin tomar en cuenta su patrón de consumo, permitiendo que se realicen tres (3) transacciones y/o movimientos que no reconocía y efectuadas con cargo a la cuenta de ahorros en Dólares de titularidad del denunciante, por un importe total de US\$ 7 6117,76.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

(ii) Presunta infracción al artículo 88° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que, el proveedor denunciado no habría atendido, de manera adecuada el Reclamo N° 0781-2019/SAC-INDECOPI-CGR presentado por el denunciante ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi." (sic)

4. En sus descargos, el Banco manifestó, entre otros puntos, lo siguiente:
- (i) Conforme a su sistema informático denominado "Log de Operaciones KT-80" se pudo apreciar que el 24 de mayo de 2019 a las 12:59 horas, se registró el ingreso correcto a la banca móvil (indicativo "KT00"), con el uso de la clave de acceso (indicativo "FE03");
 - (ii) en relación con las operaciones denominadas Pago Efectivo, una vez iniciada la sesión en la banca móvil, el cliente debía seleccionar la opción "Pagos", verificar los datos de la operación (importe, destino, etc.) y acto seguido, debía ingresar la clave Token Digital para autorizarla, clave que el sistema genera automáticamente en el equipo celular que se encontraba afiliado para el envío de dicha clave, validando así la operación a realizar;
 - (iii) de acuerdo con los registros de su sistema, el celular N° 9 [REDACTED] perteneciente al denunciante, este se encontraba afiliado al sistema de seguridad Token Digital (indicativo "Smart Token") desde el 30 de julio de 2018, asimismo, el serial Token Digital del denunciante era el N° [REDACTED] código que es único por cliente y no varía así el usuario cambiase de dispositivo móvil;
 - (iv) conforme a sus sistemas informáticos denominados "Log de Operaciones KT-80" y "Log de Smart Token – Kibana", las operaciones de US\$ 1 481,22 y US\$ 1 193,00 fueron autorizadas con la generación automática del Token Digital (serial N°BB-04-RP04004677083), tal como quedó registrado correctamente (indicativo "FN77");
 - (v) la tercera operación de consumo de US\$ 4 943,54, se realizó en un comercio electrónico ajeno a su banca por internet, con el empleo de la información contenida en el plástico de la tarjeta de débito del denunciante, conforme se aprecia de su sistema informático denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31";
 - (vi) la tarjeta de débito N° 4551-****-****-6847 se encontraba activa al momento de realizarse las operaciones cuestionadas, pues el bloqueo se realizó el 24 de mayo de 2019, a las 14:35 horas;
 - (vii) contaba con medidas de seguridad operativas, tales como: el uso de la tarjeta y clave, sistema de monitoreo plus, mensajes de alerta e infomail, así como medidas preventivas como la difusión de publicidad, página web y carta de bienvenida que entregaba a sus clientes;



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

- (viii) el sistema de monitoreo plus operaba generando alertas por aquellas operaciones que tenían un patrón inusual de consumo y podían representar un riesgo de fraude;
 - (ix) el equipo de "gestores de monitoreo" se encargaba de atender las alertas en cuanto se generaban, verificando si la transacción alertada cumplía con las características habituales de consumo del cliente respecto a varias coincidencias como: lugar de consumo, rubros similares, monto, horario, velocidad entre las transacciones previas, cantidad por día o días, entre otros. Así, el servicio de monitoreo era "ex post", ya que para generar las alertas debían realizarse primero las operaciones sospechosas y así evitar nuevas transacciones fraudulentas;
 - (x) en el presente caso, no existieron operaciones de muestra o tanteo, además las transferencias cuestionadas requirieron la generación de la clave Token Digital; y,
 - (xi) la tramitación de un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (en adelante, el SAC) no estaba sujeta a reglas de obligatorio cumplimiento, al carecer dicha área de facultades de coerción sobre los participantes; por lo que, correspondía desestimar el cuestionamiento planteado en su contra sobre dicho extremo.
5. Por Resolución 0095-2020/CC1 del 10 de enero de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos, en el extremo que imputó al Banco la presunta infracción del artículo 88° del Código, por la conducta consistente en que el referido proveedor no habría atendido de manera adecuada el Reclamo N° 0781-2019/SAC-INDECOPI-CGR, en la medida que el referido hecho no fue denunciado; y,
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor E [REDACTED] contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la entidad bancaria no hubiese cumplido con adoptar las medidas de seguridad establecidas durante la realización de las tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de US\$ 7 617,76, efectuadas el 24 de mayo de 2019, con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011-0164-14-0200***45 del denunciante.
6. El 5 de febrero de 2020, el señor [REDACTED] formuló recurso de apelación contra la Resolución 0095-2020/CC1, manifestando lo siguiente:
- (i) Sobre el extremo declarado nulo por la Comisión, señaló que formuló reclamos ante el Banco, los cuales no fueron absueltos en su oportunidad y, a consecuencia de ello, acudió ante el SAC, quien



