



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.07.2021 11:49:45 -05:00

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

RESOLUCIÓN 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE ANCASH – SEDE CHIMBOTE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : MEDALIZ HERLINDA BARBA PEDROZO

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. –
INTERBANK

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Medaliz Herlinda Barba Pedrozo contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera permitió, con una justificación válida, el procesamiento del retiro de la suma de S/ 8 000,00 realizado con cargo a la Cuenta de Ahorros 622-0000*****471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966, el 7 de agosto de 2020, dado que adoptó las medidas de seguridad respectivas, en aras de validar que el mismo fue autorizado por la consumidora. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva dictada, la condena del denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

Lima, 7 de julio de 2021

ANTECEDENTES

1. El 25 de noviembre de 2020, la señora Medaliz Herlinda Barba Pedrozo (en adelante, la señora Barba) denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank¹ (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), atendiendo a las siguientes consideraciones:
 - (i) El 17 de julio de 2020, efectuó el abono de S/ 20 000,00 en su Cuenta de Ahorros 622-0000*****471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966, siendo que el 24 de julio del mismo año retiró la suma de S/ 350,00, restando como saldo disponible el monto de S/ 19 649,00;
 - (ii) el 2 de octubre de 2020, buscó disponer del importe restante y advirtió que su cuenta de ahorros sólo contaba con la suma de S/ 11 649,00, en atención al retiro de S/ 8 000,00 efectuado en el establecimiento del proveedor el 7 de agosto de 2020, el cual no fue realizado por su persona;

¹ RUC 20100053455, con domicilio fiscal situado en Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima, Lima.



- (iii) en virtud de lo ocurrido, ante su solicitud en tal sentido, la entidad financiera le otorgó el informe de movimientos que evidenciaba las operaciones efectuadas con cargo a su producto financiero, aun así no contemplaba el lugar u hora en los cuales se autorizaron;
 - (iv) el 12 de octubre de 2020, presentó el Reclamo 30339794, en disconformidad con el retiro, y, por carta del 13 de octubre de 2020, reiteró su pretensión y solicitó informarle acerca de las medidas de seguridad adoptadas por el Banco para corroborar que su persona autorizó la operación materia de cuestionamiento; y,
 - (v) el 29 de octubre de 2020, el denunciado manifestó que dicha transacción había sido realizada con su tarjeta de débito y clave secreta, a lo que adicionó que verificó su identidad con sistemas biométricos, siendo que tales afirmaciones no se hallaban objetivamente sustentadas (máxime cuando rechazó, bajo fundamentos erróneos, otorgarle las grabaciones de sus oficinas).
2. En virtud de lo narrado, solicitó ordenar al Banco, como medida correctiva, devolver el importe de S/ 8 000,00, indebidamente retirado de su cuenta de ahorros.
 3. Mediante Resolución 1 del 10 de diciembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ancash – Sede Huaraz (en adelante, la Secretaría Técnica) emitió, entre otras cosas, el siguiente pronunciamiento:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 26 de noviembre de 2020, presentada por la señora Medaliz Herlinda Barba Pedrozo contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank⁶ por presunta infracción del artículo 19º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado habría permitido de manera indebida que el 7 de agosto de 2020 se realice el retiro efectivo de S/ 8 000,00 soles de la cuenta de ahorros de la denunciante, operación que no reconoce”. [Sic]
 4. El 28 de diciembre de 2020, el Banco presentó sus descargos respecto de la conducta imputada en su contra, con arreglo a las siguientes consideraciones:
 - (i) La operación realizada con cargo a la Cuenta de Ahorros 622-0000*****471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966, ascendió a S/ 8 000,00 y fue efectuada en su establecimiento comercial ubicado en su oficina de la ciudad de Huaraz (con la tarjeta de débito y el ingreso de la clave correspondiente);
 - (ii) al momento de realizarse la transacción, el producto financiero se encontraba activo a la fecha en que se efectuó la operación; y,
 - (iii) en suma, su entidad no incurrió en la infracción atribuida en su contra, dado que procesó la operación cuestionada, al haberse efectuado con la tarjeta de débito y en aplicación de las medidas aplicables.



5. Mediante escrito del 11 de enero de 2021, la denunciante manifestó su disconformidad con la información expuesta en los medios probatorios aportados por el proveedor. Asimismo, refirió que correspondía a la entidad financiera presentar el protocolo aplicable para los retiros en efectivo en su establecimiento, el voucher del retiro y copia del video del lugar en el que, aludió, se procesó la operación.
6. Por Resolución 0061-2021/INDECOPI-CHT del 5 de abril de 2021, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ancash – Sede Chimbote (en adelante, la Comisión) arribó a la siguiente decisión:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Barba contra el Banco, por infracción del artículo 19º del Código, al no haber quedado acreditado que el retiro de S/ 8 000,00 realizado en la oficina del denunciado fue efectuado por la propia denunciante, sancionándolo con una multa de 2 UIT;
 - (ii) ordenó al Banco, como medida correctiva reparadora, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con devolver a la señora Barba el importe de S/ 8 000,00;
 - (iii) condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (iv) dispuso la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
7. El 4 de mayo de 2021, el Banco apeló la Resolución 0061-2021/INDECOPI-CHT, en virtud de los siguientes argumentos:
 - (i) En contravención al Principio de Verdad Material contemplado en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), la autoridad administrativa no valoró adecuadamente los medios probatorios ofrecidos en sus descargos, a pesar de que sustentaron su decisión;
 - (ii) conforme refirió previamente, la operación se efectuó con la presentación física de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta respectiva en su establecimiento ubicado en la ciudad de Huaraz;
 - (iii) asimismo, ante la primera instancia remitió su reporte de validación y la captura de sus sistemas que corroboraba que la tarjeta se hallaba activa (máxime cuando la propia Comisión consideró probado que el retiro se había realizado de acuerdo con las medidas de seguridad descritas previamente);
 - (iv) el órgano resolutorio le impuso una sanción de 2 UIT que carecía de razonabilidad y no se hallaba debidamente motivada, pues no existía



