

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0015-  
2021/CPC-INDECOPI-LAM**



**PRESENTADO POR  
ESTUARDO ANDRE MORALES CARRILLO**

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

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM**

**MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI**

**BACHILLER : MORALES CARRILLO, ESTUARDO ANDRE**

**CÓDIGO : 2015100675**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

Este trabajo de suficiencia profesional aborda una denuncia formulada por operaciones no reconocidas, que contiene una serie de imputación de cargos en contra de un Banco, al que se le imputa falta de idoneidad del servicio por permitir que se efectúen operaciones no reconocidas por la denunciante, quien refiere que la entidad no habría activado las medidas de seguridad, mientras que en el caso de la Aseguradora, se le imputa que no habría cumplido con observar las medidas de seguridad para comprobar la identidad del solicitante de la anulación del seguro de protección de la tarjeta de ahorros.

En el marco del procedimiento, el Banco argumentó que la ausencia de un perfil de transacciones del usuario, impide que se active el sistema de monitoreo, por lo que no se le puede imputar responsabilidad en este extremo. Asimismo, manifestó que la denunciante habría incumplido con las obligaciones contempladas en los términos suscritos al momento de la contratación de la tarjeta, por no mantener la reserva de la tarjeta, clave secreta y clave digital.

De igual manera, el Banco alegó haber enviado la notificación de las operaciones, por lo que es la denunciante, quien no fue diligente para solicitar el bloqueo de su tarjeta.

Por otro lado, la Aseguradora argumentó que se procedió con la anulación del seguro por solicitud del usuario mediante llamada a través de la banca telefónica del Banco, entidad con la que mantienen un convenio para ofrecer la contratación de seguros de protección para los productos financieros, oportunidad en la cual se validaron los datos de identidad del usuario.

Siendo así, la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI declara infundada la denuncia formulada contra el Banco y la Aseguradora; mientras que en segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI revocó la resolución apelada y declaró fundada la denuncia respecto del Banco. No obstante, el trámite de este procedimiento se amplió con ocasión de la nulidad de oficio formulada por el Banco.

De este modo, este trabajo aborda los problemas jurídicos referidos a las medidas de seguridad en operaciones financieras, así como la anulación del contrato de seguro sin adoptar las medidas de seguridad para comprobar la identidad del solicitante y la nulidad de oficio. Asimismo, presentamos posiciones sustentadas en derecho respecto de los referidos problemas y de las resoluciones expedidas en el marco del procedimiento, las cuales han servido como fundamentación de las conclusiones del trabajo.



NOMBRE DEL TRABAJO

**MORALES CARRILLO.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9069 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**26 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 5, 2024 8:52 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**48874 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**96.2KB**

FECHA DEL INFORME

**Apr 5, 2024 8:54 AM GMT-5****● 14% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz  
Responsable Turnitin  
Pregrado - FADE

GRP/  
REB

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....         | 4  |
| 1.1. Resumen de la denuncia .....  | 4  |
| 1.2. Imputación de cargos.....   | 4  |
| 1.3. Resumen de descargos del Banco.....   | 5  |
| 1.4. Resumen de los descargos de la Aseguradora .....  | 6  |
| 1.5. Informe Final de Instrucción .....  | 6  |
| 1.6. Resolución Final N° 0346-2021 .....   | 6  |
| 1.7. Recurso de apelación .....  | 7  |
| 1.8. Resolución Final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI N° 0737-2022/SPC ..... | 8  |
| 1.9. Solicitud de nulidad .....  | 10 |
| 1.10. Resolución N° 1453-2022/SPC .....  | 11 |
| II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE .....                      | 11 |
| 2.1. Las medidas de seguridad en el servicio bancario.....   | 12 |
| 2.2. La anulación del seguro y los mecanismos de seguridad para comprobar la identidad del titular.....        | 16 |
| 2.3. La aplicación de la nulidad de oficio.....  | 17 |
| III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....                                    | 18 |
| 3.1. Sobre la aplicación de las medidas de seguridad en el servicio bancario.....                              | 18 |
| 3.2. Sobre la anulación del seguro y los mecanismos de seguridad .....   | 20 |
| 3.3. Sobre la declaración de nulidad de oficio.....  | 21 |
| IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .  | 21 |
| V. CONCLUSIONES.....   | 23 |
| VI. BIBLIOGRAFÍA .....   | 24 |
| VII. ANEXOS .....  | 25 |

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

### 1.1. Resumen de la denuncia

Con fecha 31 de diciembre de 2020, la Sra. R.E.O.S. (en lo sucesivo “la denunciante”) interpuso denuncia contra el B.C.P. S.A. (en adelante el “Banco”) y P.C.S.R. S.A. (en adelante la “Aseguradora”) en los siguientes términos:

- El Banco permitió que se realicen operaciones los días 14 y 15 de diciembre de 2020 por un total de S/ 18,015 soles con cargo a su Cuenta de Ahorros 305-\*\*\*\*-\*\*\*\*-8028, oportunidad en la cual no habría detectado que se trataba de operaciones inusuales que se realizaron por montos elevados, de forma consecutiva y en menos de 24 horas sustrajeron todos sus ahorros.
- A continuación, el detalle de las operaciones cuestionadas por la denunciante:

| FECHA      | IMPORTE  |
|------------|----------|
| 14/12/2020 | S/ 6,000 |
| 15/12/2020 | S/ 9,000 |
| 15/12/2020 | S/ 3,010 |
| 15/12/2020 | S/ 5     |

- La denunciante considera que una vez el Banco advirtió el movimiento de altas sumas de dinero, ajeno al patrón del consumo habitual de la denunciante, debió activar sus sistemas de seguridad, bloqueando la cuenta de ahorros, lo cual no cumplió, demostrando la falta de idoneidad del servicio ofrecido,
- De otro lado, menciona que la Aseguradora anuló unilateralmente el seguro de protección de tarjeta que contrató para su tarjeta de ahorros Credimás 4757-\*\*\*-\*\*\*- 1197, demostrando la inobservancia del deber de idoneidad.
- La Aseguradora le habría manifestado que anuló su seguro debido a su solicitud mediante la banca telefónica del Banco, lo cual sería falso, pues llevaba tiempo pagando la prima; por lo que, dicha anulación se realizó sin cumplir con los parámetros de seguridad.

### 1.2. Imputación de cargos

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI en la Resolución N° 02 del 03 de marzo de 2021 admite la denuncia formulada, imputando las siguientes faltas que habrían vulnerado el deber de idoneidad:

- Presunta infracción al art. 19 de la Ley N° 29571 por parte del Banco, en tanto habría permitido cuatro operaciones no reconocidas, con cargo a la cuenta de ahorros de la

denunciante los días 14 y 15 de diciembre de 2020, por el monto de S/ 18,015 soles, sin adoptar las medidas de seguridad.

- Presunta infracción al art. 19 de la Ley N° 29571 por parte de la Aseguradora, en tanto habría anulado de manera unilateral el seguro de protección de tarjetas plus, sin adoptar las medidas de seguridad para comprobar la identidad del titular.

### **1.3. Resumen de descargos del Banco**

Con fecha 14 de abril de 2021, el Banco argumentó lo siguiente:

- El 16 de diciembre de 2019, la denunciante abrió la Cuenta de Ahorros 305-\*\*\*\*-\*\*\*\*-8028, vinculada con la Tarjeta Credimás 455-\*\*\*\*-\*\*\*\*\*-1197.
- Refiere que le habría informado que cualquier operación bancaria con la tarjeta requiere ingresar la clave y/o firma electrónica, por lo que con el ingreso de la clave, se reputa indubitablemente realizada, reconocida y aceptada por el cliente, aun cuando hubiese sido realizada por terceros.
- Toda operación efectuada con el empleo de la clave secreta se reputaba efectuada por la denunciante, siendo que recaía en la denunciante el deber de cautelarla y conservar dichos datos en su esfera de control e informar inmediatamente acerca de la pérdida o extravío de sus productos financieros.
- En cuanto a las operaciones por banca móvil, refiere que la denunciante tenía conocimiento que toda operación efectuada con clave digital se reputaba realizada por el cliente, por lo que se pactó una cláusula de eximente de responsabilidad para este tipo de casos.
- La denunciante desde el 26 de octubre de 2020 se afilió a la banca móvil del Banco y activó su clave token digital, lo cual se verifica del estado de cuenta de diciembre de 2020, en el que se aprecia una operación por banca móvil por la suma de S/ 15 soles.
- El Banco manifestó haber notificado a su correo electrónico las operaciones cuestionadas y las cuales se encontraban dentro del tope de operaciones en banca móvil contemplados en la página web del banco.
- En esta misma línea, indicó que los sistemas de seguridad se activan a partir de la segunda operación inmediata, por lo que el perfil transaccional de la denunciante para las operaciones del 15 de diciembre de 2023, se formaría con la primera operación por S/ 6,000 soles.
- En cuanto a las medidas de seguridad para efectuar operaciones por internet, indicó que el usuario debía ingresar dos contraseñas con las que el cliente firmaba la operación.
- El 16 de diciembre de 2020, se realizó el bloqueo de la tarjeta, es decir, el mismo día en el que se realizaron las operaciones no reconocidas, acreditando que actuó de manera

inmediata y oportuna, mientras que la denunciante no fue diligente por no reportar la sustracción de su tarjeta ni estar atenta a los reportes de movimientos.

#### **1.4. Resumen de los descargos de la Aseguradora**

Con fecha 16 de abril de 2021, la Aseguradora argumentó lo siguiente:

- La denunciante solicitó la anulación del seguro de protección de tarjeta a través de la banca telefónica del Banco, para lo cual ofrece la llamada como medio probatorio, oportunidad en la cual se validaron los datos de identidad y se procedió a la anulación del referido seguro.

#### **1.5. Informe Final de Instrucción**

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI emitió Informe Final de Instrucción N° 000069-2021-LAM del 05 de julio de 2021, que recomienda declarar infundada la denuncia en todos sus extremos.

En referencia al Banco, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI concluyó que cumplió con implementar las medidas de seguridad durante las operaciones materias de denuncia, toda vez que éstas se realizaron dentro de los límites permitidos y no fueron continuas, siendo que la denunciante no califica como consumidor diligente por no verificar los reportes de movimiento ni los detalles de operación enviadas al correo electrónico.

De igual manera, verificó que se ingresó la clave secreta (token digital) en cada operación, por lo que se advierte la validez de las mismas.

#### **1.6. Resolución Final N° 0346-2021**

La Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI mediante Resolución N° 0346-2021 del 19 de julio de 2021 resolvió lo siguiente:

- (i) Infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, al haber acreditado que cumplió con implementar las medidas de seguridad pertinentes respecto a las cuatro operaciones cuestionadas.
- (ii) Infundada la denuncia interpuesta contra la Aseguradora, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, al no haberse acreditado que anuló unilateralmente la póliza de seguro de protección de tarjetas con certificado N° \*\*\*\*\* de titularidad de la denunciante.

Esta resolución tuvo como fundamentos principales los siguientes:

**En el caso del Banco**

- Los montos de las cuatro transferencias por banca móvil realizadas a terceros fueron dentro de los límites permitidos por el Banco y se realizaron de manera no continua, en consecuencia, estas operaciones no califican como inusuales o sospechosos que ameriten la activación del sistema de alertas del Banco, toda vez que con anterioridad se hizo uso del canal banca móvil y si bien son montos mayores estas fueron con un tiempo de diferencia, por lo que no fue posible detectar patrones de fraude.
- La denunciante no cumplió con el deber de diligencia en el manejo de este producto financiero, por no verificar el reporte de movimientos ni el detalle de la primera y tercera operación que fueron enviados al correo electrónico de la denunciante.
- Los reportes Tandem y Wincha acredita que estas operaciones se hicieron con la información de la tarjeta, ingresando la clave secreta (token digital) en cada oportunidad, por lo que se advierte la validez de las operaciones.

**En el caso de la Aseguradora**

- Es válido que la solicitud de cancelación del seguro de protección se hubiese realizado a través de la banca telefónica del Banco, entidad que se desempeña como agente comercializador del seguro contratado por la denunciante.
- De la llamada entre la denunciante y el Banco, se advierte que se cumplió con la validación de datos con preguntas sobre el tipo de cuentas y monedas, información personal y confidencial que sólo es conocida por el titular de la tarjeta asegurada.

**1.7. Recurso de apelación**

Con fecha 12 de agosto de 2021, la denunciante formuló recurso de apelación, únicamente sobre el extremo referido al Banco, por lo que consiente el extremo referido a la Aseguradora.

- La Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI debía tener en consideración que nunca realizó tres consumos en un solo día o consumos consecutivos en dos días, lo que era motivo suficiente para que el Banco se hubiese percatado de la inusualidad de los movimientos materia de denuncia.
- Los montos cuestionados eran elevados y se alejaban de su historial de consumo por la disparidad que existía entre ellos, lo que demostraba la inusualidad de las operaciones y la absoluta responsabilidad del Banco. Incluso, el monto de una sola operación no reconocida es mayor a la totalidad de sus consumos mensuales.
- El canal de banca móvil sí fue utilizado con anterioridad a las operaciones no reconocidas, pero solo por el monto de S/ 15 soles (10 de diciembre de 2020), suma extremadamente

menor al de las operaciones materia de denuncia, toda vez que en menos de 24 horas se permitió el retiro de S/18,015 soles mediante cuatro movimientos bancarios.