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

- remitió al proveedor un nuevo reclamo que tampoco fue atendido por el denunciado;
- (ii) lo resuelto por la Comisión fue incongruente, debido a que era ilógico que un consumidor, sin fundamento alguno reclame sobre el bloqueo de su tarjeta, pues la alerta se encontraba a cargo de la entidad financiera.
 - (iii) sobre el extremo de su denuncia declarado infundado, reiteró que solicitó preliminarmente el bloqueo de cuentas, el cual fue realizado a costo del denunciante, pues el Banco no realizó ningún filtro de seguridad antes durante y después de la realización de las operaciones no reconocidas;
 - (iv) el mismo día de ocurridas las operaciones cuestionadas, acudió al Banco a exigir el bloqueo de su cuenta, debido a que estas operaciones no fueron autorizadas con su clave de acceso a Banca por Internet, ni mucho menos con la clave Token Digital;
 - (v) hizo hincapié en que el Banco no acreditó los mecanismos de seguridad empleados en las tres (3) operaciones cuestionadas, pues se afilió al Token Digital después de realizadas las operaciones, siempre mantuvo su tarjeta y equipo celular consigo; y,
 - (vi) el Banco no pudo explicar a qué servicio se han realizado los aludidos movimientos.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la imputación declarada nula por la Comisión

7. Tal como se señaló en los antecedentes, mediante Resolución N° 2 del 16 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó al Banco -entre otros- la presunta vulneración del artículo 88° del Código, por la conducta consistente en que el referido proveedor no habría atendido, de manera adecuada el Reclamo N° 0781-2019/SAC-INDECOPI-CGR presentado por el denunciante ante el SAC.
8. Posterior a ello, mediante Resolución 0095-2020/CC1, la Comisión declaró la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos respecto de dicha imputación, toda vez que, no se evidenció que el [REDACTED] hubiese denunciado dicha conducta, tal como se cita a continuación:

“(…)

11. *Asimismo, de la revisión del contenido del escrito de denuncia, no se advierte que exista alguna referencia adicional planteada por el denunciante, en donde mencione o ahonde sobre el hecho de que la entidad bancaria no habría atendido de manera adecuada un presunto reclamo presentado ante el SAC del Indecopi, signado con el N° 0781-2019/SAC-INDECOPI-CGR. (...)”*



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

9. En vía de apelación, el [REDACTED] manifestó su intención de cuestionar esta decisión, indicando que formuló reclamos ante el Banco, los cuales no fueron absueltos en su oportunidad y, a consecuencia de ello, acudió ante el SAC, quien remitió al proveedor un nuevo reclamo que tampoco fue atendido por el denunciado. Agregó que, lo resuelto por la Comisión fue incongruente, debido a que era ilógico que un consumidor, sin fundamento alguno reclame sobre el bloqueo de su tarjeta, pues la alerta se encontraba a cargo de la entidad financiera.
10. Sobre el particular, atendiendo a los argumentos del señor [REDACTED] la Sala debe advertir que la nulidad radicó en señalar que el denunciante no atendió de forma adecuada el reclamo presentado ante SAC, más no respecto de la falta de atención de reclamos anteriores a acudir al SAC.
11. Efectivamente, de la lectura de los argumentos señalados por el señor [REDACTED] no se advierte que el denunciante deje en manifiesto que, contrariamente a lo resuelto por la Comisión, el hecho imputado y declarado posteriormente nulo, realmente se tratase de un hecho que hubiese denunciado, sino que, por el contrario, alegó que formuló reclamos ante el Banco de manera previa a acudir ante el SAC del Indecopi, los cuales no habrían sido atendidos.
12. Ahora, corresponde resaltar que esta Sala tampoco advierte que el señor [REDACTED] hubiese denunciado de forma expresa la falta de atención de algún reclamo interpuesto ante la entidad financiera. De ahí que se desestiman los alegatos del consumidor en este extremo.
13. Sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar a dicho administrado que los reclamos tramitados ante el SAC del Indecopi se configuran como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, instaurado de manera previa a la interposición de una denuncia. En esa misma línea, dicho mecanismo tampoco otorga a la Autoridad de Consumo facultades coercitivas para exigir la atención de los reclamos tramitados por esta, pues al tener una característica conciliatoria, es una potestad de los administrados la respuesta o no de los mismos.
14. Finalmente, se deja expedito el derecho del señor Belón de denunciar estos hechos invocados en apelación ante la autoridad, para lo cual, de ser el caso, se realizará el estudio de la admisibilidad y procedencia de la eventual denuncia sobre el particular.

Sobre el deber de idoneidad

15. El artículo 18° del Código 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 lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad

M-SPC-13/1B

6/28

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



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso². 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos³.

16. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
17. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, 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 o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
18. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁴.

² 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.

³ 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.