- vínculo de causalidad entre la multa determinada y la valoración de criterios de graduación de la sanción formulada por la Comisión;
- (v) en ese sentido, al apreciarse que la primera instancia esbozó un análisis general de los factores que importaron la imposición de la multa cuestionada y la aplicación del Principio de Razonabilidad a esta, dicho extremo de la resolución recurrida importó una vulneración del Principio de Interdicción de Arbitrariedad y del Debido Procedimiento, por lo que devenía en nulo; y,
- (vi) de otro lado, dado que la operación fue realizada acorde a los protocolos de seguridad establecidos, correspondía dejar sin efecto la medida correctiva ordenada.
8. Por escrito del 30 de junio de 2021, la señora Barba manifestó su disconformidad con los argumentos planteados por su contraparte, en vía de apelación.
9. Mediante comunicación del 2 de julio de 2021, el Banco presentó el contrato de la Cuenta de Ahorros 622-0000*****471, atendiendo a la solicitud formulada en tal sentido por la Secretaría Técnica mediante Requerimiento 096-2021/SPC del 25 de junio de 2021.

ANÁLISIS

I. Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

10. El artículo 18° del Código² define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
11. 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 mercado³. En aplicación de esta norma, los

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.**
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de



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.

12. 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 Código⁴.
13. En el presente caso, la señora Barba denunció que el Banco procesó el retiro de S/ 8 000,00 efectuado a través de ventanilla en las oficinas del proveedor, con cargo a su Cuenta de Ahorros 622-0000*****471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966. Ello, a pesar de que tal transacción no había sido autorizada por su persona.
14. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto, aun cuando la entidad financiera acreditó que la transacción había sido autorizada con el ingreso de la tarjeta de débito de la interesada y su clave secreta, consideró que no cumplió con probar que verificó la identidad de la persona que efectuó la operación cuestionada, de modo que no adoptó las medidas de seguridad contempladas en los numerales 5 y 6 del artículo 17° del del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, modificado por la Resolución SBS 5570-2019 (en adelante, el Reglamento).
15. Al respecto, la primera instancia determinó que correspondía al Banco probar que desplegó una conducta diligente y, por consiguiente, verificó que la identidad de la persona que pretendía utilizar el producto financiero coincidía con su titular. Sin embargo, en el curso del procedimiento, el denunciado omitió

conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. - Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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.



aportar elementos que respaldaran, de forma idónea, el cumplimiento de tal deber.

16. En vía de apelación, el Banco manifestó su disconformidad con la evaluación de los medios probatorios remitidos en sus descargos, en contravención al Principio de Verdad Material y del Debido Procedimiento (el cual importaba el derecho a una apreciación conducente de las pruebas aportadas), pues acreditó que: (i) la tarjeta de débito se encontraba activa en la oportunidad que se realizó el retiro cuestionado; (ii) verificó la identidad de la persona que efectuó la operación; y, (ii) la transacción fue autorizada a través del producto financiero y la clave secreta del mismo.
17. Atendiendo a los argumentos opuestos por el Banco en su recurso de apelación, este Colegiado procederá a dilucidar si la entidad financiera adoptó las medidas de seguridad pertinentes, respecto del retiro de efectivo cuestionado en el procedimiento.
18. De forma preliminar, resulta pertinente precisar que no resulta un hecho controvertido en el procesamiento que, en la fecha en que se efectuó la operación cuestionada (a saber, el 7 de agosto de 2020), la tarjeta de débito (y la cuenta de ahorros vinculada a la misma) se encontraba activa.
19. Una vez indicado ello, cabe precisar que, en los casos de operaciones con tarjetas de débito, no se desconoce la posibilidad que estas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la tarjeta, a la clave secreta de la misma, ni demás datos insertos en dicho producto financiero, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos elementos de seguridad, proporcionados por la entidad financiera, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
20. En ese sentido, la comprobación de un hecho negativo -como la no realización de operaciones con la tarjeta de débito otorgada a un cliente- no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio financiero, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tales operaciones se realizaron utilizando las medidas de seguridad puestas a disposición del cliente por el propio denunciado. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad financiera en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron, en armonía con el criterio adoptado por la Comisión.
21. De forma complementaria, cobra pertinencia acotar que las medidas de seguridad que debía adoptar el proveedor, respecto del tipo 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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

Rubro	Explicación	Detalle
USER	Registro del Representante Financiero que procesó la operación	B33947
TRX	Tipo de transacción. En este caso se produjo la transacción 220.	220
HORA	Hora de la transacción (formato 24 horas: hora/min/seg)	100841
NO. LOG TMI	Nº de Operación en Sistema de Atención por Ventanilla	000054
NO LOG HOST	Nº de Operación en Sistema Central ("HOST")	0296077
APL	Aplicativo	DEP
SEQ	Secuencia de la transacción	1
EFE	Si hubo efectivo de por medio	S (si hubo efectivo)
CAJ	Si afectó la caja del operador	S (si hubo efectivo)
PIN	Ingreso de Clave	S (si hubo)
MON	Moneda empleada	01 (Soles)
IMPORTE TRX	Importe de la transacción	8,000.00
CUENTA	Número de cuenta con cargo a la cual se hizo la transacción	6223186387471