- La Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI resolvió dos casos similares de forma distinta, toda vez que la Resolución N° 0005-2021/CPC-INDECOPI-LAM se ordenó al Banco devolver los movimientos inusuales, a diferencia de lo que ocurrió con su denuncia, aun cuando abordan casos similares.
- Los consumos del mes de diciembre de 2019 no debían formar parte del patrón de consumo, porque estos fueron realizados por delincuentes, lo que originó que mediante Resolución N° 0021-2021/INDECOPI-LAM, recaída en el Expediente N° 0436-2020/PS0-INDECOPI-LAM, la Autoridad Administrativa ordene a la Aseguradora la devolución de tres retiros por las sumas de S/3,000, S/3,000 y S/2,716 soles.

#### **1.8. Resolución Final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI N° 0737-2022/SPC**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI mediante Resolución N° 0737-2022/SPC del 12 de abril de 2022, resolvió lo siguiente:

- (i) Revocar la Resolución apelada, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, la declaró fundada, por infracción al art. 19 de la Ley 29571, en tanto se acreditó que la entidad bancaria no cumplió con las medidas de seguridad pertinentes, toda vez que no detectó que el 15 de diciembre de 2020 se realizó una operación por el monto de S/ 9,000 soles con cargo a la cuenta de ahorros 305-\*\*\*\*- \*\*\*-8028, monto fuera del patrón habitual de consumo de la tarjeta habiente, permitiendo que luego de ello se realicen dos operaciones en perjuicio de la consumidora. Asimismo, se ha verificado que las operaciones por las sumas ascendentes a S/6,000 y S/9,000 soles no se realizaron conforme con los requisitos de validez exigidos por el propio Banco.
- (ii) Sancionar al Banco con una multa de dos (02) UIT, por infracción del art. 19 de la Ley 29571 acreditada en esta instancia.
- (iii) Como medida correctiva, se ordenó la devolución de los S/18,015 soles por las cuatro (04) operaciones materia de denuncia, más los intereses legales generados desde la fecha de las operaciones hasta que cumpla con la medida.

Esta resolución tuvo como fundamentos principales los siguientes:

- El criterio para evidenciar un uso fraudulento del producto financiero es el registro de consumos máximos totales efectuados en meses anteriores por la denunciante.
- De este modo, advierte que la primera operación por S/ 6,000 soles del 14 de diciembre de 2020, estaba dentro del patrón de consumo habitual, toda vez que el monto total de las

operaciones hasta ese momento en el mes de diciembre, ascendía a S/ 6,905 soles, por lo que no calificaba como inusual o sospechosa, por tanto, no ameritaba la activación de las alertas del Banco.

- En el caso de la segunda operación por S/9000 soles, efectuada el 15 de diciembre de 2020, superaba en exceso el monto máximo de consumo mensual registrado previamente por la denunciante que ascendía a S/ 8728.99, por lo que ameritaba que el Banco active la alerta para impedir que se efectúen las dos operaciones sucesivas por S/ 3,010 y S/ 5 soles, contraviniendo la obligación de monitorear y detectar estas operaciones inusuales.
- Luego de ello, evaluaron la validez de las operaciones, revisando las capturas de pantalla de las operaciones (S/ 6,000, y S/ 9,000) en las que se verifica la fecha y el ingreso de clave token en cada una de ellas. No obstante, no acredita el paso previo que habría permitido la generación de dicha clave, esto es, el ingreso a la banca móvil los días 14 y 15 de diciembre de 2020 para poder efectuar estas operaciones.
- En su escrito de descargos el propio Banco describió como parte de la seguridad de sus sistemas que, para realizar operaciones por internet eran necesarias dos contraseñas con las que el cliente firma la operación: (i) la clave de internet de seis dígitos, que permite ingresar al cliente a la banca móvil; y (ii) la clave digital, para confirmar la operación.
- Sin embargo, la entidad denunciada no ha sustentado dentro del procedimiento administrativo en qué medida dichos medios de prueba podrían acreditar la validación de del procedimiento a seguirse para efectuar las operaciones no reconocidas, más aún si el ingreso a la banca móvil resultaba un paso fundamental para que se ejecute una operación vía internet, en la medida que permite al cliente acceder de manera virtual a su cuenta de ahorros para realizar operaciones.
- En esta misma línea, de la revisión del reporte “Log Ace Server” presentado por el Banco (“Reporte\_Posventa\_ Authentication Activity”) no es posible verificar que el usuario digitó la clave de internet, necesaria para obtener acceso a la banca móvil; por tanto, no es posible concluir que las operaciones efectuadas se realizaron válidamente.

Cabe precisar que, esta Resolución tiene un voto singular de A.R.C.M.M. quien discrepa con la fundamentación propuesta en la Resolución Final, por los siguientes fundamentos:

- La evaluación de las operaciones no se debe limitar por el factor del consumo total mensual del cliente en los meses anteriores a la operación denunciada, motivo por el cual discrepa del voto en mayoría. Señala que corresponde verificar si el importe de las transacciones responde a lo usual en otras operaciones anteriores e individualizadas, a lo que debe agregarse otros factores de evaluación como la frecuencia y el canal en el que



se efectuó la operación y, a partir de ello, determinar si esta operación era habitual o inusual.

- Considera que se debe ampliar los alcances de dicho criterio aplicable a los casos vinculados a denuncias por falta de medidas de seguridad en operaciones no reconocidas por los usuarios de servicios financieros, a fin de revestir de un contenido más completo al análisis de comportamiento habitual del cliente, estableciéndose la obligación del Banco de cumplir con evaluar el conjunto de factores que configuran el comportamiento habitual de cada cliente.
- Expone un análisis de los criterios bajo los cuales se debe evaluar cada operación, entre ellos: canal para operaciones, frecuencia de operaciones, máxima operación individual y máximo total registrado.
- Concluye que la primera operación materia de denuncia excedía el importe máximo del consumo individual registrado en el histórico de la denunciante (S/ 3,000), por tanto, se diferencia del consumo habitual de la denunciante.
- En consecuencia, desde la primera operación por S/ 6,000 soles, el Banco debió generar las alertas en los sistemas de seguridad para impedir que se cargue esta transacción y evitar que se continúen realizando las sucesivas transacciones. Por ese motivo, agrega que carece de objeto evaluar la validez de las transacciones realizadas el 15 de diciembre de 2020, toda vez que desde el primer consumo sospechoso, el Banco no debió permitir que se procesen las operaciones restantes.

### **1.9. Solicitud de nulidad**

Con fecha 5 de mayo de 2022, el Banco solicitó la nulidad de la Resolución N° 0737-2022/SPC-INDECOPI, que ordenó como medida correctiva que el Banco cumpla con devolver el monto total de las operaciones denunciadas.

El Banco alega que la referida resolución contraviene los principios del procedimiento administrativo y la Constitución, en atención a los siguientes argumentos:

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI no tomó en consideración lo dispuesto en la Casación N° 956-2017- Lambayeque, en la que se concluyó que la entidad financiera no tenía responsabilidad en casos de sustracción por parte de terceros, siempre que cumpla con informar las medidas de seguridad contra fraudes por internet. En consecuencia, siendo que en el expediente obra documentación que acreditaba que se informó a la denunciante sobre el deber de custodia del plástico de la tarjeta y la clave secreta, a través de la web sobre los fraudes por internet, no corresponde imputar responsabilidad en contra del Banco.

- La Autoridad Administrativa ordenó como medida correctiva la devolución de las operaciones no reconocidas, sin tomar en cuenta que los beneficiarios de estas operaciones eran personas vinculadas a otras denuncias y mantienen vinculación familiar y amical con la denunciante, lo cual evidenciaría un presunto autofraude.
- La medida correctiva ordenada tenía impregnada una sanción económica de devolución a quien fáctica y jurídicamente no tenía en su poder el monto en cuestión y no a quien realmente los tenía que eran los beneficiarios vinculados con la denunciante.
- El Colegiado debía revisar el escrito presentado el 19 de abril de 2022, con la finalidad de verificar el grado de cercanía entre la denunciante y los beneficiarios de las operaciones cuestionadas, que revelaría que los denunciantes actúan fuera del marco normativo con el propósito de obtener un provecho económico.

#### **1.10. Resolución N° 1453-2022/SPC**

Mediante Resolución N° 0737-2022/SPC del 18 de julio de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI resolvió declarar la improcedencia de la solicitud de nulidad formulada por el Banco, resaltando que la nulidad de oficio es una atribución propia de la Autoridad Administrativa, por lo que no puede ampararse la solicitud de particulares. No obstante, se ha verificado que el referido acto no contiene vicio alguno que afecte el interés público o lesione derechos fundamentales, al apreciarse que el pronunciamiento expedido se encontró motivado y sustentado en los actuados, y el mismo no vulneró el derecho de defensa del proveedor.

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

En este expediente administrativo se han abordado los problemas jurídicos que detallamos, los cuales fueron analizados por la Autoridad Administrativa, con el propósito de determinar la existencia de responsabilidad por la falta de idoneidad en los servicios ofrecidos por los proveedores.

- Las medidas de seguridad en el servicio bancario.
- La anulación del seguro y los mecanismos de seguridad para comprobar la identidad del titular.
- La procedencia de la nulidad de oficio.

En ese sentido, exponemos cada problema jurídico contenido en este expediente administrativo.

## 2.1. Las medidas de seguridad en el servicio bancario

La denunciante refiere que el Banco habría permitido que se realicen cuatro (04) operaciones sin cumplir con adoptar las medidas de seguridad pertinentes.

Sin embargo, el Banco argumentó que la denunciante no habría observado las obligaciones contempladas en los términos suscritos al momento de la contratación de la tarjeta, por no mantener la reserva de la tarjeta, clave secreta y clave digital.

El Banco alega que no puede imputarse responsabilidad por estas operaciones no reconocidas, siendo que éstas se realizaron conforme al procedimiento para operaciones en banca móvil, ingresando la información de la tarjeta y las claves.

De este modo, la Autoridad Administrativa debía determinar si el Banco habría cumplido con activar las medidas de seguridad cuando se realizaron las cuatro (04) operaciones, toda vez que la inobservancia de estas medidas que reglamentariamente las entidades del sistema financiero están en la obligación de implementar, supone la contravención al deber de idoneidad del proveedor.

La idoneidad del servicio está contemplada en los artículos 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor, entendida como la correlación entre lo que el usuario espera recibir y lo que realmente recibe del proveedor, conforme con la información, la naturaleza del servicio, la garantías, condiciones de la transacción, precios, entre otros.

Siendo así, el deber de idoneidad se consagra representa el pilar fundamental de la normativa de protección al consumidor, el cual ha sido objeto de una permanente evolución que ha permitido su conceptualización tal como la conocemos actualmente:

a. El deber de información y de idoneidad del proveedor surgen como mecanismos de tutela del consumidor dirigidos a nivelar su situación de asimetría.

(...)

c. El deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable.

d. Una de las maneras de cubrir estas expectativas se da a través de la garantía, que no es más que la asunción de responsabilidad del proveedor frente al consumidor, en caso de que el producto o servicio no satisfaga las expectativas antes mencionadas. (Espinoza, 2021, p. 252)

No obstante, esta evolución del deber de idoneidad no ha sido pacífica, toda vez que los proveedores siempre buscaron deslindar su responsabilidad frente al consumidor, a quien debía asistirle esta garantía con la finalidad de nivelar esta relación de asimetría.

La historia del deber de idoneidad en el sistema de protección al consumidor es bastante curiosa. Desde la promulgación del Decreto Legislativo 716, el deber de idoneidad fue ganando espacio rápidamente como una de las exigencias más relevantes del sistema de protección al consumidor, al punto que la gran cantidad de controversias presentadas ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual importaban plantear la inobservancia de ese deber. La jurisprudencia emitida por dicha entidad durante sus primeros años hizo un esfuerzo por construir un deber de idoneidad con un contenido razonable. Esa construcción jurisprudencial parece haber sobrevivido el paso de los años en el Código del Consumidor (...). (Rodríguez, 2014, p.304)

Ahora bien, en caso el consumidor denuncie la contravención del deber de idoneidad, es quien debe acreditar el defecto del bien o servicio, lo que se conoce como la carga de la prueba que rige en nuestro ordenamiento jurídico que indica que “la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos” conforme con lo dispuesto en el artículo 196 del Código Procesal Civil.