⁴ 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.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

19. En su escrito de denuncia, el señor Belón manifestó que el Banco no habría cumplido con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se realicen tres (3) operaciones que no reconocía y efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros en dólares, por un importe total de US\$ 7 6117,76, conforme al siguiente detalle:

Fecha	Hora	Descripción	Importe US\$
24.05.2019	13:19	Pago Efectivo (transferencia)	1 481,22
24.05.2019	14:07	Pago Efectivo (transferencia)	1 193,00
24.05.2019	14:31	Compra por internet	4 943,54

20. En su defensa, el Banco sostuvo que, sus clientes son informados con indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad, folletos e información, para que tomen las medidas para evitar fraudes, robos de identidad y/o tarjeta, entre otros. Asimismo, señaló que las dos primeras operaciones cuestionadas por el consumidor se realizaron mediante Banca Móvil (transferencias), con el correcto ingreso del Token Digital, el cual se encontraba activo desde el 30 de julio de 2018; y, no después de haberse realizado las operaciones cuestionadas, como pretendió afirmar el denunciante.
21. Asimismo, respecto de la tercera operación cuestionada por la suma de US\$ 4 943,54, señaló que fue realizada en un comercio electrónico ajeno a su banca por internet, con el empleo de la información contenida en el plástico de la tarjeta de débito del denunciante, conforme se verificaba en su sistema informático denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31".
22. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra el Banco en el presente extremo, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras considerar que no quedó acreditado que la entidad bancaria no hubiese cumplido con adoptar las medidas de seguridad establecidas durante la realización de las tres (3) operaciones no reconocidas, por el importe total de US\$ 7 6117,76, efectuadas el 24 de mayo de 2019, con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011-0164-14-0200***45 del denunciante.
23. De otro lado, el señor Belón en su recurso de apelación reiteró que solicitó

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. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

preliminarmente a las transacciones cuestionadas, el bloqueo de cuenta el cual fue realizado a costo suyo, pues el Banco no realizó ningún filtro de seguridad antes durante y después de la realización de las operaciones no reconocidas.

24. Agregó que, el mismo día de ocurridas las operaciones cuestionadas, acudió al Banco a exigir el bloqueo de su cuenta, debido a que estas operaciones no fueron autorizadas con su clave de acceso a Banca por Internet, ni mucho menos con la clave Token Digital. Aunado a ello, acotó que el Banco no acreditó los mecanismos de seguridad empleados en las tres (3) operaciones cuestionadas, pues se afilió al Token Digital después de realizadas las operaciones y, siempre mantuvo su tarjeta y equipo celular consigo.
25. Atendiendo a lo manifestado por la institución financiera y el denunciante, este Colegiado efectuará un análisis de las medidas de seguridad adoptadas por el Banco a efectos de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta del denunciante. En primer lugar, se verificará el monitoreo y detección de operaciones inusuales; así, una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado de las mismas, cumpliendo con los requisitos de validez pertinentes.
 - a) Sobre el comportamiento habitual de consumo del señor Belón
26. Sobre ello, el numeral 5 del artículo 2° de la Resolución SBS 6523-2013, que aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento) define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores que pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
27. Por su parte, el artículo 17° del mismo 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.*

(...)”

M-SPC-13/1B

9/28



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

28. Esta Sala considera que la finalidad del artículo 17° del 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 patrón de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.
29. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el patrón 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.
30. Cabe mencionar que, el artículo 2° numeral 5 del citado Reglamento, define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
31. Sobre el particular, obra en el expediente los estados de cuentas correspondientes a la cuenta de ahorro en dólares del señor [REDACTED]. De la revisión de los mismos, se evidencia que, en un mes previo al de realizadas las operaciones cuestionadas (mayo), el monto de mayor operación con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, fue realizado el 5 de marzo de 2019, por la suma de US\$ 800,00, siendo que todas las operaciones realizadas en dicho mes (marzo) sumaban un total de US\$ 2 473,00⁵, por lo que a partir de dicha suma se puede establecer un patrón de consumo; en ese sentido, esta Sala considera que, ante las operaciones que se cargaran a la referida cuenta que superaran dicho monto máximo o no se aproximen al mismo, la entidad financiera debería generar una alerta de consumo inusual o fraudulento en virtud del patrón de consumo registrado por el tarjetahabiente, y proceder a bloquear la cuenta⁶.
32. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, este Colegiado ha podido verificar que las operaciones

⁵ En la foja 19 del expediente.

⁶ Conforme al estado de cuenta del mes de marzo de 2019, presentado por el propio señor Belón. (En la foja 17 del expediente).



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

cuestionadas por el señor [REDACTED] -en efecto- se realizaron de la siguiente forma y orden cronológico:

Fecha	Hora	Descripción	Importe US\$
24.05.2019	13:19	Pago Efectivo (transferencia)	1 481,22
24.05.2019	14:07	Pago Efectivo (transferencia)	1 193,00
24.05.2019	14:31	Compra por internet	4 943,54