24. De las imágenes precedentes, este Colegiado, con arreglo a la decisión preliminar adoptada por la Comisión, verificó que la operación efectuada el 7 de agosto de 2020, se realizó con el uso de la tarjeta de débito (relacionada con la cuenta de ahorros de la señora Barba) y el ingreso de su clave secreta.
25. Por otra parte, el numeral 5 del artículo 17° del Reglamento, precitado, señala que es obligación de la entidad financiera identificar al tarjetahabiente que pretende realizar una operación. A efectos de realizar ello, la norma prevé, entre otros, el uso de mecanismos de autenticación de múltiple factor.
26. Al respecto, el artículo 2º de la Circular G-140-2009, Gestión de la Seguridad de la Información, define a los factores de autenticación como la información utilizada para verificar la identidad de una persona, pudiendo esta clasificarse de la siguiente manera:
- (i) Algo que el usuario conoce (por ejemplo: una clave de identificación);
 - (ii) algo que el usuario posee (por ejemplo: una tarjeta); y,
 - (iii) algo que el usuario es (por ejemplo: características biométricas).
27. Sobre ello, tal como se señaló en párrafos previos, la entidad financiera cumplió con identificar a la cliente mediante el ingreso de su tarjeta y el ingreso de la clave respectiva, que es de exclusivo conocimiento de la denunciante.
28. Sin perjuicio de que se verificó de la normativa sectorial previamente citada dispone que la entidad financiera se encontraba facultada a cargar el retiro controvertido a la cuenta de ahorros de la interesada mediante la verificación de su identidad (con el uso conjunto de la tarjeta de débito y la clave secreta), de manera adicional, se advierte del numeral 33 del "Contrato de Depósitos en Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Plazo Fijo, Certificado Bancario y Compensación por Tiempo de Servicios" del 17 de julio de 2020, que estos mecanismos de autenticación eran reconocidos entre las partes como idóneos, a efectos de evidenciar la conformidad de la tarjetahabiente con los consumos



efectuados con cargo a su producto financiero. Esto, conforme al detalle citado a continuación:

“El Cliente acepta expresamente que la referida Tarjeta y la Clave Secreta sustituyen su firma para los efectos de cualquier operación con cargo a las Cuentas, por lo que Interbank no estará obligado a exigir documento adicional, ni a identificar al portador de la Tarjeta, en el entendido que la Clave Secreta es estrictamente personal y secreta; en tal sentido, toda operación realizada se considerará ineludiblemente efectuada por el Cliente”.

- 29. Adicionalmente a ello, en sus descargos, el proveedor manifestó que, en el marco de sus medidas de seguridad, cumplió con corroborar la identidad de la persona que portaba la tarjeta de débito, a través del sistema de autenticación biométrica. Bajo ese orden de ideas, el Banco aportó la captura de su sistema⁶ que presentaba los datos siguientes:

N° Operación	Nro. Cuenta	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	M. Usuario	Doc. Usuario	N° Tarjeta	Clave	Indicador de Seguridad	Indicador de Error	Tipo
33195347	31650892	07/08/2020	10:09:46	10:09:46	166245148	633247	T622F693	512	HIT	0	VERIFICACION INTERBANK

- 30. Acorde con el instrumento citado, se aprecia que la entidad financiera, a la luz de las disposiciones de seguridad con las que contaba, constató el 7 de agosto de 2020 la coincidencia entre el Documento Nacional de Identidad de la señora Barba y la identificación de la persona que autorizó la operación cuestionada (a través del indicador “HIT” y del código “0”).
- 31. De la evaluación conjunta de los medios probatorios citados previamente, este Colegiado advierte que la entidad financiera cumplió con identificar al tarjetahabiente con el uso de un mecanismo de autenticación de múltiple factor, así como mediante la identificación biométrica de la persona que realizó la operación en su establecimiento.

⁶ En las fojas 38 y 66 del expediente.



32. Sobre el particular, si bien la primera instancia, de la revisión del medio probatorio invocado, concluyó que el mismo no probaba el cumplimiento de la medida traída a colación por el propio proveedor, lo cierto es que dicha conclusión devenía en razonable, dado que, ante la primera instancia, el Banco no había detallado el significado de los códigos exportados por su sistema de verificación biométrica.
33. En sentido contrario, ante este Colegiado, el denunciado explicó las conclusiones derivadas del reporte de sus sistemas exhibido ante la autoridad administrativa, de modo que la distinta apreciación de ambos medios probatorios responde a la defensa deducida por el proveedor, mas no importaba un análisis erróneo, por parte de la autoridad administrativa.
34. Ahora bien, aun cuando la consumidora adujo la falsedad de la información presentada por su contraparte, se observa que no aportó medio probatorio alguno que acreditara sus afirmaciones, máxime cuando en virtud del artículo 173° del TUO de la LPAG y del artículo 196° del Código, la carga de la prueba recae sobre los administrados, respecto de probar los hechos alegados⁷.
35. A mayor abundamiento, no se advierte que el Banco se halla encontrado constreñido a presentar ante esta autoridad administrativa el voucher de la operación materia de cuestionamiento u otros instrumentos, máxime si probó la concordancia entre la identidad de la tarjetahabiente y la titular de la tarjeta de débito, afectada por la operación.
36. Por tanto, corresponde concluir que la entidad financiera denunciada cumplió con las medidas de seguridad legalmente contempladas e implementadas por su propia empresa, a fin de procesar válidamente el retiro de efectivo efectuado con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante, por lo que no cabe atribuirle responsabilidad administrativa por dicha conducta imputada en su contra.
37. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Barba contra el Banco; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que la entidad financiera permitió, con una justificación válida, el procesamiento del retiro de la suma de S/ 8 000,00 realizado con cargo a la Cuenta de Ahorros 622-0000*****471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966, el 7 de agosto de 2020, dado que adoptó las medidas de

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

(...)