La doctrina resalta la importancia de la carga de la prueba, la cual permite determinar la autenticidad de las alegaciones de cada sujeto que compone la relación jurídica procesal:

Como lo hemos indicado anteriormente, no basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada, de ahí surge el concepto de la carga de la prueba. La carga de la prueba importa no solo ofrecer el medio o los medios probatorios para demostrar la veracidad de los hechos alegados, sino actuarlos en observancia de las normas previstas por el ordenamiento jurídico procesal. (Carrión, 2001, p. 33)

Se debe considerar a la prueba como la demostración de lo que se afirma dentro de un proceso debiendo diferenciarse del “medio probatorio”, que es el vehículo a través del cual se va a probar lo alegado. Esta diferenciación sirve para establecer la validez de la actividad procesal de los administrados y de la administración como también para determinar los puntos controvertidos en una actividad que por su naturaleza es dialéctica

y que se sustenta en la demostración de afirmaciones realizadas por los sujetos del procedimiento y, en el caso del Procedimiento Administrativo Sancionador, para determinar la existencia o no de infracciones al ordenamiento jurídico administrativo. (Ponce, 2017, p. 342)

De esta manera, una vez que el consumidor acredita los defectos del bien o servicio, es el proveedor quien prueba una causa objetiva que lo exonere de responsabilidad administrativa por contravención del deber de idoneidad, conforme lo establecido en el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo cual ha sido abordado por la doctrina:

La norma claramente establece que la responsabilidad en este ámbito es objetiva. Señala que 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 este caso, la imprudencia del consumidor reemplaza al hecho de la administración como supuesto de fractura del nexo causal. (Guzmán, 2021, p. 393)

Esto último es contemplado por el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al disponer que el proveedor responde administrativamente por la falta de idoneidad del bien o servicio, pero también que 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. Finaliza la norma estableciendo que, en la prestación de servicios, se considerará, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultados. (Aldana, 2016, p. 16)

Como es de verse, en los procedimientos de protección al consumidor, opera la regla de la carga dinámica de la prueba, en el sentido que una vez acreditado el defecto del bien o servicio, es el proveedor quien prueba que este defecto no le resulta imputable.

Ahora bien, el consumidor espera que el proveedor de servicios bancarios implemente medidas de seguridad que permitan detectar consumos irregulares, esto es, fuera del comportamiento habitual de consumo, concepto definido por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en los siguientes términos:

## Artículo 2°.- Definiciones

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

5. Comportamiento habitual de consumo del usuario: se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa. (art. 2, Resol. SBS 6523-2013, 2013)

Es el caso que la normativa reglamentaria obliga a los proveedores que brinden servicios bancarios, cumplan con adoptar determinadas medidas de seguridad, las cuales se detallan en el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito:

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.
3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.
5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.
6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto. (art. 17, Resol. SBS 6523-2013, 2013)

Como es de verse, el consumidor tiene el derecho que el proveedor de servicios bancarios implemente sistemas de monitoreo de sus operaciones y cumpla con detectar aquellas operaciones inusuales que estén fuera del comportamiento habitual de consumo.

En resumen, la habitualidad de consumo se determina a partir de las operaciones que el consumidor realice por periodo, en este caso de acuerdo a los estados de cuenta mensuales. En ese sentido, el Banco tiene el deber de monitorear las operaciones considerando el patrón de consumo habitual, y en caso los sistemas de monitoreo detecten una operación inusual, se realice la alerta inmediatamente.

En el caso en concreto, si bien la denunciante alega que existen consumos u operaciones no reconocidas, las cuales no habrían sido detectadas por el Banco, por lo que en principio al afirmar estos hechos está sujeto a cumplir con la carga de la prueba; sin embargo, en atención a la mejor posición probatoria, corresponde al Banco acreditar que adoptó las medidas de seguridad en cada oportunidad.

## **2.2. La anulación del seguro y los mecanismos de seguridad para comprobar la identidad del titular.**

La denunciante argumentó que la Aseguradora anuló unilateralmente el seguro de protección contratado para su tarjeta Plus (tarjeta Credimás 4757 xxxxxxx 1197), sin adoptar las medidas de seguridad para comprobar la identidad del titular.

Por otro lado, la Aseguradora alegó haber procedido con la anulación del seguro por solicitud de la denunciante mediante llamada a través de la banca telefónica del Banco, oportunidad en la cual se validaron los datos de identidad del usuario.

De esta manera, el problema jurídico se centra en determinar si la anulación del seguro de protección contratado por la denunciante, se efectuó adoptando las medidas de seguridad pertinentes para validar la identidad del titular.

Conforme lo expuesto en las secciones precedentes, una vez alegado el defecto del servicio brindado por la Aseguradora, ésta última debe probar haber cumplido con el deber de idoneidad del servicio que brinda, siendo que para proceder con la anulación del seguro, la Aseguradora debe corroborar la identidad del titular, siendo la expectativa que cualquier consumidor razonable espera recibir de su proveedor de seguros.

En este caso, la Aseguradora ofreció la llamada entre la denunciante y el Banco para probar que previo a la anulación del seguro de protección, si cumplió con verificar la identidad del titular.

Cabe advertir que, si bien el seguro es brindado por la Aseguradora, es válido que las solicitudes de los titulares de los seguros canalicen sus solicitudes directamente con el Banco, entidad con la que mantienen un convenio para ofrecer la contratación de seguros de protección para los productos financieros del Banco.

En el caso en concreto, se debe evaluar si efectivamente la Aseguradora cumplió con comprobar la identidad del titular del seguro de protección o, en su defecto, se ha vulnerado el deber de idoneidad del servicio brindado por la Aseguradora.

### **2.3. La aplicación de la nulidad de oficio**

El Banco solicitó a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI que declare la nulidad de la Resolución N° 0737-2022/SPC-Indecopi, toda vez que la medida correctiva ordenada, no toma en cuenta el criterio establecido en la Casación N° 956-2017 Lambayeque, que concluyó que el banco no tiene responsabilidad por sustracción por parte de terceros, siempre que cumpla con informar a los consumidores sobre las medidas de seguridad sobre fraudes por internet. Asimismo, que se habría ordenado la devolución del dinero cuando el dinero fue transferido a personas vinculadas a la denunciante, entre otros argumentos.

De esta manera, el problema jurídico se centra determinar la procedencia de la nulidad formulada contra la Resolución Final.

En primer lugar, debe tenerse en cuenta que opera la presunción de validez de la Resolución N° 0737-2022/SPC-Indecopi, siempre que la autoridad competente no declare su nulidad, conforme lo establecido en el art. 9 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Ahora bien, en atención a la solicitud de nulidad formulada, debe analizarse si la Resolución Final incurre en las causales de nulidad contempladas en el art. 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS y, conjuntamente, si agravia el interés público o lesiona derechos fundamentales, con el propósito de determinar la competencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, conforme lo establecido en el art. 213 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS..

Como es de verse, el acto administrativo respecto al que se pretende su nulidad, debe configurar una doble lesión, esto es, que incurra en los vicios de nulidad del acto administrativo y,



conjuntamente, agravie el interés público o lesione derechos fundamentales, lo cual ha sido ampliamente abordado por la doctrina en los siguientes términos:

(...) para efectos de la nulidad de oficio se requiere, no solamente que el acto administrativo sea nulo de conformidad con lo estipulado en la Ley, sino además que dicho acto vulnere el interés público. A esto se le denomina requisito de doble lesión. (Guzmán, 2013, p. 593)

No basta que la Administración corrobore que un acto administrativo encierra uno de los vicios de nulidad listados en el artículo 10° de la LPAG para que declare su nulidad de oficio o demande su nulidad ante el Poder Judicial. Además, necesita encontrarse dentro del plazo para ejercer esta potestad y, con la redacción original de la LPAG, necesitaba verificar que la subsistencia del acto viciado afecta gravemente el interés público.

Sin embargo, con la dación del Decreto Legislativo N° 1272 la Administración no necesita acreditar, necesariamente y en todos los casos, que el vicio de nulidad vulnera el interés público. En efecto, gracias a esta norma también se le permite ejercer la potestad anulatoria con la verificación que el acto signado como nulo lesiona derechos fundamentales. (Sánchez, 2018, p. 223)

En consecuencia, este problema jurídico obliga verificar la competencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI para declarar la nulidad de oficio, en estricta observancia de las condiciones establecidas en el art. 213 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

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

#### **3.1. Sobre la aplicación de las medidas de seguridad en el servicio bancario**

La denunciante refiere que el Banco habría permitido que se realicen cuatro operaciones que no reconoce, sin adoptar los mecanismos de seguridad correspondientes, por lo que la Autoridad Administrativa debe determinar si estas operaciones estaban dentro del patrón de consumo habitual o, caso contrario, habría sido necesario que el Banco active los mecanismos de seguridad para detectar y evitar que se completen las operaciones.

Al respecto, al amparo del deber de idoneidad del servicio, las entidades del sistema financiero deben implementar las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento de Tarjetas de débito

y Crédito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, entre ellas: sistemas de monitoreo, gestión de alarmas, identificación de patrones de fraude, establecer límites de consumo, la exigencia de requerir documentos de identidad en el consumo y el requerimiento de clave para determinadas operaciones.

Sobre este punto, discrepo con la fundamentación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI que establece que el criterio determinante para evidenciar un uso fraudulento del producto financiero es el registro de consumos máximos totales efectuados en meses anteriores por la denunciante.

Considero que este criterio debe ser complementado por otros factores de evaluación, los cuales han sido abordados en el voto singular de la Vocal A.R.C.M.M., entre ellos: canal para operaciones, frecuencia de operaciones, máxima operación individual y máximo total registrado.

En ese sentido, siempre que el Banco hubiese aplicado el conjunto de criterios antes descritos, habría advertido que la primera operación por S/ 6,000 soles, excedía el importe máximo del consumo individual registrado en el histórico de la denunciante (S/ 3,000), por tanto, estaba fuera del comportamiento habitual de consumo.

De igual manera, considero que el Banco debía tomar en cuenta que mediante la banca móvil, la denunciante sólo había realizado una operación mínima por S/ 15, antecedente que debía integrar la información histórica del sistema de monitoreo del Banco, que debió alertar que la primera operación estaba fuera del patrón habitual de consumo.

Por otro lado, considero acertada la fundamentación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI al pronunciarse sobre la invalidez de las operaciones, en el sentido que aun cuando el Banco es quien ostenta la mejor posición para acreditar que su actuar se enmarca dentro del deber de idoneidad, lo que se conoce en la doctrina, como la carga de la prueba dinámica, no presentó los medios de prueba que acrediten que se cumplió el procedimiento para efectuar las operaciones no reconocidas por la denunciante, en resumen: (i) el ingreso de la clave de internet de seis dígitos, que permite acceder a la banca móvil; y (ii) el ingreso de la clave digital (clave token) para confirmar la operación.

Es el caso que en los reportes ofrecidos por el Banco se verifica el ingreso de la clave token en las operaciones por S/ 6,000 y S/ 9,000 soles; sin embargo, no se acreditó que se digitó la clave de acceso a la Banca Móvil en cada oportunidad que se realizaron las operaciones, concluyendo que estas operaciones no siguieron el propio procedimiento del Banco, por ello, no es posible

concluir que las operaciones se realizaron válidamente, lo cual contraviene el deber de idoneidad del servicio.

Por otro lado, considero que los argumentos de la nulidad formulada por el Banco son irrelevantes, en el sentido que aun cuando se pueda demostrar que las operaciones habrían sido a favor de familiares u otras personas vinculadas a la denunciante, lo cual permitiría presumir un posible caso de autofraude, no exime de responsabilidad al Banco por contravención del deber de idoneidad, al no haber cumplido con detectar estas operaciones inusuales que incluso se efectuaron sin seguir el propio procedimiento del Banco, sumado a ello, estas operaciones en definitiva terminaron destinándose a personas diferentes a la denunciante con intereses propios.

### **3.2. Sobre la anulación del seguro y los mecanismos de seguridad**

La denunciante refiere que la Aseguradora habría anulado unilateralmente el seguro de protección que contrató para su tarjeta Plus (tarjeta Credimás 4757 xxxxxxxx 1197) sin observar las medidas de seguridad para comprobar la identidad del titular.

Al respecto, al amparo del deber de idoneidad del servicio, previo a la anulación del seguro contratado por la denunciante, la Aseguradora debió cumplir con validar la identificación del titular, quien es la única que ostenta la facultad de anular este contrato.

En el caso en concreto, la Aseguradora ofreció la llamada por la banca telefónica, mediante la cual la denunciante solicitó la anulación, conforme podrá apreciarse de la transcripción:

Denunciante: (...) Quisiera desafiliarme de mi seguro (...)

Personal de banco: (...) Desafiliación, ok, lo vemos por este medio (...)

Personal de banco: (...) ¿Usted es R\*\*? (...)

Denunciante: (...) Sí (...)

Personal de banco: (...) Ok R\*\*\*, vamos a empezar un proceso de validación con preguntas (...).

Personal del Banco dice: ¿Qué productos tiene con nosotros?

La denunciante señala: (...) tarjeta de ahorros (...)

Personal del Banco dice: (...) ¿en qué moneda esta su cuenta?  
¿soles o dólares? (...)

La denunciante señala: (...) soles (...)

Personal del Banco dice: te voy a confirmar, siendo 12 del medio día con 10 minutos estamos procediendo con la anulación de esta póliza.

Como es de verse, considero acertada la fundamentación de la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI que concluyó que la anulación se efectuó bajo los estándares de idoneidad del servicio, que se realizó mediante la banca telefónica del agente comercializador (Banco) del seguro de protección y, a la vez, se validó la identidad de la denunciante mediante preguntas sobre el tipo de cuentas y monedas, información personal y confidencial que sólo es conocida por el titular de la tarjeta asegurada.