33. Al respecto, esta Sala advierte que, tanto la primera (US\$ 1 481,22) como la segunda operación (US\$ 1 193,00) se encontraban dentro del patrón regular de consumo del tarjetahabiente; sin embargo, al realizarse la tercera operación (US\$ 4 943,54), con esta se superó el monto máximo registrado por el señor Belón como un comportamiento frecuente o aproximado a sus consumos en meses previos, por lo cual, la tercera operación debió generar una alerta de consumo inusual o fraudulento en virtud del patrón de consumo registrado por el tarjetahabiente, debiendo la entidad financiera proceder a bloquear la cuenta del consumidor, para que, de esta forma se logre evitar que se continúen cargando operaciones fraudulentas a la cuenta de su cliente.
34. Así, una vez determinado que, conforme al comportamiento habitual de consumo del señor [REDACTED] el Banco debió generar una alerta de consumo inusual a partir de la tercera operación cuestionada (US\$ 4 943,54) y proceder con el bloqueo preventivo, lo cierto es que no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita determinar que el proveedor cumplió con dicha obligación, sino que por el contrario, de los argumentos mencionados por el referido proveedor, estos tienen el objeto de acreditar que todas las operaciones cuestionadas fueron debidamente validadas.
35. A mayor abundamiento, cabe indicar que, conforme a lo señalado en su escrito de denuncia y del contenido de la Hoja de Reclamación N° 24051900915 del 24 de mayo de 2019⁷, formulado por el denunciante, fue el propio señor Belón quien acudió a una agencia del Banco a efectos de solicitar el bloqueo respectivo, argumento que, además, no ha sido desvirtuado por el Banco.
36. Cabe destacar que, esta Sala no está afirmando que es obligación de la entidad financiera prever el tipo de operaciones que pueden cargarse a la cuenta del consumidor; sin embargo, es responsabilidad de la entidad financiera adoptar mecanismos que le permitan -ante la detección de una

⁷ Cabe indicar que, inclusive, si bien, la suma de estas dos (2) primeras operaciones, daban como resultado el monto de US\$ 2 674,22, este se aproxima al patrón de consumo del denunciante registrado en el mes de marzo (mes anterior al de las operaciones cuestionadas).

⁸ En la foja 6 del expediente.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

operación fraudulenta o inusual- adoptar mecanismos idóneos y oportunos que eviten que se continúen cargando operaciones de dicha naturaleza en perjuicio del consumidor.

37. Ahora bien, habiéndose realizado el análisis de patrón de consumo y determinado que las dos (2) primeras operaciones cuestionadas por el denunciante se encontraban dentro del patrón usual del mismo, corresponde a esta Sala verificar la validez de estas operaciones cargadas a la cuenta del denunciante, para lo cual se analizará el procedimiento de seguridad seguido por el Banco. Ello, considerando que, en su recurso de apelación, el consumidor hizo hincapié en que las mismas no fueron realizadas válidamente.
- b) Sobre la validez de las dos primeras operaciones cuestionadas por el señor Belón
38. Conforme a los medios de prueba que obran en el expediente y los argumentos señalados por ambas partes, las dos (2) primeras operaciones cuestionadas por el consumidor, por los importes de US\$ 1 481,22 y US\$ 1 193,00, ocurrieron el 25 de mayo de 2019 a través de la banca móvil del Banco.
39. Asimismo, cabe destacar que de la revisión de la página web del denunciado, así como de lo manifestado por el señor [REDACTED] se aprecia que para el ingreso a la banca móvil se requiere digitar el número de documento de identidad del titular, así como la respectiva clave de acceso.
40. Para acreditar que ello ocurrió, el Banco aportó al procedimiento el reporte generado en su sistema denominado "Listado de Operaciones KT-80"¹⁰, mediante el cual se verifica: (i) la fecha y la hora de inicio de sesión; (ii) el acceso exitoso del cliente a la Banca Móvil (indicativo "KT00"); y, (iii) la validación del ingreso de la clave de acceso (indicativo "FE03")¹¹, tal como se muestra a continuación:

FEC_OPER	HMS_OPER	COD_PERSONA	COD_TRANS	COD_DIVIOP	IMP_IMP	IMP_GPI	COD_ESTAD	COD_NUCON	COD_NUCON	COD_CANTR	COD_CNL_APT
24/05/2019	125947	23998074	KT00			0.5		23998074			BNET
24/05/2019	125947	23998074	FE03			0.5					4 BNET

Ingreso a Banca por Internet
 Fecha: 24.05.2019 // Hora: 12:59
 Código de usuario 23998074
 Código de transacción: "FE03" // "KT00"

⁹ <http://www.bbva.pe/personas/servicios-digitales/banca-movil.html>

¹⁰ En la foja 55 del expediente.

¹¹ Cabe destacar que, el Banco ha cumplido con precisar que las siglas FE03 correspondía a la validación de ingreso a su plataforma mediante el uso de la clave de acceso, así como también, que las siglas KT00 dan cuenta del acceso correcto del usuario a dicha plataforma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

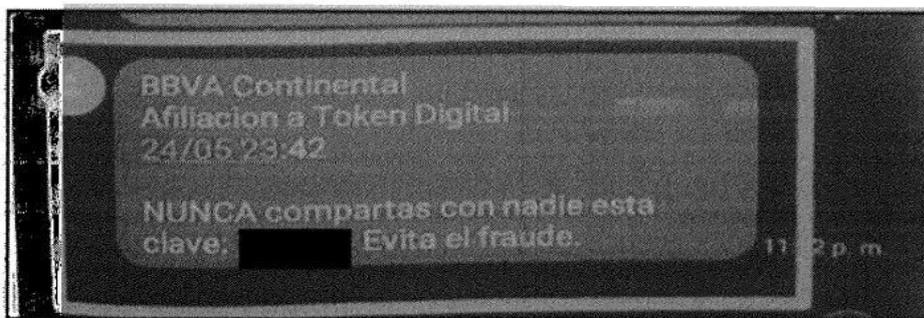
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