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



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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

seguridad respectivas, en aras de validar que el mismo fue autorizado por la consumidora.

38. En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva dictada, la condena del denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS.
39. Por consiguiente, carece de objeto emitir pronunciamiento acerca de los argumentos deducidos por el Banco en vía de apelación, en lo respectivo a los extremos previamente referidos.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0061-2021/INDECOPI-CHT del 5 de abril de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ancash – Sede Chimbote, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Medaliz Herlinda Barba Pedrozo contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera permitió, con una justificación válida, el procesamiento del retiro de la suma de S/ 8 000,00 realizado con cargo a la Cuenta de Ahorros 622-0000*****471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966, el 7 de agosto de 2020, dado que adoptó las medidas de seguridad respectivas, en aras de validar que el mismo fue autorizado por la consumidora. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva dictada, la condena del denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente



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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

El voto en discordia de la señora Vocal Roxana María Irma Barrantes Cáceres, respecto de la conducta referida al procesamiento indebido de un (1) retiro no reconocido, con cargo a la Cuenta de Ahorros 622-0000**471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966, es el siguiente:***

La Vocal que suscribe el presente voto considera, respecto a la denuncia presentada por la señora Medaliz Herlinda Barba Pedrozo (en adelante, la señora Barba) contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (en adelante, el Banco) por el retiro de S/ 8 000,00, efectuado el 7 de agosto de 2020, con cargo a su cuenta de ahorros, lo siguiente:

1. El artículo 10º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.
2. Así, el numeral 4 del artículo 5º del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado⁸.
3. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador⁹.
4. De otro lado, el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, establece como uno de sus principios el principio de verdad material, el cual señala que la autoridad competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5º.- Objeto o contenido del acto administrativo.**

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 196º.- Contenido de la resolución.-**

(...)

196.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas, por lo que correspondía al órgano de primera instancia recabar todos los medios probatorios.

5. En el presente caso, la señora Barba denunció al Banco, señalando que este no cumplió con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se realizara un (1) retiro no autorizado de S/ 8 000,00, con cargo a su cuenta de ahorros, el 7 de agosto de 2020.
6. Mediante Resolución 0061-2021/INDECOPI-CHT, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ancash – Sede Chimbote, se limitó a verificar que la operación cuestionada hubiera sido realizada mediante el ingreso de la clave secreta y la tarjeta de débito por parte de la denunciante, así como que el proveedor hubiera verificado su identidad.
7. Sin embargo, la primera instancia determinó la responsabilidad administrativa del proveedor, sin analizar si la transacción controvertida obedecía al patrón de consumo habitual de la cliente, conforme se detalla del siguiente extracto de la citada resolución:
 - “12. Si bien la denunciada presentó el reporte del ingreso de la tarjeta y clave, el reporte de “consulta de validaciones” no acredita de manera fehaciente el control biométrico que afirmó haber realizado para validar la identidad de la persona que efectuó la operación cuestionada (...)
 13. De lo expuesto, este Colegiado considera que la carga probatoria de la entidad bancaria no debió limitarse a demostrar el presunto cumplimiento de las medidas de seguridad referidas a la utilización de la clave y tarjeta; sino que debió demostrar una cabal conducta de diligencia frente a los retiros exigidos al portador de la tarjeta de débito, ello teniendo en cuenta que el retiro fue realizado por ventanilla, canal que por su propia naturaleza implica al Banco asegurar que la persona que pretende hacer uso de sus productos es, en efecto, titular de los mismos; así como teniendo en cuenta la propia garantía ofrecida de la entidad financiera, respecto a la identificación mediante control biométrico, a efectos de validar la operación.
 14. Sin embargo, pese a ello, el Banco no ha acreditado que realizó una correcta verificación de la identidad del tarjetahabiente con el control del biométrico para validar la operación efectuada en sus oficinas”.
7. En atención al marco de responsabilidad desarrollado previamente, el órgano de primera instancia concluyó que correspondía declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), al haber quedado acreditado que la entidad bancaria no verificó que la operación cuestionada hubiera sido realizada por la denunciante, siendo tal



factor integrante de las medidas de seguridad contempladas para la ejecución de tal tipo de transacciones.

8. Sin embargo, en este punto, considero preciso enfatizar que la Comisión, al momento de analizar la imputación efectuada, no desarrolló ni emitió un pronunciamiento sobre la responsabilidad de la entidad bancaria por la falta de adopción de **todas** las medidas de seguridad a las que legalmente se encuentran sujetas las entidades financieras, según la normativa sectorial vigente, sino que limitó su análisis al empleo de factores de autenticación (en el presente caso, el número de la tarjeta y la clave secreta) para validar la identidad y conformidad del cliente.
9. De lo citado previamente, se observa que la Administración en primera instancia consideró que -ante el cuestionamiento de una consumidora por el cargo de una (1) operación no reconocida con cargo a su tarjeta de débito- sólo correspondía analizar los requisitos de validez con el que se ejecuta tal operación y, de otro lado, no evaluó la obligación de monitoreo del comportamiento habitual de la tarjetahabiente al que se encuentran sujetas las entidades financieras, siendo que el análisis efectivamente realizado dependió -principalmente- de los hechos narrados por la consumidora en su denuncia.
10. No obstante ello, la Vocal que suscribe el presente voto considera que el análisis de responsabilidad de las entidades financieras -en este tipo de denuncias (por operaciones no reconocidas)- no puede realizarse de manera individual y por separado, en la medida que tales conductas responden a una sola obligación, esto es la obligación de la entidad financiera de adoptar medidas de seguridad que tengan por objetivo asegurar que las operaciones que se carguen a las tarjetas de crédito y/o débito de los consumidores sean efectivamente realizadas por los respectivos titulares de las mismas.
11. En efecto, el artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, modificado por la Resolución SBS 5570-2019¹⁰, referido a las medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas, señala lo siguiente:

Artículo 15°.- Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas

Las tarjetas deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas, así como para la autenticación de pagos; para lo cual deberá cumplirse como mínimo con los requisitos de seguridad establecidos en el estándar EMV,

¹⁰ Cabe señalar que la Resolución SBS 5570-2019 fue publicada el 28 de noviembre de 2019, señalando que su entrada en vigencia sería a los trescientos sesenta (360) días contados desde su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", salvo las excepciones contenidas en su Artículo Décimo Segundo; sin embargo, mediante Resoluciones SBS 1278-2020 y 1536-2020 del 8 de abril y 8 de junio de 2020, respectivamente, se dispuso la modificación de la entrada en vigencia de la Resolución SBS N° 5570-2019.



emitido por EMVCo. Al respecto, las empresas deberán aplicar, entre otras, las siguientes medidas:

1. Reglas de seguridad definidas en el chip de las tarjetas, que deben ser utilizadas para verificar la autenticidad de la tarjeta, validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación.

(...)

4. Disponer de mecanismos para aplicar instrucciones sobre el chip de las tarjetas en respuesta a una transacción en línea, a fin de modificar los límites establecidos según perfiles de riesgo, así como bloquear o deshabilitar aquellas tarjetas que hayan sido extraviadas o sustraídas.

12. Asimismo, conviene resaltar el artículo 16° del citado Reglamento, que establece que las entidades financieras deben adoptar, entre otros, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

“Artículo 16°.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios

(...)

4. Para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, deberá otorgar a estos la opción de habilitar un servicio de notificaciones que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante mensajes de texto a un correo electrónico y/o un teléfono móvil, entre otros mecanismos que pueden ser pactados con los usuarios.

5. Poner a disposición de los usuarios, la posibilidad de comunicar a la empresa que realizarán operaciones con su tarjeta desde el extranjero, antes de la realización de estas operaciones.

6. En aquellos casos en los que se permita a los usuarios realizar operaciones de micropago, deberá establecer el monto máximo por operación que podrá efectuarse.”

13. Además, en concordancia con lo anterior, cabe considerar el artículo 17° del mismo Reglamento que 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.

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



(...)"

14. Del análisis de la normativa sectorial previamente citada, se observa que, para que la autoridad administrativa concluya que una operación fue efectuada en forma válida, y por tanto eximir de responsabilidad a las entidades financieras, no sólo es necesario constatar la concurrencia de los requisitos de autenticación, tales como el uso de una tarjeta activa, habilitada y el ingreso conjunto de la/s respectiva/s clave/s secreta/s, sino que también se debe constatar si estas constituían -respecto al análisis sistemático de su información histórica de transacciones- operaciones inusuales según el sistema de monitoreo implementado.
15. Cabe precisar que, más allá del formato de redacción que un consumidor pueda utilizar en su denuncia, 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.
16. Cabe señalar que el criterio señalado anteriormente, ha sido previamente recogido por la Vocal que suscribe el presente voto en reiterados pronunciamientos, manifestando expresamente que, en todos los casos en que se discuta el cargo de una operación no reconocida, corresponderá a la autoridad administrativa verificar:
 - (i) Primero, si la transacción cuestionada autorizada por la entidad financiera resultaba acorde al movimiento histórico de transacciones del denunciante, esto es, evaluar si calificaba dentro del comportamiento habitual de consumo del usuario, lo cual involucra el análisis de su historial, a fin de determinar si a propósito de su realización, el Banco denunciado debía generar una alerta al consumidor y evitar su procesamiento; y,
 - (ii) posteriormente, si la operación cuestionada por el consumidor cumplió con las medidas de seguridad circunscritas a evidenciar la concurrencia de los requisitos para validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación, siendo estos, usualmente, aquellos destinados a cotejar el uso conjunto de los siguientes elementos: tarjeta activa, canal de uso habilitado e ingreso correcto de la/s clave/s secreta/s.
17. Así, la Vocal que suscribe el presente voto considera que limitar el análisis de la responsabilidad de la entidad financiera a la concurrencia -únicamente- de requisitos de validez implica el desconocimiento de los derechos que tienen todos los consumidores de recibir un servicio idóneo, en el cual la entidad financiera cumpla con su deber de monitoreo de su comportamiento habitual.



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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