### **3.3. Sobre la declaración de nulidad de oficio**

El Banco solicita la nulidad de la Resolución Final, con la finalidad que se deje sin efecto la medida correctiva que ordenó la devolución de las operaciones no reconocidas por la denunciante, alegando que la referida resolución no toma en cuenta el criterio de exoneración de responsabilidad del Banco por informar a los consumidores sobre las medidas de seguridad sobre fraudes por internet (Casación N° 956-2017 Lambayeque) y, la vinculación de la denunciante con los destinatarios de las operaciones fraudulentas.

Considero prudente que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI se pronuncie sobre la naturaleza y la competencia para declarar la nulidad de oficio, estableciendo que se trata de una atribución exclusiva de la Autoridad Administrativa, sin injerencia de los particulares, quienes en definitiva cuentan con los recursos administrativos en los que pueden argumentar la nulidad del acto administrativo, conforme lo establecido en el numeral 11.1 del artículo 11 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS..

De la misma manera, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI acierta cuando concluye que no es procedente la nulidad pretendida por el Banco, toda vez que no sustentó ni se desprendía del caso que esta supuesta afectación al Banco agravie el interés público o lesione derechos fundamentales, presupuestos necesarios para declarar la nulidad de oficio.

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

Considero que la fundamentación de la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI no contempla un análisis detenido, en el sentido que se limita en señalar que las operaciones se realizaron de forma no continua, siguiendo un patrón de consumo razonable y los montos estaban dentro de los límites máximos establecidos por el Banco, lo cual no permitió que el Banco active las alertas.

En esta misma línea, la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI intenta trasladar la responsabilidad a la denunciante, indicando que es el consumidor quien debe verificar constantemente sus movimientos y las alertas remitidas por el Banco, lo cual definitivamente no puede eximir de la obligación del Banco en adoptar las medidas de seguridad reglamentarias, entre ellas: sistemas de monitoreo, gestión de alarmas, identificación de patrones de fraude, establecer límites de consumo, la exigencia de requerir documentos de identidad en el consumo y el requerimiento de clave para determinadas operaciones.

De este modo, es el Banco quien tiene la responsabilidad de implementar las medidas de seguridad que permitan detectar patrones de fraude y gestionar las alertas, argumento que encuentra sentido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Caso contrario, si se traslada totalmente la responsabilidad al consumidor, como sostuvo la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, ocasionaría que los Bancos no observen su deber de garante de la intangibilidad de los fondos de sus clientes.

En cuanto este extremo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI realiza un análisis más preciso, determinando que la segunda operación por S/ 9,000 soles, superaba en exceso el monto máximo de consumo mensual registrado previamente que ascendía a S/ 8,728.99 soles, motivo por el cual el Banco debió activar la alerta para impedir que se efectúen las dos operaciones sucesivas por S/ 3.010 y S/ 5 soles.

Debemos considerar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI se limita al registro de consumo máximos totales efectuados en meses anteriores como el único criterio para evidenciar el carácter fraudulento de las operaciones, lo cual no se ajusta a la realidad, por lo que comparto la fundamentación del voto en discordia que expone los criterios bajo los que se debe evaluar cada operación (canal para operaciones, frecuencia de operaciones, máxima operación individual y máximo total registrado), los cuales hubiesen permitido advertir que la primera operación por S/ 6,000 soles, excedía el importe máximo del consumo individual registrado en el histórico de la denunciante (S/ 3,000 soles), por tanto, se encontraba fuera del comportamiento habitual de consumo, oportunidad en la cual el Banco debió generar las alertas para impedir que se cargue esta transacción y evitar las sucesivas transacciones.

Un punto importante que debemos agregar es que el Banco no ha tomado que los montos de las operaciones no reconocidas exceden sustancialmente del monto de la única operación por S/ 15 soles realizada mediante la Banca Móvil, esto es, el Banco no habría verificado que el historial de operaciones por este canal era mínimo.

Por otro lado, la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI no valoró adecuadamente los reportes Tandem y Wincha auditoria, concluyendo que acreditan que las operaciones se efectuaron con la información de la tarjeta, ingresando la clave secreta (token digital) en cada una de las operaciones materia de denuncia, por lo que se reputan válidas, lo cual no comparte la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI que determinó que no se cumplió con el propio procedimiento del Banco que debe seguirse para efectuar operaciones, toda vez que si bien se verifica que se digitó la clave token que confirmaba las operaciones, no acreditó el ingreso de la clave de acceso a la Banca Móvil, fase inicial para realizar las operaciones, por lo que estas operaciones no fueron válidas.

En cuanto a la imputación formulada en contra de la Aseguradora, la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI acierta cuando concluye que al momento de la solicitud de anulación del seguro de protección de tarjeta, se cumplió con la validación de datos de la denunciante, mediante preguntas sobre el tipo de cuentas y monedas, información estrictamente reservada por la titular.

Finalmente, en cuanto a la nulidad formulada por el Banco, consideramos que el pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI es acertado, toda vez que el Banco alegando una supuesta nulidad de oficio intenta presentar nuevos argumentos de defensa (contravención de una Ejecutoria Suprema y la vinculación entre la denunciante y los destinatarios de las operaciones no reconocidas), los cuales no fueron invocados oportunamente por el Banco mediante los recursos administrativos, siendo el medio idóneo para sustentar la nulidad del acto administrativo, admitir lo contrario, supone que se pierda la finalidad esencial de la nulidad de oficio, que se aplica siempre que el acto administrativo cumpla con el principio de doble lesividad, esto es, enmarcarse dentro de los vicios de nulidad del acto administrativo y, conjuntamente, afecte el interés público o lesiones derechos fundamentales.

## **V. CONCLUSIONES**

La normativa de protección al consumidor se encuentra en permanente evolución, y este caso en concreto que versa sobre mecanismos de seguridad en las operaciones bancarias y en la anulación de seguros de protección, es una clara representación de este cambio, en el que se analizan una serie de factores que sirven para determinar si los proveedores cumplen con el deber de idoneidad de los servicios ofrecidos.

En conclusión, considero que la Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI fue adecuada al determinar la inobservancia del deber de idoneidad por parte del Banco, que no activó las medidas de seguridad para detectar que las operaciones denunciadas estaban fuera del patrón habitual de consumo, permitiendo que se realicen las sucesivas operaciones, cuando lo cierto y real fue que el Banco debió actuar inmediatamente para que no se carguen estas operaciones, más aún si se efectuaron sin seguir el procedimiento del Banco, esto es, el ingreso de clave de acceso a la banca móvil y clave token.

Por otro lado, coincido con el criterio expuesto en el voto en discordia que expone la necesidad de contemplar otros factores de evaluación para determinar la habitualidad de las operaciones, adicionales a la evaluación del consumo total mensual del cliente que sirve de sustento para el pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.

Es indispensable que las disposiciones emitidas por las autoridades involucradas en la regulación del sistema financiero evolucionen al ritmo de los cambios que requiere este sector, promoviendo medidas de seguridad que disminuyan los riesgos a los que los usuarios se encuentran expuestos en este contexto de la era digital.

En cuanto a la Aseguradora, es correcto que la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI acepte que la solicitud de anulación puede canalizarse a través del agente comercializador del seguro, por lo que es válido que el Banco atienda la solicitud de cancelación, lo que no exime de responsabilidad a la Aseguradora en comprobar la identidad del titular, lo cual si se cumplió mediante las preguntas formuladas, por tanto, no determinó responsabilidad por falta al deber de idoneidad.

Por último, comparto el criterio de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI que declaró improcedente la nulidad presentada por el Banco, en el sentido que la Resolución Final se dictó conforme a ley, por lo que no se enmarca dentro de la doble lesividad que requiere la nulidad de oficio.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

- Aldana, E. (2016). *La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor*. Revista de Derecho Mercantil PUCP. (4), 13-29.
- Carrión, J. (2001). *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Grijley.
- Espinoza, J. (2021). *Derecho de los consumidores*. Instituto Pacífico.
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Instituto Pacífico.

- Guzmán, C. (2021). *El Procedimiento Administrativo Sancionador*. Instituto Pacífico.
- Huapaya, R. (2015). *El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú*. *Revista de Investigaciones Constitucionales*. 2(1), 137-165.
- Jiménez, J. (2007). *¿Qué es el Debido Procedimiento Administrativo?* *Revista Actualidad Jurídica*. (167), 166-170.
- Ponce, C. (2017). *La actividad probatoria como parte del debido procedimiento en los procedimientos administrativos sancionadores*. *LEX*, 341-370.
- Rodríguez, G. (2014). *El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor*. *THEMIS Revista de Derecho*, (65), 303-314.
- Sánchez, G. (2018). *Una visión crítica a las innovaciones al mecanismo de nulidad de oficio de los actos administrativos. Consideraciones sobre una posible afectación al equilibrio entre legalidad y seguridad jurídica*. *Revista de Foro Jurídico* Núm. 17.

### **Fuentes legales**

- Constitución Política del Perú (1993).
- Ley N° 29571. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N° 807. (1996). Norma que regula la organización y facultades del Indecopi.
- Decreto Legislativo N° 1033. (2008). Norma que regula la organización y funciones del Indecopi.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. (2019). Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución SBS N° 6523-2013. (2013). Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Resolución Ministerial N° 010-93-JUS. (1993). Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.

## **VII. ANEXOS**

- Denuncia y sus respectivos anexos
- Descargos
- Informe Final de Instrucción
- Resolución Final emitida por la Comisión Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI
- Recurso de apelación



- Resolución Final emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.
- Escrito de pedido de nulidad de oficio
- Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.

282



Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS Javier Eduardo Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 13.04.2022 19:39:55 -05:00



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

RESOLUCIÓN 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LAMBAYEQUE

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : [REDACTED]

**DENUNCIADO** : [REDACTED]

**MATERIAS** : DEBER DE IDONEIDAD  
SERVICIOS FINANCIEROS

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la Resolución 0346-2021/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, toda vez que no detectó que el 15 de diciembre de 2020 se realizó una (1) operación por el monto de S/ 9 000,00 con cargo a la Cuenta de Ahorros [REDACTED], de titularidad de la denunciante, la cual se encontraba fuera del patrón habitual de consumo de la tarjetahabiente, permitiendo que luego de ello se realicen dos (2) operaciones en perjuicio de la consumidora. Asimismo, se ha verificado que las operaciones por las sumas ascendentes a S/ 6000,00 y S/ 9000,00 no se realizaron en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.*

**SANCIÓN:** 2 UIT.

Lima, 12 de abril de 2022

**ANTECEDENTES**

1. El 31 de diciembre de 2020, subsanado el 19 de febrero de 2021, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] denunció a [REDACTED] (en adelante, el Banco) y a [REDACTED] (en adelante, la Aseguradora), ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), atendiendo a las siguientes consideraciones:

<sup>1</sup> RUC 20100047218, con domicilio fiscal situado en Cal. Centenario Nro. 156 Urb. Las Laderas de Melgarejo, La Molina, Lima, Lima.

<sup>2</sup> RUC: 20100035392. Domicilio fiscal: Cl. Juan de Arona 830 (Augusto Esq. Tamayo/Juan de Arona 830), distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de <http://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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

- (i) El Banco permitió que se realicen cuatro (4) operaciones los días 14 y 15 de diciembre de 2020 por un total de S/ 18 015,00 con cargo a su Cuenta de Ahorros [REDACTED] pese a que se trataba de operaciones inusuales ya que se realizaron por montos elevados, de manera consecutiva y en menos de 24 horas sustrajeron todos sus ahorros. Dichas operaciones se citan a continuación:

| FECHA      | IMPORTE      | Cuenta de ahorros de origen |
|------------|--------------|-----------------------------|
| 14/12/2020 | S/ 6 0000,00 | [REDACTED]                  |
| 15/12/2020 | S/ 9 000,00  | [REDACTED]                  |
| 15/12/2020 | S/ 3 010,00  | [REDACTED]                  |
| 15/12/2020 | S/ 5,00      | [REDACTED]                  |

- (ii) el Banco, al haber advertido movimientos de altas sumas de dinero, lo cual resultaba inusual, debió proceder al bloqueo de la cuenta de ahorros, lo cual no hizo, lo que evidenciaba que no cumplió con su deber de monitoreo;
  - (iii) la Aseguradora anuló unilateralmente el seguro de protección de tarjeta que tenía contratado en su tarjeta de ahorros Credimás [REDACTED] lo que demostraba la falta de idoneidad del servicio ofrecido; y
  - (iv) la Aseguradora le manifestó que anuló el seguro a su solicitud, lo cual era falso pues llevaba tiempo pagando la prima; por lo que, dicha anulación se realizó sin cumplir con los parámetros de seguridad.
2. El 14 de abril de 2021, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) El 16 de diciembre de 2019, la señora [REDACTED] abrió la Cuenta de Ahorros [REDACTED], asociada a la Tarjeta Credimás [REDACTED]
- (ii) al momento de suscribir el contrato, se le informó que toda operación efectuada con tarjeta requería el empleo de la clave y/o firma electrónica, y que se reputa indubitablemente realizada, reconocida y aceptada por el cliente, aun cuando hubiese sido realizada por terceros;
- (iii) toda operación efectuada con el empleo conjunto de la información confidencial del medio de pago (a saber, las claves secretas vinculadas a este) se reputaba efectuada por la actora, siendo que recaía en dicha administrada el deber de cautelarla y conservar dichos datos en su esfera de control e informar, de inmediato, a su entidad acerca de la pérdida o extravío de sus productos financieros;