41. En atención a lo señalado previamente, es posible concluir que el Banco cumplió con verificar los mecanismos de seguridad dispuestos para el correcto ingreso del consumidor a su plataforma denominada "Banca Móvil", respecto de las dos (2) primeras operaciones cuestionadas.
42. Por otro lado, corresponde a esta Sala verificar si las operaciones analizadas fueron debidamente procesadas respetando los mecanismos de seguridad correspondientes, es decir (i) el empleo de la "clave token"; y, (ii) el respectivo ingreso de la clave dinámica (clave token) de manera correcta al momento de realizarse ambas operaciones.
43. Respecto del primero de los parámetros antes señalados, (ingreso de clave token), el denunciante ha hecho hincapié en que se afilió a dicho mecanismo de seguridad, después de que ocurrieran las transacciones cuestionadas (24 de mayo de 2019), por lo que no era posible que las mismas hubiesen sido realizadas con la clave correspondiente, adjuntando para acreditar ello, un *print* de pantalla de su teléfono celular, el cual sustentaría esta afirmación, el mismo que se muestra en la siguiente imagen:



44. Sin embargo, contrariamente a ello, el Banco aportó al procedimiento, el detalle de su sistema denominado "Afiliación Clave SMS", en el cual se aprecia que el 30 de julio de 2018, se registró satisfactoriamente el número 977***999 al "token digital" (Smart Token), el cual fue registrado con la siguiente denominación N° BB-04-RP04004677083, tal como se detalla a continuación:



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

número 977***999
y serial BB-04-RP04004677083

Afiliado (A) a Smart Token (4)

Alta 30.07.2018

45. De la valoración de los medios de prueba antes descritos, a criterio de esta Sala, si bien el consumidor manifestó que se afilió a la clave token después de realizadas todas las operaciones en cuestión, a efectos de sustentar que las mismas no fueron realizadas con la clave token correspondiente; lo cierto es que, contrariamente a dicho argumento, el proveedor ha logrado acreditar que el consumidor se encontraba afiliado a dicho mecanismo de seguridad desde el 30 de julio del 2018 (Serial BB-04-RP04004677083).
46. Ahora bien, retomando el análisis sobre la validez de las operaciones, a efectos de acreditar que se generaron las claves inteligentes del Smart Token, respecto de las dos (2) primeras operaciones, el proveedor denunciado ha presentado el documento denominado "Log de Smart Token – Kibana"¹² en el que se aprecia que ambas contraseñas token se generaron el 24 de mayo de 2019 a las 13:19 y 14:07 horas, (información que coincide con el momento en que se realizaron ambas operaciones cuestionadas), tal como se detalla en la siguiente imagen:

Fecha: 24.05.2019 a las 13:19 y 14:07 horas

Serial N° BB-04-RP04004677083

Glosa: RETURNCODE:0

¹² En la foja 66 del expediente.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

47. En esa misma línea, a efectos de verificar el correcto ingreso de las claves token por cada operación, el Banco también aportó, el documento denominado "Listado de Operaciones KT-80", en el que se aprecia que las claves token fueron correctamente ingresadas en cada oportunidad de las dos (2) primeras operaciones analizadas (Fecha: 24/05/2019, 13:19 y 14:07 horas, código de usuario: 23998074, el valor de cada una de las operaciones en moneda nacional, así como la cuenta de origen), tal como se muestra a continuación:

FECH_OPER	HMS_OPER	COD_PERSONA	COD_TRANS	COD_DIVISION	IMP_IMPORTACION	COD_ESTADO	COD_MONEDA	COD_MONEDA	COD_CANTON	COD_CENTRO	DESCRIPCION
24/05/2019	131932	23998074	FN77	PEN	4514.5	00110164020	00000018973	4	BNET		PAGO DE SERVICIOS
24/05/2019	140707	23998074	FN77	PEN	23718.5	00110164020	00000018973	4	BNET		PAGO DE SERVICIOS

48. Cabe indicar que, si bien el denunciante manifestó que, el Banco no pudo explicar a favor de qué servicios se han realizado los aludidos movimientos, dicho argumento no resulta relevante para determinar si el proveedor adoptó o no las medidas de seguridad correspondientes a las cuales se encontraba obligado, por lo que no es posible acoger dicho argumento.
49. Ahora bien, de la valoración conjunta de los medios de prueba antes detallados, este Colegiado considera que las dos (2) primeras operaciones que se encontraban dentro del patrón usual de consumo del señor [REDACTED] también fueron correctamente validadas y procesadas conforme a los mecanismos de seguridad adoptados por el Banco, por lo que, contrariamente a lo señalado por el señor Belón en su recurso de apelación, no es posible atribuir responsabilidad al referido proveedor¹³, por la falta de adopción de medidas de seguridad sobre las mismas.
50. Sin embargo, en lo que respecta a la tercera operación cuestionada por la suma de US\$ 4 943,54, conforme al análisis desarrollado de manera precedente¹⁴, el Banco no ha cumplido con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, dado que se ha verificado que dicho consumo, más allá del canal usado, no resulta parte del patrón habitual del consumidor, por tanto, corresponde atribuirle responsabilidad por la misma.
51. Finalmente, cabe indicar que si bien la Comisión consideró que todas las operaciones -en conjunto- fueron debidamente validadas y, pese a que, en su totalidad, no coincidían con el patrón del consumidor y pudieron hacer

¹³ Cabe destacar además que, si bien el denunciante ha manifestado que ambas operaciones habrían superado el límite máximo de compras por internet, lo cierto es que en primer lugar las mismas fueron realizadas mediante la banca móvil; y, asimismo, el consumidor tampoco ha logrado acreditar cuál era la suma máxima configurada por su persona para realizar consumos a través de dicho aplicativo.