18. Es importante recalcar en este punto que las medidas de seguridad a las que se encuentran obligadas las entidades financieras aluden mínimamente a la obligación de conocer el comportamiento habitual de consumo de sus clientes, en virtud a la recopilación de información que tiene a su disposición, producto del registro y seguimiento efectuado a todos los movimientos ocurridos durante las relaciones de consumo que han entablado con los clientes, en apoyo de las tecnologías de la información implementadas en su entidad y de las que puede obtener el perfil de consumo que cada usuario practica en uso de sus productos financieros.
19. 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”, pieza importante en la estrategia nacional de la lucha contra el lavado de activos.
20. En efecto, considero que en el marco de un procedimiento administrativo en el que se está discutiendo un consumo no reconocido, es el consumidor quien se encuentra en evidente desventaja probatoria frente a la entidad financiera, motivo por el cual no basta que dicho proveedor presente medios probatorios que presuntamente acrediten la convalidación de requisitos de validez, sino que es necesario exigirle que -antes de ello- demuestre que las operaciones discutidas se encontraban dentro del parámetro habitual de consumos que el tarjetahabiente realiza, puesto que de no ser así, la entidad financiera nunca debió permitir que tales transacciones se carguen a la línea de crédito o a las cuentas de la parte denunciante.
21. Es así que, en atención a las disposiciones citadas previamente y a la especial responsabilidad que recae sobre la entidad financiera por el monitoreo del comportamiento habitual del cliente, la vocal que suscribe el presente voto considera que no es posible emitir pronunciamientos que, por un lado, analicen solo la concurrencia de requisitos para validar las operaciones discutidas y, en otros, que sí se valoren las medidas implementadas por las entidades para prevenir operaciones fraudulentas.
22. Señalar lo contrario implicaría la posibilidad de dejar desprotegida a la consumidora ante la realización de operaciones que, si bien fueron efectuadas con la presentación física de la tarjeta (de manera presencial) o a través del ingreso de la tarjeta y firma electrónica o clave (de manera no presencial), por las propias características del consumo, esta nunca debió ser procesada.
23. En ese sentido, en el caso que nos ocupa, si bien la señora Barba no señaló de manera expresa en su denuncia que estaba cuestionando la falta de medidas de seguridad de la entidad financiera respecto al monitoreo de su comportamiento habitual, se debe entender que, al denunciar el cargo de una



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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

- (1) operación no reconocida, implícitamente estaba cuestionando la totalidad de las medidas de seguridad a las que la entidad financiera se encontraba sujeta, como lo es el monitoreo del comportamiento habitual de consumo de su cliente.
24. Por tanto, no sólo correspondía que la primera instancia evaluara la validez de la operación efectuada con cargo a la tarjeta que mantenía la consumidora, sino además que debía evaluar las acciones de monitoreo en la cuenta de ahorros de la denunciante.
25. En ese sentido, en el caso en particular, la vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde declarar la nulidad de la resolución apelada, en la medida que el órgano de primera instancia limitó el análisis de responsabilidad de la entidad financiera únicamente al cumplimiento de los requisitos de validez exigidos para el cargo de la operación controvertida, sin pronunciarse sobre la responsabilidad del proveedor denunciado por la falta de adopción de medidas de seguridad vinculadas al monitoreo del comportamiento habitual de consumo de la tarjetahabiente, ni requerir al proveedor denunciado, para tal propósito remitir los medios probatorios conducentes, a efectos de completar el análisis correspondiente a la materia en discusión.

ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES



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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

El voto singular del señor Vocal Julio Baltazar Durand Carrión, respecto de la conducta referida al procesamiento indebido de un (1) retiro no reconocido, con cargo a la Cuenta de Ahorros 622-0000**471, asociada a la Tarjeta de Débito 4213-****-****-9966, es el siguiente:***

El señor Vocal que suscribe el presente voto considera, respecto a la denuncia presentada por la señora Medaliz Herlinda Barba Pedrozo (en adelante, la señora Barba) contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (en adelante, el Banco) por el retiro de S/ 8 000,00, efectuado el 7 de agosto de 2020, con cargo a su cuenta de ahorros, lo siguiente:

1. Indecopi tiene un deber especial de protección establecido en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú¹¹ (en adelante, la Constitución) y tiene un horizonte tuitivo, siendo que ello obliga a dicho organismo autónomo a otorgar una cautela especial a las personas que se encuentran en la posición de consumidores en el mercado.
2. En ese sentido, el mandato de los órganos resolutivos en protección al consumidor del Indecopi (entre ellos, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -en adelante, la Sala-) reside en dirimir los conflictos de tal naturaleza, amparando los derechos de los ciudadanos que confían en una institución tutelar del mercado, como el Indecopi. Ello implica otorgar cautela a los consumidores ante conductas que no se encuentran amparadas por una normativa que resulta insuficiente, imperfecta e insubsistente para regular con acierto los fenómenos suscitados en el mercado, como ocurre respecto de la normativa del sector bancario y financiero.
3. En particular, la Sala es el órgano resolutivo de alcance nacional en derecho del consumidor y, como tal, es el principal impulsor del fortalecimiento del sistema de protección al consumidor en el Perú, en concordancia con el mandato constitucional otorgado al Indecopi, buscando que los proveedores actúen en el mercado dentro del marco del buen gobierno corporativo y con responsabilidad social empresarial.
4. Bajo este orden de ideas, la protección al consumidor trae consigo el establecimiento de una nueva cosmovisión del sistema jurídico que coloque a la persona humana el centro de referencia de todas las relaciones jurídicas establecidas entre los sujetos de derecho; por ello, las autoridades administrativas deben encontrarse comprometidas con la tutela del marco legal que les ha sido encomendado, siendo el mismo, en este caso, el artículo 65° de la Constitución.

¹¹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



5. Asimismo, mediante Sentencia del 11 de noviembre de 2003, emitida en el marco del Expediente 0008-2003-AI/TC, el Tribunal Constitucional ha ratificado que la disposición referida en el párrafo anterior establece un deber especial de protección del Estado a los consumidores, así como el derrotero binario que debe seguir este, respecto a los derechos de los consumidores, conforme a lo detallado en los términos expuestos a continuación:

“La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor”.

6. Lo señalado en el párrafo anterior ha sido recogido por la actual Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). De ahí que el objetivo de la Sala no sólo consiste en resolver los conflictos de protección del consumidor de manera oportuna y predecible, sino también importa promover una cultura de consumo responsable en el mercado.
7. En este punto, corresponde traer a colación las disposiciones del Código que regulan el deber de idoneidad atribuible a los proveedores. Así, el artículo 18° de dicho cuerpo normativo define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹².

¹² **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.



8. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
9. En el presente procedimiento, la señora Barba denunció que el 7 de agosto de 2020, se efectuó un (1) retiro por ventanilla con cargo a su cuenta de ahorros, asociada a su tarjeta de débito, por la suma de S/ 8 000,00, siendo que desconoció haber autorizado dicha transacción.
10. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta, en tanto estimó que la entidad financiera no había acreditado haber efectuado la verificación de la identidad de la tarjetahabiente, dado que el medio probatorio elevado para acreditar tal diligencia no evidenciaba ello.
11. En principio, debe señalarse que, a efectos de utilizar una tarjeta de débito, el portador deberá pasar el chip del plástico y, luego que el sistema reconozca la información contenida en dicha tarjeta, tendrá que introducir la clave secreta, siendo a partir de dicho momento que se habilitará a dicho usuario a realizar transacciones con cargo.
12. No obstante, en los casos de operaciones con tarjeta de débito 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 del 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.
13. No obstante, es preciso indicar que estas medidas sólo serían idóneas para comprobar que el tarjetahabiente autorizó el cargo de operaciones a sus cuentas o líneas de crédito a través de medios como los cajeros automáticos, u otros que no se encuentren dentro de la esfera de control de la propia entidad financiera, dado que -en tales supuestos- el empleo de dichos mecanismos de autenticación son los únicos que permiten identificar que una operación fue realizada con autorización del tarjetahabiente, trasladando el riesgo de su empleo a cada consumidor (resguardo de tarjeta y clave).
14. En efecto, las propias entidades financieras han reconocido que el traslado del riesgo a los consumidores (por el procesamiento de operaciones con mecanismos de autenticación como tarjeta y clave) no devenía apropiado al tratarse de operaciones por importes elevados, motivo por el cual únicamente



permiten a sus clientes disponer de los fondos de sus cuentas a través de cajeros automáticos hasta por un importe máximo; una vez superada esta suma, los tarjetahabiente requerían acudir a las ventanillas.

15. En ese sentido, en aquellos casos en donde el consumidor realice una transacción a través de una ventanilla de una entidad financiera, se desprende que no será suficiente exigir, al proveedor, como única medida de seguridad identificar al cliente con el ingreso de la tarjeta y clave del producto financiero que pretende utilizar, sino que se deberá -adicionalmente- constatar la identidad de la persona con otro medio que permita fehacientemente ello.
16. Ahora bien, retomando el análisis del caso en concreto, si bien la entidad financiera ha presentado el reporte de su sistema denominado "Panagon Report Manager Desktop", del cual se desprende que la operación se realizó a través de la tarjeta de débito y la clave secreta de la cliente, lo cierto es que dicho documento, no da cuenta que el personal del Banco haya cotejado que la identidad de la persona que se acercó a sus oficinas a realizar la operación cuestionada correspondía a la identidad del titular de la tarjeta utilizada.
17. Al respecto, contrariamente a la conclusión arribada por el Colegiado en mayoría, el Vocal que suscribe el presente voto considera que la carga probatoria de la entidad bancaria no debe limitarse a demostrar el presunto cumplimiento de las medidas de seguridad referidas a la utilización de la clave y tarjeta de débito, respecto de operaciones efectuadas en sus instalaciones (conforme a lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, modificado por la Resolución SBS 5570-2019 -en adelante, el Reglamento-).
18. Por el contrario, y conforme se señaló en párrafos previos, el deber de idoneidad de las entidades bancarias y financieras requiere demostrar una cabal conducta de diligencia frente al retiro solicitado por el portador de la tarjeta de débito del denunciante. Ello, teniendo en cuenta que tal retiro fue realizado por ventanilla, canal que, por su propia naturaleza, permite al Banco asegurar que la persona que pretende hacer uso de sus productos es, en efecto, titular de los mismos.
12. Así pues, en la medida que en la actualidad las entidades bancarias cuentan con una amplia gama de herramientas tecnológicas que permiten la prestación de sus servicios de la manera más idónea posible, a fin de salvaguardar a plenitud el objetivo primordial de la regulación sobre la materia, esto es, la protección del dinero de los ahorristas; el despliegue de medidas de seguridad al respecto debe ir a la par de la existencia de métodos modernos que persigan una plena identificación de sus clientes al momento de efectuar las operaciones que soliciten.



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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

19. En esa línea, el suscrito considera que, entre los métodos más eficientes y altamente infalibles que existen en el mercado para la identificación de las personas, se encuentra la lectura de la huella dactilar. En efecto, dicho mecanismo biométrico permite al sistema reconocer que se encuentra frente a determinada persona y no otra, de incluso características físicas similares; toda vez que las crestas papilares de un dedo de la mano son únicas respecto de cada persona, por lo que el nivel de certeza obtenido con su lectura podrá generar certeza fehaciente sobre la identidad de quien solicita determinada operación en la cuenta de un cliente de la entidad¹³.
20. En sentido contrario, afirmar, en este caso, que el Banco no se encontraba obligado a llevar a cabo medidas adicionales para verificar la identidad de las personas que retiran dinero de las ventanillas, implicaría promover una conducta del proveedor que perjudica al consumidor y lo deja prácticamente en indefensión de sus derechos e intereses económicos en el mercado.
21. Por otro lado no puede alegarse que la adopción de las medidas detalladas signifique un costo excesivo para la entidad financiera, en tanto todos los proveedores del sector financiero pueden solicitar el DNI a sus clientes (conducta que no constituye un sobre costo o una carga) y, sobre todo, cuentan con los mecanismos idóneos que permiten la correcta verificación biométrica de sus clientes.
22. Siendo ello así, el pronunciamiento reflejado en el presente caso no pretende imponer al Banco una obligación adicional a sus funciones o una tarea que le acarree un sobrecosto; por el contrario, la verificación mediante mecanismos idóneos de la identidad del tarjetahabiente es una medida de seguridad que incluso protege al Banco ante cualquier reclamo indebido de parte de algún consumidor y, además, genera confiabilidad en el sistema financiero y los procedimientos bancarios.
23. Considero que la Sala, tiene el deber de resolver los conflictos de consumo de manera más cercana al plano real de las cosas, sin limitar su análisis a la aplicación de normas desfasadas y descontextualizadas de la realidad, lo que implica una tarea de interpretación sistémica y teleológica de protección al consumidor, sin formalismos jurídicos, atendiendo a los principios del Derecho administrativo tales como el informalismo, la verdad material, la celeridad, la eficacia y la eficiencia.
24. Así, un órgano resolutivo como la Sala requiere asumir el desafío de proporcionar a la sociedad, en la solución de sus conflictos de consumo de cara a un mercado imbuido de presiones creciente, una nueva forma de entender y cautelar los problemas del consumidor y, sobre todo, una nueva