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

- (iv) en cuanto a las operaciones por banca móvil, se pactó con la denunciante que toda operación efectuada con clave digital se reputaba realizada por el cliente; por lo que se pactó una cláusula de eximente de responsabilidad para este tipo de casos;
  - (v) para el caso de la señora [REDACTED] desde el 26 de octubre de 2020 se afilió a la banca móvil de nuestra representada y activó su clave token digital, lo que quedaba acreditado con la revisión del estado de cuenta del mes de diciembre de 2020 donde se aprecia una operación por banca móvil por la suma de S/ 15,00;
  - (vi) contrariamente a lo señalado por la denunciante, su representada le notificó a su correo electrónico las operaciones cuestionadas; por lo que, se encontraba en condiciones para conocer en tiempo real las transferencias que se venían realizando;
  - (vii) en cuanto al tope de las transferencias por banca móvil, en su página web se podía apreciar los topes de las operaciones por este canal, el mismo que fue respetado en el caso de la denunciante;
  - (viii) respecto a la primera operación cuestionada por la suma de S/ 6000,00, al ser la primera operación recién comenzaba a generarse el perfil transaccional de la denunciante para las operaciones del 15 de diciembre de 2020; por lo que, antes de esta operación no fue posible evaluar un patrón de consumo previo, porque la cliente no había realizado operaciones por montos importantes como los cuestionados;
  - (ix) en cuanto a su sistema de seguridad, para realizar operaciones por internet eran necesarias dos contraseñas con las que el cliente firmaba la operación: para ingresar necesita introducir su clave de internet (6 dígitos), la cual era de exclusivo conocimiento del cliente; y luego al confirmar la operación debía ingresar su clave digital, consistente en un número de 6 dígitos emitido por un dispositivo (token) y que estaba asociado al documento de identidad (DNI) del propietario;
  - (x) el 16 de diciembre de 2020, se realizó el bloqueo de la tarjeta de titularidad de la denunciante; es decir, el mismo día de las operaciones no reconocidas; lo que acreditaba que actuó de manera inmediata y oportuna; y
  - (xi) la denunciante no fue diligente al momento de custodiar el físico de su tarjeta de débito, conforme se comprometió al momento de suscribir el contrato, lo que configuró la ruptura del nexo causal que eximía de responsabilidad a su representada.
3. El 14 de abril de 2021, el Banco presentó un escrito reiterando los argumentos señalados en sus descargos.
  4. El 12 de mayo de 2021, la señora [REDACTED] presentó un escrito señalando lo siguiente:



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

- (i) Los movimientos realizados en su cuenta de ahorros antes de las operaciones no reconocidas nunca fueron consecutivos, ni por montos elevados; por lo que, la referencia a la operación de S/ 15,00 era irrelevante si se comparaba con la primera operación no reconocida ascendente a S/ 6000,00, y peor aun con los siguientes movimientos;
  - (ii) contrariamente a lo señalado por el Banco, el movimiento de S/ 15,00 no fue el único movimiento realizado por su persona antes de las operaciones cuestionadas, sino que existían otros movimientos anteriores, como se podía verificar de sus estados de cuenta; y,
  - (iii) el bloqueo de la tarjeta fue realizado por la entidad financiera a su solicitud, lo que evidenciaba que nunca se percataron de las operaciones.
5. El 16 de abril de 2021, la Aseguradora presentó sus descargos manifestando que el 16 de diciembre de 2020, la señora [REDACTED] se comunicó con el Banco para solicitar la anulación del seguro de protección de tarjeta, conforme quedó acreditado con el audio que se adjuntó en calidad de prueba; por lo que, luego de realizar la validación de datos se procedió con el proceso de anulación del seguro.
6. El 5 de julio de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 00069-2021-LAM/INDECOPI y trasladó dicho informe a las partes del procedimiento, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente los descargos respectivos.
7. Mediante escritos del 13 y 14 de abril de 2021, la señora [REDACTED] y la Aseguradora, reiteraron los argumentos de su denuncia y descargos, respectivamente.
8. Por Resolución 0346-2021/INDECOPI-LAM del 19 de julio de 2021, la Comisión arribó a la siguiente decisión:
  - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al haber considerado acreditado que el proveedor denunciado cumplió con implementar las medidas de seguridad pertinentes respecto a las cuatro operaciones cuestionadas; y
  - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Aseguradora, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al no haberse acreditado que la denunciada haya anulado unilateralmente la póliza de seguro de protección de tarjetas con certificado [REDACTED] de titularidad de la denunciante;
9. El 12 de agosto de 2021, la señora [REDACTED] apeló la Resolución 0346-2021/INDECOPI-LAM, en virtud de los siguientes argumentos:



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

- (i) La autoridad administrativa debía tener en consideración que nunca realizó tres consumos en un solo día o consumos consecutivos en dos días, lo que era motivo suficiente para que el Banco se hubiese percatado de la inusualidad de los movimientos materia de denuncia;
  - (ii) los montos cuestionados eran elevados y se alejaban de su historial de consumo por la disparidad que existía entre ellos, lo que demostraba la inusualidad de las operaciones y la absoluta responsabilidad del Banco;
  - (iii) el canal de banca móvil sí fue utilizado con anterioridad a las operaciones no reconocidas, pero solo por el monto de S/ 15,00 (10 de diciembre de 2020), pero dista con exageración de las operaciones cuestionadas, pues en menos de 24 horas se permitió el retiro de S/ 18 015,00 mediante 4 movimientos bancarios, lo que difiere de su real modo de consumo;
  - (iv) la Comisión resolvió dos casos similares de forma distinta, ya que en la Resolución 0005-2021/CPC-INDECOPI-LAM se ordenó al Banco devolver los movimientos inusuales, a diferencia de lo que ocurrió con su denuncia, pese a tratarse de casos iguales; y
  - (v) los consumos realizados en el mes de diciembre de 2019 no debían tenerse en consideración dentro de su patrón de consumo, ya que estos fueron realizados por delincuentes; lo que originó que mediante Resolución 0021-2021/INDECOPI-LAM, recaída en el Expediente 0436-2020/PS0-INDECOPI-LAM, se ordene a la Aseguradora la devolución de tres retiros por la suma de S/ 3000,00, S/ 3000,00 y S/ 2 716,00; lo que demostraba que no efectuó dichos movimientos.
10. Considerando que el extremo de la denuncia contra la Aseguradora referido a la anulación indebida del seguro de protección de tarjeta no ha sido materia de impugnación por parte de la denunciante, corresponde tenerlo por consentido, y, por ende, no será materia de evaluación en este pronunciamiento. En ese sentido, este pronunciamiento se limitará al extremo impugnado por la señora [REDACTED] referido a las cuatro operaciones no reconocidas en la cuenta de ahorros de su titularidad.

## ANÁLISIS

### Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

11. El artículo 18° del Código<sup>3</sup> define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.  
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

12. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>4</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
13. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>5</sup>.
14. 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

---

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.

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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

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





hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>6</sup>.

- 15. En el presente caso, la señora [redacted] denunció que los días 14 y 15 de diciembre de 2020 se realizaron cuatro (4) operaciones en su Cuenta de Ahorros [redacted] pese a que se trataba de operaciones inusuales y ajenas a su patrón de consumo, en tanto se realizaron por montos elevados, de manera consecutiva y en menos de 24 horas sustrajeron todos sus ahorros. Siendo que, las transacciones sospechosas fueron las siguientes:

Table with 3 columns: FECHA, IMPORTE, Tipo de operación. Rows: 14/12/2020 S/ 6 000,00 Banca Móvil; 15/12/2020 S/ 9 000,00 Banca Móvil; 15/12/2020 S/ 3 010,00 Banca Móvil; 15/12/2020 S/ 5,00 Banca Móvil

- 16. En sus descargos, el Banco manifestó lo siguiente:

- (i) Al momento de suscribir el contrato, se informó a la señora [redacted] que toda operación efectuada con tarjeta requería el empleo de la clave y/o firma electrónica, y que se reputaba indubitablemente realizada, reconocida y aceptada por el cliente, aun cuando hubiese sido realizada por terceros;
(ii) toda operación efectuada con el empleo conjunto de la información confidencial del medio de pago se reputaba efectuada por la actora;
(iii) para las operaciones por banca móvil, se pactó con la denunciante que toda operación efectuada con clave digital se reputaba realizada por el cliente; lo cual constituía un eximente de responsabilidad para este tipo de casos;
(iv) el 26 de octubre de 2020, la señora [redacted] se afilió a la banca móvil de su representada y activó su clave token digital, prueba de ello era que realizó una operación por banca móvil por la suma de S/ 15,00;

6 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. 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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

- (v) respecto a la operación por la suma de S/ 6000,00, al ser la primera operación realizada, recién se comenzaba a generar el perfil transaccional de la denunciante para las operaciones del 15 de diciembre de 2020; por lo que, antes de esta operación, no fue posible evaluar un patrón de consumo previo, porque la cliente no había realizado operaciones por montos importantes como los cuestionados; y,
  - (vi) para las operaciones por internet eran necesarias dos contraseñas que el cliente debía custodiar adecuadamente: la clave de internet de 6 dígitos que permitía ingresar a la banca, y la clave digital (token) para confirmar las operaciones.
17. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, en tanto consideró acreditado que el Banco cumplió con implementar las medidas de seguridad pertinentes respecto de las cuatro operaciones cuestionadas.
18. En vía de apelación, la señora ██████ manifestó que las operaciones no reconocidas no se encontraban acorde con su historial de consumo, sustentado en lo siguiente:
- (i) Nunca realizó tres consumos en un solo día o consumos consecutivos en dos días, lo que era motivo suficiente para que el Banco se hubiese percatado de la inusualidad de los movimientos materia de denuncia;
  - (ii) los montos cuestionados eran elevados y se distanciaban de su historial de consumo por la disparidad que existía entre ellos, lo que demostraba la inusualidad de las operaciones y la absoluta responsabilidad del Banco;
  - (iii) si bien utilizó la banca móvil con anterioridad a las operaciones no reconocidas, realizó un consumo de S/ 15,00 (10 de diciembre de 2020); monto que distaba con exageración de las operaciones cuestionadas, pues en menos de 24 horas se permitió el retiro de S/ 18 015 mediante 4 movimientos bancarios, lo que se alejaba de su real modo de consumo;
  - (iv) la Comisión resolvió dos casos similares de forma distinta, ya que en la Resolución 0005-2021/CPC-INDECOPI-LAM se ordenó al Banco devolver los movimientos inusuales, a diferencia de lo que ocurrió con su denuncia, pese a tratarse de casos iguales; y
  - (v) los consumos realizados en el mes de diciembre de 2019 no debían tenerse en consideración dentro de su patrón de consumo, ya que estos fueron realizados por delincuentes; lo que originó que mediante Resolución 0021-2021/INDECOPI-LAM, recaída en el Expediente 0436-2020/PS0-INDECOPI-LAM, se ordene a la Aseguradora la devolución de tres retiros por la suma de S/ 3000,00, S/ 3000,00 y S/ 2 716,00; lo que demostraba que no efectuó dichos movimientos.



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

19. Teniendo en cuenta los cuestionamientos planteados, y en tanto la señora [REDACTED] manifestó que los consumos no se hallaban conforme a su consumo histórico, este Colegiado en mayoría 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 de ahorros de la denunciante. Así, en primer lugar, se verificará el monitoreo y detección de operaciones inusuales, a efectos de determinar si correspondía generar una alerta de consumo inusual o sospechoso. Y, 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.
20. En aras de verificar lo referido, cobra relevancia puntualizar que no resulta un hecho controvertido en el presente procedimiento que la señora [REDACTED] se encontraba afiliada a la Banca Móvil del Banco, como al servicio de token digital desde antes de la realización de las operaciones no reconocidas. Ello por cuanto la propia consumidora ha reconocido dentro del procedimiento que hizo uso de la banca móvil del Banco para realizar una operación por la suma de S/ 150,00 el 10 de diciembre de 2020. Asimismo, no se encuentra en discusión que la cuenta de ahorros de la señora [REDACTED] se encontraba activa al momento de la realización de las operaciones, toda vez que la denunciante manifestó que procedió al bloqueo de su cuenta el 16 de diciembre de 2020.
21. Ahora bien, sobre el comportamiento habitual del cliente, el numeral 5 del artículo 2° de la Resolución SBS 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, , modificado de manera posterior por Resolución SBS 5570-2019 (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, 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.
22. Por su parte, el artículo 17° del Reglamento, establece lo siguiente:

***“Artículo 17°. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones***

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

- 1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
- 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
- 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones (...).”*



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

23. Conforme al artículo citado previamente, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
24. Así, esta Sala considera que la finalidad del artículo 17° del citado reglamento descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un historial de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.
25. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el historial de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.
26. Conviene resaltar que el Reglamento establece que las operaciones no reconocidas antes de la comunicación del bloqueo son responsabilidad del titular de la tarjeta, haciendo referencia a la fecha en que efectivamente se efectuó el consumo, no el proceso. En ese sentido, corresponde evaluar si la entidad financiera aplicó su sistema de monitoreo en la realización de las operaciones cuestionadas por la señora [REDACTED] a efectos de verificar si la mismas se encontraban o no dentro del patrón de consumo de la interesada.
27. En este punto corresponde precisar que, al momento de evaluar el patrón de consumo, en aras de determinar el momento en que se debió generar la alerta respectiva, se analizará la totalidad de los consumos efectuados por la tarjetahabiente por periodo y se tomarán en cuenta además de las operaciones cuestionadas, el resto de las operaciones realizadas con cargo al producto del consumidor, a efectos de determinar, en caso corresponda, el momento en que se debió generar la alerta discutida.
28. Bajo tal premisa, el patrón de consumo correspondiente al producto financiero será construido a partir del contraste integral entre las operaciones cuestionadas y el total de las transacciones realizadas previamente por la denunciante.
29. Al respecto, en su escrito de apelación la señora [REDACTED] manifestó que la autoridad administrativa no debía tener en consideración para el análisis de su



historial de consumos, las operaciones realizadas entre el 30 y 31 de diciembre de 2019, toda vez que en el procedimiento recaído en el Expediente 0436-2020/PS0-INDECOPI-LAM, la Comisión determinó la responsabilidad de la aseguradora por dichas operaciones, ordenando a dicho proveedor en la Resolución 0021-2021/CPC-INDECOPI-LAM la devolución de las siguientes operaciones:

| Fecha      | Descripción     | Importe S/ |
|------------|-----------------|------------|
| 30/12/2019 | RETIRO EFECTIVO | 3,000.00   |
| 31/12/2019 | RETIRO EFECTIVO | 3,000.00   |
| 31/12/2019 | RETIRO EFECTIVO | 2,716.00   |

- 30. De la revisión del contenido de la Resolución 0021-2021/CPC-INDECOPI-LAM que obra en el expediente, recaída en el Expediente 0436-2020/PS0-INDECOPI-LAM seguido por la señora [REDACTED] con el Banco y la Aseguradora, se advierte que la Comisión revocó la Resolución 0552-2020/PS0-INDECOPI-LAM del 12 de noviembre de 2020 y, reformándola declaró fundada la denuncia contra la Aseguradora por no hacer efectiva la cobertura del seguro de protección de tarjeta de titularidad de la denuncia respecto a las operaciones realizadas el 30 y 31 de diciembre de 2019.
- 31. Dentro de este orden de ideas, a criterio de este Colegiado la resolución antes mencionada determinó la existencia de responsabilidad de la compañía aseguradora respecto de la falta de otorgamiento de la cobertura del seguro de protección de tarjeta; hecho infractor que resulta de naturaleza distinta a la validez de las operaciones discutidas en dicho procedimiento. De modo que, no es posible extrapolar la responsabilidad de la Aseguradora por no haber hecho efectiva la cobertura del seguro respecto de estas tres operaciones, para atribuir por analogía responsabilidad a la entidad financiera por un presunto cargo inválido de las mismas a la cuenta de la tarjetahabiente.
- 32. A mayor abundamiento, de la revisión de la Resolución 0552-2020/PS0-INDECOPI-LAM emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, que se encuentra publicada en el Portal web del Indecopi, se observa que la imputación contra el Banco consistente en la presunta infracción del artículo 19° del Código por no haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se realicen las operaciones cuestionadas en dicho procedimiento, fue declarada infundada por el Órgano de Primera Instancia. Siendo que, dicho extremo de la denuncia que quedó consentido al no haber sido apelado por la señora [REDACTED] lo que permite concluir que las operaciones efectuadas el 30 y 31 de diciembre de 2019 fueron válidamente realizadas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0737-2022/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0016-2021/CPC-INDECOPÍ-LAM

33. En ese sentido, este Colegiado considera importante señalar se realizará el análisis de todos los estados de movimientos de la cuenta de ahorros de titularidad de la denunciante que obran en el expediente, a efectos de determinar el patrón habitual de la denunciante; debiendo desestimarse el pedido de la señora [REDACTED] de excluir de la evaluación del estado de cuenta del mes de abril de 2019.
34. En ese orden de cosas, a efectos de determinar el patrón de consumo de la señora [REDACTED] es preciso analizar el contenido de los estados de movimientos de la Cuenta de Ahorros 3 [REDACTED] que obran en el expediente, por el periodo comprendido desde el mes de diciembre de 2019 hasta el mes de diciembre de 2020. Así, de la revisión de tales documentos, se evidencia lo siguiente<sup>7</sup>:
- (i) En el mes de diciembre de 2019 se registró un monto total de consumo ascendente a S/ 8 728,99;
  - (ii) en el mes de enero de 2020 se registró un monto total de consumo ascendente a S/ 238,50;
  - (iii) en el mes de agosto de 2020 se registró un monto total de consumo ascendente a S/ 3 100,00;
  - (iv) en el mes de octubre de 2020 se registró un monto total de consumo ascendente a S/ 12,99;
  - (v) en el mes de octubre de 2020 se registró un monto total de consumo ascendente a S/ 422,99.
35. De la revisión del comportamiento habitual de consumo de la cliente que obra en el expediente, esta Sala observa que el registro histórico de consumo mensual más elevado de la señora [REDACTED] ascendía a S/ 8 728,99, correspondiente al mes de diciembre de 2019.
36. En ese sentido, esta Sala considera que, en caso las operaciones cuestionadas cargadas a la referida cuenta de ahorros de la denunciante hayan superado dicho monto máximo o no se aproximen al mismo debían ser detectadas por la entidad financiera -en virtud de su deber de monitoreo- y generar una alerta de consumo inusual o fraudulento, en virtud del patrón de consumo registrado por el tarjetahabiente, debiendo proceder a adoptar las medidas necesarias a efectos de evitar que se continúen cargado transacciones de la misma naturaleza, como el bloqueo preventivo de la cuenta.

<sup>7</sup> En las fojas 74 (reverso) a 82 (anverso) 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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

37. De acuerdo con lo indicado, corresponde evaluar si el Banco, en el marco de su deber de monitoreo de operaciones, se encontraba obligado a identificar alguna de las operaciones controvertidas como inusuales al patrón de consumo fijado por el consumidor y, atendiendo a ello, adoptar medidas de seguridad conducentes y oportunas, como el bloqueo preventivo de la cuenta de ahorros de la denunciante, a fin de evitar el procesamiento subsecuente de transacciones.
38. Sobre el particular, cabe señalar que el patrón de consumo de la interesada será construido a partir del contraste integral entre las operaciones cuestionadas y el total de las transacciones realizadas por la consumidora en los periodos de facturación anteriores. Por lo que, contrariamente a lo aludido por la señora [REDACTED] en su apelación, características como la frecuencia entre operaciones, los montos individuales de las operaciones, el canal empleado en consumos históricos por la denunciante y otras características individuales de las mismas no constituyen circunstancias que determinen la irregularidad de una operación y, por consiguiente, la generación de una alerta.
39. Ello, por cuanto tales factores -por sí solos- no denotan un uso fraudulento del producto, debiendo considerarse, para tales efectos, un criterio objetivo como el registro de consumos máximos totales efectuados en meses anteriores por la cliente.
40. Siendo ello así, este Colegiado advierte que, de la comparación entre el monto máximo mensual registrado por la cliente en su cuenta de ahorros (S/ 8 728,99) en periodos anteriores y las operaciones no reconocidas cuestionadas registradas, se concluye que el primero de los consumos discutidos se encontraba dentro del patrón de consumo habitual de la denunciante. Esto en la medida que se ha verificado que, al momento en que se realizó la operación de S/ 6000,00 del 14 de diciembre de 2020, el monto total de operaciones hasta ese momento en el mes de diciembre (incluida la operación cuestionada), ascendía a S/ 6 905,00. Por lo que, no correspondía que la entidad financiera detecte esta primera operación como inusual o sospechosa y, por ende, no ameritaba el levantamiento de ninguna alerta por parte el Banco, al encontrarse la misma dentro del patrón de consumo del denunciante.
41. Sin embargo, con la realización de la segunda operación, efectuada el 15 de diciembre de 2020, se superó en exceso el monto máximo de consumo mensual registrado previamente por la señora [REDACTED]. Esta conclusión responde a que dicha operación, sumada a las registradas en el periodo (diciembre de 2020) hasta su ocurrencia (ascendente a S/ 15 905,00), superaban el importe señalado como total máximo mensual consumidor por la tarjetahabiente en meses anteriores (el cual ascendió a S/ 8 728,99).





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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

42. Consecuentemente, la operación indicada ameritaba la generación de la alerta respectiva en los sistemas del proveedor al considerarse como inusual o sospechosa, fin de impedir la realización de posteriores consumos.
43. Por consiguiente, contrariamente a la conclusión arribada por la Comisión, el Banco debió considerar esta segunda transacción efectuada el 15 de diciembre de 2020 como sospechosa y generar, de manera inmediata, la alerta respectiva a fin de adoptar las acciones conducentes a prevenir la prosecución de operaciones sucesivas. No obstante, la entidad bancaria no alegó ni acreditó haber levantado una alerta en sus sistemas por tratarse de operaciones sospechosas, de lo que se desprende el incumplimiento de la obligación de la entidad financiera de su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales, máxime cuando se verifica la ejecución de dos (2) operaciones posteriores por la suma de S/ 3 010,00 y S/ 5,00.
44. En virtud de lo señalado, este Colegiado estima que corresponde atribuir responsabilidad administrativa al proveedor denunciado, toda vez que la entidad financiera se encontraba obligada a generar una alerta ante la ocurrencia de la segunda operación sospechosa, realizada el 15 de diciembre de 2020 por S/ 9 000,00, con cargo a la cuenta de ahorros de la actora; adoptando, a partir de dicho momento, medidas orientadas a evitar la ejecución de operaciones posteriores.
45. En este punto, cobra pertinencia puntualizar que esta conclusión no importa desconocer el deber de cuidado que corresponde a la denunciante respecto de su producto financiero y la información relacionada con el mismo, debido a que esta obligación no excluía la obligación legal de adoptar las medidas de seguridad correspondientes respecto del monitoreo de operaciones.
46. De igual modo, la detección de la operación previamente destacada como inusual no se encontraba supeditada a que el denunciante comunicara al proveedor acerca de la pérdida o extravío del medio de pago, de modo que este factor, en discordancia con lo alegado por el Banco en sus descargos, no contribuyó al acaecimiento de la conducta infractora.
47. Bajo estas consideraciones, habiéndose determinado la responsabilidad de la entidad bancaria por el procesamiento de las dos (2) operaciones efectuadas con posterioridad a la transacción por la suma de S/ 9000,00 (que debió generar la alerta en el sistema del proveedor denunciado), corresponde a este Colegiado efectuar un análisis del cumplimiento de los requisitos de validez de dicha operación. Ello toda vez que, para que tal operación haya podido levantar la alerta correspondiente, esta debió haber sido previamente procesada por la entidad financiera en su sistema, por cuanto el sistema de monitoreo del Banco no es uno de naturaleza predictivo, sino que se

239



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0737-2022/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPÍ-LAM

retroalimenta con cada operación efectuada por cada consumidor (en este caso la denunciante). Aunado a ello, corresponde verificar si la primera operación controvertida (la cual sí se encuentra conforme al comportamiento habitual de consumo del cliente), consistente en una transferencia a cuenta de tercero por banca por móvil del Banco, ascendente a S/ 6 000,00 fue procesada válidamente.

- 48. Sobre el particular, cabe precisar que en los casos de operaciones con tarjeta de débito o crédito no se desconoce la posibilidad que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva de la tarjetahabiente. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos dos elementos, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
- 49. Adicionalmente, cabe agregar que la comprobación de un hecho negativo - como la no realización de una operación con la tarjeta de débito o crédito otorgada a un cliente- no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio financiero, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tal transacción se realizó utilizando las medidas de seguridad puestas a disposición de cada cliente por el propio proveedor. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad bancaria en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron
- 50. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad bancaria en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que la operación cuestionada sí se efectuó, siendo que la parte denunciante no tenía acceso a la documentación o registros que pudieran dar cuenta de los elementos de seguridad empleados para autorizar tal operación.
- 51. En el presente caso, dado que las operaciones materia de análisis fueron efectuadas a través de la plataforma de banca móvil, conviene señalar que no es un hecho controvertido que la señora [REDACTED] se encontraba afiliada a la banca móvil, y que previamente a las operaciones cuestionadas había realizado un consumo a través de dicho canal, en tanto ello ha sido reconocido por la propia denunciante y, además, así se verifica del estado de cuenta del mes de diciembre de 2020.
- 52. Siendo así, este Colegiado efectuará un análisis integral de todos los medios probatorios obrantes en el expediente a efectos de determinar si las dos primeras operaciones fueron válidamente autorizadas.





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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

53. Para acreditar la validez de las operaciones cuestionadas, la entidad financiera presentó las siguientes capturas de pantalla<sup>8</sup>:

Imágenes de la Banca Móvil

Table with columns: FECHA TRANSACCION, TRANSACCION, OPERACION, MONEDA, VALOR, CODIGO PRODUCTO, ORIGEN, CODIGO PRODUCTO DESTINO, CANTIDAD, MONEDA TRANSACCION, MONEDA ACCION, CODIGO TRANSACCION, TIPO TRANSACCION, CANTIDAD MONEDA, MONEDA. Contains transaction details for various dates and amounts.

Table with columns: CODIGO TRANSACCION, MONEDA TRANSACCION, MONEDA ACCION, CODIGO TRANSACCION, TIPO TRANSACCION, CANTIDAD MONEDA, MONEDA. Contains transaction details for various dates and amounts.

Table with columns: FECHA TRANSACCION, TRANSACCION, OPERACION, MONEDA, VALOR, CODIGO PRODUCTO, ORIGEN, CODIGO PRODUCTO DESTINO, CANTIDAD, MONEDA TRANSACCION, MONEDA ACCION, CODIGO TRANSACCION, TIPO TRANSACCION, CANTIDAD MONEDA, MONEDA. Contains transaction details for various dates and amounts.

<sup>8</sup> De la foja 82 (reverso) a 92 del expediente.



Reporte "Log Server"

Reporte\_PostVenta\_Authentication Activity\_S89704\_122220\_1221PM\_PET

Runtime audit log messages from 12/12/20 12:00 AM to 12/17/20 12:00 AM

Generated by S89704 on Dec 22, 2020

| Date and Time       | Activity Key             | Action Result Key | Result Key           | Result                        | User ID  | Token Serial Number | User First Name | User Last Name | Policy Expression | Server Node IP | Agent IP      | Agent Security Domain |
|---------------------|--------------------------|-------------------|----------------------|-------------------------------|----------|---------------------|-----------------|----------------|-------------------|----------------|---------------|-----------------------|
| 2020-12-14 17:14:31 | Principal authentication | Success           | AUTHN_METHOD_SUCCESS | Authentication method success | 23461132 | 000710979111        |                 |                |                   | 10.60.129.9    | 192.168.0.167 | SystemDomain          |
| 2020-12-15 08:20:41 | Principal authentication | Success           | AUTHN_METHOD_SUCCESS | Authentication method success | 23461132 | 000710979111        |                 |                |                   | 10.60.192.183  | 192.168.0.167 | SystemDomain          |
| 2020-12-15 10:26:46 | Principal authentication | Success           | AUTHN_METHOD_SUCCESS | Authentication method success | 23461132 | 000710979111        |                 |                |                   | 10.60.129.9    | 192.168.0.194 | SystemDomain          |
| 2020-12-15 11:19:44 | Principal authentication | Success           | AUTHN_METHOD_SUCCESS | Authentication method success | 23461132 | 000710979111        |                 |                |                   | 10.60.129.9    | 192.168.0.218 | SystemDomain          |

- 54. De los prints de pantalla antes detallados se evidencia la fecha en la que se registraron las operaciones (S/ 6 000, y S/ 9000,00) y el ingreso de la clave token en cada una de ellas. No obstante, del medio de prueba presentado por el Banco, si bien se verifica que las operaciones materia de análisis fueron realizadas con el uso del token digital, no acredita el paso previo que habría permitido la generación de dicha clave; esto es, el ingreso a la Banca Móvil los días 14 y 15 de diciembre de 2020 para poder efectuar las aludidas operaciones.
- 55. Cabe resaltar en este punto que, en su escrito de descargos el propio Banco describió como parte de la seguridad de sus sistemas que, para realizar operaciones por internet eran necesarias dos contraseñas con las que el cliente firma la operación: (i) la clave de internet de seis dígitos, que permite ingresar al cliente a la banca móvil; y (ii) la clave digital, para confirmar la operación.
- 56. Sin embargo, la entidad denunciada no ha sustentado dentro del procedimiento administrativo en qué medida dichos medios de prueba antes aludidos podrían acreditar la validación de todo el procedimiento a seguirse para la realización de las operaciones analizadas, máxime si el ingreso a la banca móvil resultaba un paso fundamental para que se ejecute una operación vía internet, en la medida que permite al cliente acceder de manera virtual a su cuenta de ahorros para poder efectuar operaciones. Por lo tanto, el contenido de dichos documentos no genera certeza acerca de la validez del proceso antes señalado.



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

57. Aunado a ello, de la revisión del reporte "Log Ace Server" presentado por el Banco<sup>9</sup> ("*Reporte\_Posventa\_AuthenticationActivity*") no es posible verificar el ingreso correcto de la clave de internet por parte de la denunciante, necesaria para obtener acceso a la banca móvil; siendo que, de dicho documento no es posible concluir que las operaciones efectuadas se realizaron válidamente.
58. En este punto, es importante destacar que el Banco no ha cumplido con sustentar ni detallar el significado de los códigos registrados en los medios probatorios ofrecidos; por lo que, la autoridad administrativa no puede extraer conclusiones sobre el proceso de autorización de las operaciones cuestionadas, a efectos de determinar su validez.
59. Debe señalarse que, si bien en virtud del principio de Presunción de Veracidad, se debe presumir que la documentación proporcionada por los administrados es cierta, debe reconocerse que en un procedimiento administrativo -donde precisamente se encuentra discutiendo la validez de operaciones imputadas al consumidor- la entidad financiera debe poder sustentar fehacientemente ante la Administración que no cometió la conducta imputada en su contra, más aun teniendo en cuenta la posición que ostenta el Banco frente al consumidor; sin embargo, pese a ello, el denunciado no ha presentado elementos de prueba suficientes que acrediten sus afirmaciones.
60. En efecto, en la medida que los reportes presentados dentro del procedimiento fueron emitidos por el sistema del Banco, correspondía a dicho administrado brindar el detalle de los códigos y glosas que aparecen en estos documentos. Sin embargo, la entidad financiera denunciada únicamente sostuvo que los medios de prueba aportados al procedimiento acreditaban la validez de las operaciones sin brindar mayor detalle o descripción sobre su contenido.
61. De lo antes mencionado, esta Sala en mayoría considera que, de los medios probatorios citados en los párrafos anteriores, referidos a capturas de sistemas identificados por el proveedor, no se puede acreditar que las operaciones discutidas fueron válidamente realizadas. Por tal motivo, esta Sala discrepa de la primera instancia y considera pertinente determinar responsabilidad administrativa al proveedor denunciado por el hecho denunciado.
62. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora ██████ contra el Banco; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, toda vez que no detectó que el 15 de diciembre de 2020 se realizó una (1) operación

<sup>9</sup> En la foja 91 (reverso) 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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

por el monto de S/ 9000,00 con cargo a la cuenta de ahorros 305-\*\*\*\*-\*\*\*-8028, de titularidad de la denunciante, la cual se encontraba fuera del patrón habitual de consumo de la tarjetahabiente, permitiendo que luego de ello se realicen dos (2) operaciones en perjuicio de la consumidora. Asimismo, se ha verificado que tanto la referida operación cuestionada como la operación que se encontraba dentro del patrón de consumo de la denunciante (por la suma de S/ 6000,00) no se realizaron en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

### Sobre la graduación de la sanción

63. El artículo 112° del Código<sup>10</sup> establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
64. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) contempla los Principios de Razonabilidad<sup>11</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>11</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS Artículo 248°. - Principios de la potestad sancionadora administrativa. - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
  - a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
  - b) La probabilidad de detección de la infracción;
  - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

65. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
66. En el presente caso, dado que este Colegiado determinó la responsabilidad administrativa del Banco, por la infracción del deber de idoneidad, corresponde imponer una sanción a dicho proveedor, en virtud de los siguientes criterios:
- a. **Beneficio ilícito:** reflejado en el ahorro de los recursos obtenidos por el Banco para adoptar las medidas de seguridad para evitar el uso de la tarjeta de débito, a partir de la detección de una operación inusual realizada con cargo a dicho producto financiero;
  - b. **probabilidad de detección:** considerada alta, en tanto la consumidora contó con incentivos para denunciar este hecho ante la autoridad administrativa competente y esta únicamente requirió del análisis de los medios probatorios que obraban en el expediente para dilucidar su ocurrencia; y,
  - c. **efectos negativos en el mercado:** atendiendo a la confianza generada en los consumidores del sector financiero, los cuales no esperan que las entidades financieras omitan adoptar las medidas necesarias para cautelar sus patrimonios, ante el acaecimiento de consumos sospechosos y podrían considerar que ello constituye una conducta regular de parte de los proveedores de este sector del mercado.
67. Atendiendo a lo previsto, es pertinente mencionar que la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, como la conducta detectada en el presente procedimiento.
68. Por tal motivo, con arreglo a los criterios de graduación desarrollados con anterioridad, y en estricta observancia del Principio de Predictibilidad<sup>12</sup>, este Colegiado concluye que corresponde sancionar al Banco con una multa de 2 UIT, por la infracción del artículo 19° del Código acreditada ante instancia.

d) El perjuicio económico causado;

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

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

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

<sup>12</sup> Ver Resolución 3739-2019/SPC-INDECOPI del 30 de diciembre de 2019.

292



69. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>13</sup>, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la medida correctiva

70. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

71. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>14</sup>.

72. De otro lado, el artículo 116° del Código señala que 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<sup>15</sup>.

73. En el presente caso, de acuerdo con el análisis desarrollado en los apartados previos, quedó acreditado que el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al haber permitido la realización de una (1) operación con cargo a

<sup>13</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>14</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (...) Artículo 114°. - Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. (...)

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 (...)

<sup>15</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (...) Artículo 116°. - Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)





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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

la cuenta de ahorros de la denunciante ajena a su patrón de consumo, que ocasionó que luego de ello se efectuaran dos (2) operaciones adicionales. Asimismo, respecto a la primera operación discutida que sí encontraba dentro del patrón de consumo de la señora [REDACTED] no quedó acreditado el cumplimiento de los requisitos de validez.

74. Atendiendo a ello, corresponde ordenar al Banco, como medida correctiva reparadora, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma total de S/ 18 015,00 por las cuatro (4) operaciones materia de denuncia, más los intereses legales generados desde la fecha de dichas transferencias hasta la del cumplimiento de esta medida correctiva.
75. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI<sup>16</sup>, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI), se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117°<sup>17</sup> del Código.
76. Finalmente, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, esto último de conformidad

<sup>16</sup> RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

<sup>17</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

293



con lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI<sup>18</sup>.

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

- 77. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente<sup>19</sup>.
- 78. En el presente caso, se ha determinado que el Banco incurrió en la infracción del artículo 19° del Código imputada en su contra.
- 79. En ese sentido, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la interesada las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
- 80. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la señora C. [REDACTED] 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.

<sup>18</sup> **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

<sup>19</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-**

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.





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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

81. Finalmente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>20</sup>.
82. De otro lado, se informa a la parte denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI<sup>21</sup>, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

83. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi del Indecopi.

<sup>20</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.  
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que correspondía debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>21</sup> RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APROBÓ LA DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41°.- Incumplimiento de pago de costas y costos.

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiario por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiario, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

84. En tanto esta Sala ha verificado que el Banco incurrió en una infracción de la normativa de protección al consumidor, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi del Indecopi por la infracción del artículo 19° del Código verificada.

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

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0346-2021/INDECOPI-LAM del 19 de julio de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, toda vez que no detectó que el 15 de diciembre de 2020 se realizó una (1) operación por el monto de S/ 9000,00 con cargo a la cuenta de ahorros [REDACTED] de titularidad de la denunciante, la cual se encontraba fuera del patrón habitual de consumo de la tarjetahabiente, permitiendo que luego de ello se realicen dos (2) operaciones en perjuicio de la consumidora. Asimismo, se ha verificado que las operaciones por las sumas ascendentes a S/ 6000,00 y S/ 9000,00 no se realizaron en cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para su ejecución.

**SEGUNDO:** Sancionar a [REDACTED] con una multa de dos (2) UIT, por la infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada en esta instancia.

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



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0016-2021/CPC-INDECOPI-LAM

**CUARTO:** Ordenar a [REDACTED] A., como medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma total de S/ 18 015,00, por las cuatro (4) operaciones materia de denuncia, más los intereses legales generados desde la fecha de dicha transferencia hasta la del cumplimiento de esta medida correctiva.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar a [REDACTED] que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la 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.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

295



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento.

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

**Con la intervención de los señores vocales, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

**El voto singular de la señora Vocal Ana Rosa Cristina Martinelli Montoya, respecto de la conducta infractora correspondiente a la falta de adopción de medidas de seguridad por parte de [REDACTED], por la ejecución de cuatro (4) transferencia por la suma de S/ 18 015,00 efectuada con cargo a la cuenta de ahorros [REDACTED] de titularidad de la denunciante, es el siguiente:**

La Vocal que suscribe el presente voto considera lo siguiente respecto a la denuncia presentada por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) contra [REDACTED] (en adelante, el Banco), con relación a las cuatro (4) transferencias no reconocidas, efectuada el 14 y 15 de diciembre de 2020, con cargo a la cuenta de ahorros de la interesada:

1. El artículo 18° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el 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), en su artículo 17° prescribe lo siguiente:



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

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

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

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

5. 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 tarjetas de débito o crédito<sup>22</sup> 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

<sup>22</sup> 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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

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 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 las transacciones cuestionadas atendía a lo usual o cotidiano dispuesto por el consumidor en operaciones anteriores e individualizadas; 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.

297



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

14. Entonces, en virtud de los fundamentos vertidos previamente, la Vocal que suscribe el presente voto considera pertinente ampliar los alcances de dicho criterio aplicable a los casos vinculados a denuncias por falta de medidas de seguridad en la realización de operaciones no reconocidas por los usuarios de servicios financieros, a fin de revestir de un contenido más completo al análisis de comportamiento habitual del cliente, estableciéndose la obligación de la entidad financiera de evaluar el conjunto de factores que constituye el comportamiento habitual de cada consumidor; ello de conformidad con lo dispuesto en numeral 1 del artículo 17° del Reglamento.
15. Ahora bien, en el presente caso, la señora [REDACTED] denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, toda vez que permitió que se procesaran cuatro (4) transferencia con cargo a su cuenta de ahorros [REDACTED]. Ello, a pesar de que tales operaciones no guardaban concordancia con el consumo histórico, ya que no realizaba operaciones por montos elevados, ni más de una operación en el día, ni tampoco en días consecutivos. Dichas operaciones son las que se detallan a continuación:

| FECHA      | IMPORTE     | Tipo de operación |
|------------|-------------|-------------------|
| 14/12/2020 | S/ 6 000,00 | Banca Móvil       |
| 15/12/2020 | S/ 9 000,00 | Banca Móvil       |
| 15/12/2020 | S/ 3 010,00 | Banca Móvil       |
| 15/12/2020 | S/ 5,00     | Banca Móvil       |

16. La Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque (en adelante, la Comisión) declaró infundada la denuncia, en la medida que consideró que el proveedor denunciado cumplió con implementar las medidas de seguridad pertinentes respecto a las cuatro operaciones cuestionadas, en tanto fueron realizadas dentro de un patrón de consumo razonable y con los requisitos de validez.
17. En virtud del análisis desplegado por la primera instancia, el Colegiado, en mayoría, determinó pertinente evaluar, en primer lugar, si las operaciones materia de denuncia se habían encontrado conformes al comportamiento habitual de consumo de la cliente, para luego analizar si estas habían sido válidamente autorizadas.
18. En este punto, la Vocal que suscribe el presente voto estima relevante puntualizar que, incluso si la consumidora no hubiera manifestado su disconformidad con la conducta de su contraparte, en lo concerniente al deber de monitoreo de operaciones contemplado en el artículo 17° del Reglamento, correspondía a la autoridad administrativa evaluar el cumplimiento de dicha





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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

garantía legal, al constituir parte del cumplimiento del deber de idoneidad en virtud de las medidas de seguridad adoptadas por el proveedor frente a las transacciones cuestionadas.

19. Así, la suscrita difiere de las razones que motivaron que el Colegiado, en mayoría, contrastar el valor de las operaciones desconocidas por la [REDACTED] con las transacciones previamente registradas por tal consumidora, pues dicha evaluación respondió a que la propia tarjetahabiente cuestionó el cumplimiento del deber de monitoreo, en el marco de las medidas de seguridad que debía desplegar el denunciado.
20. En ese sentido, más allá del formato de redacción que un consumidor pueda utilizar en su denuncia o el tenor de la misma, se entiende que cuando este cuestiona ante la Administración el cargo de un consumo no reconocido, lo hace con el fin de que se verifique que la entidad financiera adoptó todas las medidas de seguridad a las que se encontraba obligada, motivo por el cual es necesario realizar un análisis conjunto de tales medidas de seguridad.
21. Siendo así las cosas, y en atención al marco normativo antes desarrollado, la Vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde verificar si la señora [REDACTED]-con anterioridad a las operaciones cuestionadas- había realizado transacciones que, de forma individual, superaban el monto de las operaciones no reconocidas, así como si anteriormente había efectuado operaciones con la misma frecuencia y a través del mismo canal que aquellas controvertidas.
22. En primer lugar, la Vocal que suscribe el presente voto concuerda con el criterio del Colegiado en mayoría respecto a realizar el análisis de todos los estados de cuenta que obran en el expediente, incluido el del periodo de diciembre de 2019, por cuanto la Resolución 0021-2021/CPC-INDECOPI-LAM a la que hace referencia la denunciante, se encuentra referida a la determinación de responsabilidad de un administrado distinto al Banco, y por conductas infractoras ajenas a la validez de las operaciones que fueron discutidas en dicho procedimiento.
23. En este orden de ideas, de la revisión de los estados de movimientos de la Cuenta de Ahorros [REDACTED], se verifica lo siguiente:

| Período de facturación | Cantidad de consumos | Consumo mayor | Monto total | Cantidad de consumos máxima por día | ¿Se efectuaron consumos por banca por internet o banca móvil? |
|------------------------|----------------------|---------------|-------------|-------------------------------------|---|
| Diciembre de 2019      | 4                    | S/ 3000,00    | S/ 8 728,99 | 2                                   | No  |



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

|                   |   |            |             |   |    |
|-------------------|---|------------|-------------|---|----|
| Enero de 2020     | 2 | S/ 220,00  | S/ 238,50   | 1 | No |
| Agosto de 2020    | 2 | S/ 2000,00 | S/ 3 100,00 | 1 | No |
| Octubre de 2020   | 1 | S/ 12,99   | S/ 12,99    | 1 | No |
| Noviembre de 2020 | 5 | S/ 350,00  | S/ 422,99   | 2 | No |

24. A partir de la información extraída de dichos documentos, se puede arribar a las siguientes conclusiones:

**Sobre el canal para operaciones:**

- (i) La cliente no registró consumos por canales virtuales hasta el mes de noviembre de 2020. No obstante, el 10 de diciembre de 2020; esto es, antes de la realización de los consumos cuestionados, la señora [REDACTED] efectuó una operación por banca móvil de S/ 15,00.

**Sobre la frecuencia de operaciones:**

- (ii) Se verifica que la actora realizó como máximo hasta dos (2) operaciones por día.

**Sobre la máxima operación individual**

- (iii) La operación máxima individual registrada por la tarjetahabiente se realizó el 30 de diciembre de 2020, por la suma de S/ 3000,00, consistente en un retiro de efectivo.

**Sobre el máximo total registrado**

- (iv) El monto total máximo consumido mensualmente ascendió a la suma de S/ 8 728,99.

25. El Colegiado, en mayoría, determinó que la segunda (2) operación cuestionada, ascendente a S/ 9000,00 era inusual, pues excedía el monto total mensual consumido por la denunciante, registrado previamente en los estados de movimientos de la cliente, por lo que concluyó que dicha transacción debió levantar la alerta respectiva y, en consecuencia, evitar la realización de operaciones posteriores.

26. Sin embargo, de acuerdo con la posición adoptada por la Vocal que suscribe el presente voto, dicho análisis resulta incompleto y sesgado, al omitir considerar las características de cada operación individualizada que la tarjetahabiente realizó previamente a la ocurrencia de las transferencias materia de análisis.

27. En ese sentido, la Vocal que suscribe el presente voto considera que las cuatro (4) operaciones materia de denuncia realizadas los días 14 y 15 de diciembre de 2020 se encontraban fuera del comportamiento habitual de consumo del



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

cliente, por cuanto desde la realización de la primera operación se excedían el importe máximo del consumo individual registrado en el histórico de la denunciante (S/ 3 000,00).

28. Ahora bien, sobre la responsabilidad de la entidad financiera por la primera operación que debió generar la alerta de seguridad respectiva, la Vocal que suscribe el presente voto considera que la obligación del proveedor de servicios financieros no solo se limita a monitorear y detectar en sus sistemas la realización de consumos inusuales y/o sospechosos, sino que debe asegurar que las transacciones cargadas a las líneas de crédito y/o cuentas de ahorros de sus clientes hayan sido realizadas por el interesado o la interesada o con su autorización.
29. En ese sentido, teniendo en cuenta el marco legal desarrollado previamente, ante la detección de la realización de una operación sospechosa en perjuicio de su cliente, la garantía ofrecida por el proveedor de servicios financieros debería ser -como mínimo- que la aludida transacción no sea cargada a sus cuentas.
30. En este punto considero preciso señalar que la entidad financiera hace financieramente responsable a la parte denunciante por todas las operaciones procesadas con cargo a sus cuentas de ahorro y líneas de crédito, generando en el (o la) tarjetahabiente una obligación de carácter patrimonial sobre la cual, posteriormente, despliega todas sus herramientas para poder ver satisfecho su interés. De allí, precisamente, se deriva la importancia de que todas las operaciones cargadas a la cuenta de los clientes sean transacciones que sean reconocidas por cada consumidor.
31. En ese sentido, solo en aquellos casos donde las operaciones desconocidas correspondan al comportamiento habitual de consumo del cliente correspondiente, será que la concurrencia de los requisitos de validez constituirá una medida de seguridad adecuada para determinar su oponibilidad al tarjetahabiente.
32. No obstante, esto no ha quedado acreditado, debido a que, al amparo de las conclusiones derivadas del análisis conjunto de los movimientos efectuados por la cliente, se advierte que la denunciante no había efectuado consumos por importes superiores a los S/ 3 000,00, a efectos de autorizar la ejecución de transferencias con cargo a su cuenta de ahorros.
33. En tal sentido, desde la realización de la primera operación registrada el 14 de diciembre de 2020, por la suma de S/ 6 000,00, en tanto consistía en una transacción por un monto superior al consumo máximo individual registrado previamente por la [REDACTED], debió generar una alerta en los sistemas del denunciado, a fin de que este adopte las medidas de seguridad necesarias



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 0737-2022/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOP-LAM

para evitar que se cargue la transacción discutida y se continúen realizando transacciones en detrimento del patrimonio de la consumidora.

34. En consecuencia, el Banco debió emplear mecanismos conducentes a impedir el procesamiento de operaciones sospechosas; sin embargo, la entidad bancaria no alegó o acreditó haber adoptado tales medidas, máxime cuando permitió la ejecución de tres transferencias al siguiente día (15 de diciembre de 2020).
35. A su vez, la entidad financiera debió evitar que la operación que generó la alerta controvertida sea procesada y cargada a la cuenta de ahorros de la denunciante. Sin embargo, no se encuentra prueba alguna en el expediente que dé cuenta de dicha acción por parte del denunciado, por lo que, la Vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde determinar la responsabilidad del proveedor por su procesamiento.
36. En dicho orden de ideas, en contraste con el criterio adoptado por el Colegiado, en mayoría, la suscrita no estima pertinente evaluar si la operación registrada el 14 de diciembre de 2020 había sido válidamente autorizada por la consumidora, toda vez que, al discrepar del comportamiento habitual de consumo de la tarjetahabiente, no debió ser procesada.
37. Del mismo modo, a consideración de la suscrita, carece de objeto evaluar si las transacciones realizadas el 15 de diciembre de 2020 habían sido o no, válidamente autorizada por la cliente, dado que, al suceder a un (1) consumo sospechoso, nunca debieron procesarse.
38. Por las consideraciones expuestas, en virtud a los fundamentos reseñados en líneas anteriores, la Vocal que suscribe el presente voto coincide con la postura adoptada por el Colegiado en mayoría (aun cuando discrepaba de los fundamentos de tal decisión, conforme a los alegatos expuestos en el presente voto), en el sentido que consideró oportuno revocar la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del artículo 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, toda vez que permitió que se efectuaran tres (3) operaciones con cargo a cuenta de ahorros [REDACTED] de la señora [REDACTED] a pesar de haberse realizado tras una (1) transacción que no correspondía al comportamiento habitual de consumo de la tarjetahabiente, la cual -a su vez- tampoco debió ser cargada a la cuenta de la denunciante, al ser dispar al comportamiento habitual de consumo de la cliente.
39. Complementariamente, la Vocal que suscribe el presente voto se encuentra conforme con la posición adoptada por el Colegiado, en mayoría, consistente



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 0737-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2021/CPC-INDECOPI-LAM

en sancionar a dicho proveedor con una multa de 2 UIT, por la conducta verificada.

40. Asimismo, la suscrita coincide con el pronunciamiento adoptado por el Colegiado en mayoría, en el extremo referido al mandato dictado a cargo del Banco. Ello, en la medida que las medidas correctivas dispuestas en esta instancia guardaban correspondencia con lo solicitado por el actor y cumplían con el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas derivadas de la conducta infractora verificada.
41. Finalmente, la Vocal que suscribe el presente voto concuerda con la decisión adoptada por el Colegiado en mayoría, acerca de condenar al proveedor al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción al deber de idoneidad atribuida.



Firmado digitalmente por  
MARTINELLI MONTOYA Ana Rosa  
Cristina FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.04.2022 09:31:34 -05:00

**ANA ROSA CRISTINA MARTINELLI MONTOYA**