¹⁴ Ver considerandos 24 al 35 de la presente resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

presumir al Banco que se trataban de operaciones inusuales, a efectos de emitir una alerta ex post, siendo que la alerta no tendría la finalidad de resarcir un fraude, este Colegiado discrepa de tal posición, dado que se debió activar la alerta en el momento en que se realizó una operación que no se encontraba dentro del patrón de consumo, para luego verificar su validez, lo cual no ocurrió en el presente caso en relación con la tercera transacción.

52. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y en consecuencia, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que el denunciado no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, en tanto no verificó que la operación realizada el 24 de mayo de 2019 por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, se haya encontrado dentro del patrón de consumo del denunciante.

Sobre la medida correctiva

53. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁵.
54. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa¹⁶, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁷.
55. En el presente caso, esta Sala ha determinado que el Banco no adoptó las

¹⁵ **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.

¹⁶ **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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
(...).

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 (...).



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

medidas de seguridad correspondientes, respecto de la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, toda vez que la misma no se encontraba dentro del patrón de consumo del denunciante.

56. En su denuncia, el señor ██████ solicitó como medidas correctivas que el Banco: (i) cumpla con devolver los importes debitados de su cuenta de ahorros correspondientes a las operaciones no reconocidas; y, (ii) una indemnización por los gastos generados.
57. Respecto de la primera medida correctiva solicitada, esta Sala conviene precisar al denunciante que no corresponde otorgar la misma, dado que se ha verificado la falta de adopción de medidas de seguridad -únicamente- respecto de la última, de las tres (3) operaciones cuestionadas, siendo que si bien el Banco no cumplió con emitir la alerta y bloqueo preventivo correspondiente, lo cierto es que, no existieron operaciones cuestionadas de manera posterior a esta, que puedan configurarse como operaciones fraudulentas pasibles de ser asumidas por el Banco. Ello, toda vez que el objeto de los bloqueos preventivos es justamente, evitar que se continúen cargando operaciones de dicha naturaleza en perjuicio del consumidor.
58. Por otro lado, respecto de la segunda medida correctiva solicitada por el consumidor, referida al otorgamiento de una indemnización, cabe indicar que, considerando que el artículo 114° del Código establece que las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción, buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria, no corresponde ordenar la misma, pues esta excede las facultades atribuidas a la Autoridad de Consumo.
59. Sin perjuicio de ello, queda a salvo el derecho del señor Belón, a efectos de solicitar la indemnización de daños y perjuicios que estime pertinente ante el Poder Judicial por la infracción acreditada en el presente procedimiento.
60. Por otra parte, si bien el señor ██████ manifestó que, al proceder con el bloqueo solicitado por su persona habría realizado el pago de US\$ 7,20 por dicho concepto, el cual, a criterio de esta Sala podría configurarse como una consecuencia patrimonial pasible de ser resarcida a través de una medida correctiva; de la valoración de los medios de prueba, -en estricto- del estado de cuenta del mes de mayo de 2019¹⁸, aportado por el propio denunciante, se aprecia que dicho monto, corresponde a una reposición de tarjeta y no al

¹⁸ En la foja 19 del expediente.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

bloqueo alegado por el denunciante, por lo que, no es posible otorgar la devolución de dicho pago a través de una medida correctiva.

61. Por lo expuesto, corresponde denegar la solicitud de medidas correctivas formulada por el señor Belón.

Sobre la graduación de la sanción

62. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión¹⁹.

¹⁹ 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

63. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad²⁰, según el cual la autoridad administrativa debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
64. En el presente caso, toda vez que quedó acreditada la responsabilidad administrativa del Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas a cargo de la cuenta de ahorros del denunciante, ya que no se encontraba dentro del patrón de consumo de este, corresponde graduar la sanción.
65. En este caso, la Sala considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:

Daño resultante de la infracción: La conducta infractora cometida por el Banco radica en que no cumplió con ejecutar idóneamente el procedimiento de seguridad respectivo ante la ocurrencia de operaciones inusuales o sospechosas.

Efectos generados en el mercado: Conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento generan desconfianza en los clientes, así como a los consumidores que buscan la adquisición de los servicios

- d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
- f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular."

²⁰ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- 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;
- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

financieros, siendo que ante hechos como los denunciados, podrían asumir que la entidad financiera no generará alertas ni efectuará un bloqueo preventivo ante la realización de operaciones sospechosas o fraudulentas.

Probabilidad de detección: La probabilidad de detección de esta infracción es alta en la medida que el consumidor se encuentra en la capacidad de detectar la infracción cometida de manera inmediata, por cuanto la afectación de su derecho es directa (al no otorgar el servicio de acuerdo a los parámetros legales).

66. Además, se verifica que, en atención al Principio de Predictibilidad, que señala que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción, en anteriores pronunciamientos se ha sancionado por la misma conducta a las entidades financieras con una multa de 2 UIT²¹.
67. Por lo tanto, este Colegiado concluye que corresponde sancionar al Banco con una multa de 2 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, dado que quedó acreditada la responsabilidad administrativa del Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, a cargo de la cuenta de ahorros del denunciante, toda vez que la misma no se encontraba dentro del patrón de consumo de este.

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

68. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución²².
69. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del denunciado.
70. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción del

²¹ Véase Resolución 0550-2019/SPC-INDECOPI y Resolución 0673-2019/SPC-INDECOPI.

²² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

71. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido la denunciante o el Indecopi²³.
72. El reembolso de las costas²⁴ y costos²⁵ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
73. Por tanto, dado que se ha verificado que el Banco infringió los artículos 18° y 19° del Código, corresponde ordenar al denunciado 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.
74. 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.

²³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.**- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

Sobre la remisión de la presente resolución a la SBS

75. Finalmente, 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 Sala remitirle periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre la materia controvertida en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

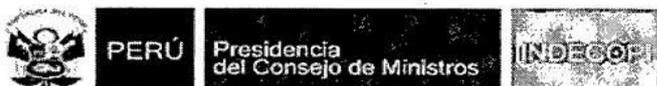
PRIMERO: Revocar la Resolución 0095-2020/CC1 del 10 de enero de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Banco BBVA Perú S.A.; y en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, a cargo de la cuenta de ahorros del denunciante, no reconocida por este, toda vez que la misma no se encontraba dentro de su patrón de consumo.

SEGUNDO: Denegar la solicitud de medidas correctivas formulada por el señor [REDACTED]

TERCERO: Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 2 UIT, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, a cargo de la cuenta de ahorros del señor Edson Horacio Belón Quispe.

CUARTO: Requerir a Banco BBVA Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, 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 del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS²⁶,

²⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 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:
(...)



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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Condenar a Banco BBVA Perú S.A. al pago de costas y costos del procedimiento.

SEXTO: Disponer la inscripción de Banco BBVA Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta detectada.

SÉPTIMO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a Banco BBVA Perú S.A., en virtud del presente procedimiento, 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 y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



Firmado digitalmente por
BARRANTES CACERES Roxana
María Irma FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.10.2020 08:57:10 -05:00

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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

El voto en discordia de la señora vocal Roxana María Irma Barrantes Cáceres sobre el análisis referido a las medidas de seguridad adoptadas por la entidad financiera es el siguiente:

1. El artículo 18° del Código define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitidas, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función de la propia naturaleza del producto o servicio y de su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
2. De conformidad con lo dicho, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como de la normatividad que rige su prestación.
3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o del servicio prestado, 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 o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que aquel no le es imputable.
4. Con relación a las medidas de seguridad a las que se encuentran legalmente obligadas las entidades financieras durante la prestación de sus servicios, tenemos que la Resolución SBS 6523-2013, que aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), modificado por la Resolución SBS 5570-2019, en su artículo 17° prescribe 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*

M-SPC-13/1B

24/28

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.

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

(...)"

5. De la lectura del citado artículo advertimos que las entidades financieras que colocan en el mercado productos financieros se encuentran obligadas, como mínimo, a implementar sistemas de monitoreo que les permitan detectar oportuna y eficientemente la realización de operaciones que no respondan a la conducta habitual de consumo de sus clientes.
6. Así, se debe tener en consideración que, respecto de las operaciones que se efectúen con las tarjeta de débito o crédito²⁷ de sus clientes, configura su responsabilidad y una condición legal mínima en los servicios financieros que ofrecen en el mercado, integrada a la expectativa (idoneidad) del cliente, la garantía que deben otorgar los proveedores en la adopción de medidas de seguridad necesarias para asegurar que el patrimonio de los consumidores, cuya administración se encuentra a su cargo, se encuentre debidamente resguardado de terceros malintencionados.
7. De este modo, al constituir las operaciones fraudulentas un riesgo típico derivado del desarrollo de actividades en el uso de las tarjetas de débito y crédito, los bancos deben adoptar medidas de seguridad suficientes e idóneas para reducir la posibilidad de su realización.
8. Sobre ello, la Vocal que suscribe el presente voto considera que el artículo 17° del Reglamento citado previamente, alude mínimamente a la obligación de toda entidad financiera de conocer el comportamiento habitual de consumo de sus clientes, en virtud a la recopilación de información que tiene a su disposición, producto del registro y seguimiento efectuado a todos los movimientos ocurridos durante las relaciones de consumo que han entablado con los clientes, en apoyo de las tecnologías de la información implementadas en su entidad y de las que puede obtener el perfil de consumo que cada usuario practica en uso de sus productos financieros.
9. Ahora bien, a efectos de determinar ello, es pertinente traer a colación el numeral 5 del artículo 2° del Reglamento el cual señala que se deberá entender como comportamiento habitual del cliente financiero *"al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser*

²⁷ Resolución 2354-2015/PSC-INDECOPI del 23 de julio de 2015.



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 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa”.

10. Precisamente, de conformidad con la definición de la Real Academia Española, lo “habitual” evoca aquello “que se hace, padece o posee con continuación o por hábito”.
11. Fijado el parámetro de análisis anteriormente detallado, la Vocal que suscribe el presente voto considera que, a efectos de determinar el comportamiento habitual de un cliente, las entidades financieras deberán observar la combinación, esto es, el conjunto de diversos factores, tales como: monto, frecuencia, canal, entre otros, cuyo contraste a las características propias de cada cliente, según su histórico de consumos en cada producto evaluado, usualmente reflejado en los estados de cuenta y/o consulta de saldos y movimientos correspondientes, permitirá detectar operaciones sospechosas de fraude, con la finalidad de advertir al cliente sobre su realización, preservando su patrimonio.
12. De hecho, este seguimiento cercano al comportamiento habitual de consumo es parte del conocimiento que una entidad financiera debe poseer respecto de sus clientes en el marco de las reglas prudenciales que rigen el sistema financiero y las más recientes reglas sobre “conoce a tu cliente” recomendadas en el marco de la lucha contra el lavado de activos.
13. Si bien acorde a anteriores votos suscritos por la presente vocal, con relación al factor referido al monto, se ha enfatizado que su medición no se encuentra delimitada al consumo total mensual generado por cada cliente en los meses anteriores a la operación controvertida, motivo por el cual discrepo del voto en mayoría; sino que debe responder a verificar si acaso el importe objeto de la transacción cuestionada atendía a lo usual o cotidiano dispuesto por el consumidor en operaciones anteriores e individualizadas; por lo que, estimo que a dicho indicador deberá sumarse, el cotejo de la frecuencia y el canal en que se produjo dicha operación y, a partir de ello, determinar si era habitual, o, en su defecto, ameritaba que la entidad lo advirtiera al titular.
14. Ahora bien, en el presente caso, el señor Belón denunció al Banco, señalando que este no cumplió con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se realicen tres (3) operaciones no reconocidas, con su Tarjeta de Débito, las cuales no reconoció, conforme al siguiente detalle:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

Fecha	Hora	Descripción	Importe US\$
24.05.2019	13:19	Pago Efectivo (transferencia)	1 481,22
24.05.2019	14:07	Pago Efectivo (transferencia)	1 193,00
24.05.2019	14:31	Compra por internet	4 943,54

15. Al respecto, conforme a los estados de cuenta del denunciante, se verifica en el presente caso que, de manera individual también existieron consumos en el mismo mes (US\$ 2 000,00 y US\$ 2 500,00), de manera previa a los cuestionados, los cuales no han sido tomados en cuenta, y que, también permitían concluir que el tercer consumo por la suma de US\$ 4 943,54, excedió la frecuencia de consumo habitual del denunciante (US\$ 2 500,00), análisis distinto al realizado por el voto en mayoría.
16. En ese sentido, bajo el análisis señalado por la Vocal que suscribe el presente voto, también se evidenció que el tercer consumo controvertido por el monto de US\$ 4 943,54, resultaba distinto a los consumos realizados previamente, por lo que, dicha operación pudo haber alertado a la entidad bancaria acerca de un consumo irregular por parte del tarjetahabiente.
17. Teniendo en cuenta ello, la suscrita considera que, en el caso en concreto, debió generarse la alerta respectiva desde la tercera operación cuestionada (US\$ 4 943,54), en tanto esta era inusual; y, en consecuencia, debió ponerlo en conocimiento del cliente, a fin de que no se procesara dicha operación, toda vez que fue la última de las operaciones cuestionadas.
18. Por ello, la Vocal que suscribe el presente voto considera que, toda vez que se ha verificado que el denunciado debió emitir una alerta y proceder con el bloqueo preventivo correspondiente, desde la tercera operación denunciada (US\$ 4 943,54), también debió evitar que dicho consumo se cargue al denunciante.
19. En ese sentido, queda acreditado en el caso que las medidas de seguridad no fueron debidamente adoptadas por el Banco, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
20. En consecuencia, corresponde revocar la resolución de primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Banco BBVA Perú S.A.; y en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera no cumplió con adoptar las medidas de seguridad respectivas con relación a la operación realizada el 24 de mayo de 2019, por la suma de US\$ 4 943,54 a las 14:31 horas, a cargo de la cuenta

M-SPC-13/1B

27/28

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1741-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 895-2019/CC1

de ahorros del denunciante, no reconocida por este. Ello, bajo los argumentos expuestos en el presente voto.

21. De igual forma, corresponde -además- ordenar como medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, el referido proveedor denunciado, cumpla con anular la tercera operación cuestionada por la suma de US\$ 4 943,54, no reconocida por el consumidor y proceder con su devolución.
22. Finalmente, corresponde: (i) sancionar al Banco con una multa de 2 UIT en aplicación del Principio de Predictibilidad; (ii) condenar a la entidad financiera al pago de las costas y costos del procedimiento; y, (iii) disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES

M-SPC-13/1B

28/28

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