¹³ Cabe señalar que dicho criterio ha sido recogido previamente en la Resolución 4150-2016/SPC-INDECOPI.
M-SPC-13/1B



forma de resolver los conflictos de consumo, de forma coherente con la realidad del mercado y la actual contratación de consumo.

25. Ello, toda vez que, cuando un consumidor acude a la autoridad administrativa para la protección de su patrimonio, el órgano resolutorio requiere identificarse con la posición desventajosa de los consumidores que exigen tutela y respeto de sus derechos, máxime cuando la denominación de la Sala y la normativa que aplica (a saber, el Código) en cumplimiento del deber incluido en el artículo 65° de la Constitución expresan que el Estado *protege* al consumidor. Por tanto, el suscrito considera que la Sala debe ser coherente con este correlato.
26. Así, el consumidor peruano reclama soluciones prácticas, eficientes, razonamientos claros y transparentes, inmersos en la realidad de lo que pasa efectivamente en el mercado; dicho administrado no persigue obtener, en la solución de sus reclamos, construcciones jurídicas puras y legalmente válidas, pero inocuas e inconsistentes con la realidad de los hechos puestos a debate; esto, porque el derecho es una disciplina social viva que se construye a diario con las vivencias de las personas y las decisiones acertadas de sus instituciones tutelares.
27. En tal sentido, el Vocal que suscribe el presente voto considera que correspondía al Banco acreditar que prestó el estándar de seguridad más idóneo en la realización de la operación solicitada por ventanilla con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, considerando incluso el importe elevado del retiro efectuado.
28. Ahora bien, habiendo determinando la obligación de las entidades financieras en el marco de operaciones realizadas por sus clientes dentro de sus instalaciones (ventanilla de atención) y, habiendo desestimado que la comprobación del ingreso de la tarjeta y clave son elementos de seguridad suficientes para acreditar la verificación de la identidad del tarjetahabiente en tales supuestos, corresponde determinar si -en el caso en concreto- la entidad financiera presentó medios probatorios idóneos a efectos de comprobar que realizó la correcta validación de la identidad del consumidor.
29. Sobre el particular, se advierte que el proveedor remitió la captura de la información exhibida por su sistema de identificación biométrico, el cual constató el 7 de agosto de 2020 la coincidencia entre el Documento Nacional de Identidad de la señora Barba y la identificación de la persona que autorizó la operación cuestionada (a través del indicador "HIT" y del código "0").
30. Atendiendo a ello, del medio probatorio citado previamente, se desprende que la entidad financiera sí cumplió con utilizar mecanismos de seguridad suficientes que den cuenta de la correcta identificación del consumidor en



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 1539-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0025-2020/CPC-INDECOPI-ANC

ventanilla, comprobando así que la operación discutida se realizó válidamente por el denunciante.

31. Es pertinente precisar que, si bien la denunciante manifestó que se encontraba disconforme con la respuesta brindada por el Banco, por la cual afirmó que cumplió con verificar su identidad con sistemas biométricos, lo cierto es que la consumidora no ha presentado medio probatorio alguno que permita desvirtuar la validez de los documentos presentados por la entidad financiera al respecto, limitando su cuestionamiento a que las conclusiones brindadas por el sistema de identificación biométrico del Banco no eran suficientes, debiendo pedirse otros elementos probatorios, como cámaras de seguridad.
32. En ese sentido, si bien el Vocal que suscribe el presente voto coincide con la posición del Colegiado en mayoría, consistente en desestimar la responsabilidad administrativa del Banco, considera pertinente puntualizar que ello obedece a que el proveedor prestó un servicio dentro de los parámetros de idoneidad correspondientes a la operación efectuada en ventanilla, más allá de las disposiciones técnicas contempladas en las normas sectoriales que rigen sus actividades en el mercado, pues la labor asignada a la Sala conlleva efectuar una interpretación extensiva del deber de idoneidad atribuible al proveedor, en el caso concreto.
33. De forma adicional, lo señalado cobra mayor relevancia, teniendo en cuenta que, de acuerdo a las características de la operación cuestionada por la señora Barba, esta merecía una protección especial por parte del prestador del servicio.
34. En suma, el Vocal que suscribe el presente voto se encuentra conforme con la decisión adoptada por el Colegiado en mayoría, en el extremo que optó por revocar la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19º del Código. No obstante, la conclusión indicada responde a que el proveedor cumplió con verificar que la identidad del portador de la tarjeta de débito con la cual se efectuó el retiro en efectivo de S/ 8 000,00 y la de la titular de dicho producto financiero coincidían, mediante el uso de herramientas tecnológicas idóneas que permitían la comprobación inequívoca de ello.



Firma Digital

Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2021 16:38:32 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN