

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**“MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBERIAN INCORPORARSE A FIN DE EVITAR OPERACIONES NO RECONOCIDAS EN TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO”**

**Tesis para obtener el título profesional de abogado**

**Autor (a):**

Bach. Winnie Yennifer Balcazar Díaz

**Asesor (a):**

Francisco Javier Morillo Arqueros

**Trujillo - Perú  
2017**

## Dedicatoria

*A Dios Padre que siempre guía mi camino; a mis padres y hermana que son mi motivación pues día a día me impulsan para cumplir mis objetivos, alcanzando cada meta trazada.*

## Agradecimiento

*A mi familia que me brinda su amor incondicional, a mi novio que siempre es mi gran apoyo.*

*Al Dr. Francisco Morillo Arqueros, por el asesoramiento en el desarrollo de mi investigación, haciendo posible la presentación de esta tesis.*

## Resumen

El presente tema de investigación surge con la problemática de la vulnerabilidad de las medidas de seguridad de las tarjetas de crédito y débito; si bien, estos productos financieros al ser utilizados a través de sus diferentes plataformas físicas o virtuales generan ventajas y beneficios a los usuarios de las entidades bancarias y financieras; éstas tarjetas, también traen consigo desventajas; puesto que, con el transcurso de los años al avanzar la tecnología, existen los terceros inescrupulosos que se encargan a través de métodos fraudulentos de obtener los datos de las tarjetas de crédito o de las tarjetas de débito de los usuarios.

Es por ello que; la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, implementó la resolución n.º 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”; la cual establece normas referidas a las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad aplicables; la misma que, al momento de ser promulgada se reflejó una disminución en las operaciones no reconocidas; sin embargo, a la actualidad las medidas de seguridad establecidas en este reglamento vienen siendo vulneradas.

Motivo por el cual, se solicitó la estadística de reclamos y denuncias de operaciones no reconocidas al Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual – INDECOPI, para poder verificar el incremento de operaciones no reconocidas desde el año 2014 hasta la actualidad, donde se puede observar que las áreas y sistemas de monitoreo de las entidades bancarias y financieras no actúan de manera rápida y eficaz para detectar un comportamiento inusual en las operaciones de las tarjetas de crédito y tarjetas de débito de los usuarios.

De igual forma, se debe tener en cuenta que las operaciones no reconocidas se pueden realizar de manera física o virtual; razón por la que, se fundamentará la incorporación de un sistema biométrico en las entidades bancarias y financieras para la disposición de efectivo en tres de los canales de atención: Ventanilla, cajeros automáticos y red de agentes; puesto que, la clave secreta ya no es suficiente para saber si las transacciones con la tarjeta de crédito o tarjeta de débito son realizadas por el titular.

Asimismo, hablaremos de la implementación de límites y controles generales que deberían ser implementados por la SBS, para el reforzamiento en las áreas y sistemas de monitoreo de las entidades bancarias y financieras; para que, puedan detectar operaciones inusuales en las plataformas por internet de manera rápida y eficaz.

## **Abstract**

The present research topic arises with the problematic of the vulnerability of the security measures of the credit and debit cards; While these financial products, when used through their different physical or virtual platforms, generate advantages and benefits for users of banking and financial institutions, these cards also bring with them disadvantages; since over the years as technology advances, there are unscrupulous third parties who are responsible for fraudulent methods of obtaining credit card data or user debit cards.

It is because of that; la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, implemented Resolution No. 6523-2013 "Regulations of credit and debit cards"; which establishes rules regarding the contractual conditions, transmission of information and applicable security measures; which, when promulgated, reflected a decrease in unrecognized transactions; however, at present the security measures established in this regulation have been violated.

Reason for which, the statistics of complaints and complaints of unrecognized transactions were requested from the Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, in order to verify the increase in non-recognized transactions from 2014 to where it can be observed that the areas and monitoring systems of banking and financial institutions do not act quickly and effectively to detect unusual behavior in the operations of credit cards and debit cards of users.

Similarly, it should be noted that unrecognized operations can be performed in a physical or virtual manner; reason for which, will be based the incorporation of a biometric system in the banking and financial entities for the disposition of cash in three

of the channels of attention: Window, automatic tellers and network of agents; since the secret code is no longer sufficient to know if the transactions with the credit card or debit card are made by the holder.

We will also discuss the implementation of general limits and controls that should be implemented by the SBS to reinforce the areas and monitoring systems of banking and financial entities so that they can detect unusual operations on the Internet platforms in a fast way and effective.

## Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
CAPÍTULO 1. Introducción.....	1
1.1. Problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.2. Enunciado del problema.....	5
1.2. Hipótesis.....	6
1.3. Objetivos de investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación de estudio.....	7
CAPÍTULO 2. Marco teórico.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.3. SUBCAPITULO I: SISTEMA BANCARIO Y FINANCIERO.....	12
2.3.1. Antecedentes y evolución.....	12
2.3.1.1. La empresa bancaria:.....	21
2.3.1.2. La empresa financiera:.....	21
2.3.2. El consumidor Financiero:.....	21
2.3.3. Las operaciones y servicios financieros:.....	22
2.3.3.1 Operaciones Activas:.....	22
2.3.3.2. Operaciones Pasivas:.....	23



2.3.3.3. Operaciones Neutras: .....	23
2.3.4. Tarjeta de Crédito .....	24
2.3.4.1. Definición: .....	26
2.3.4.2. Características: .....	27
2.3.4.3. Partes Intervinientes: .....	28
2.3.4.3.1. Emisor: .....	28
2.3.4.3.2. Establecimiento Afiliado: .....	28
2.3.4.3.2. Titular:.....	28
2.3.5. Cuentas de ahorro: .....	29
2.3.5.1. Definición: .....	30
2.3.5.2. Características .....	31
2.3.5.3. Tarjeta de débito.....	32
2.3.5.3.1. Definición:.....	32
2.3.5.3.2. Partes Intervinientes:.....	32
2.3.5.3.2.1. Emisor: .....	32
2.3.5.3.2.2. Titular: .....	33
2.3.6. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.....	33
2.3.7. Regulación respecto de las tarjetas de crédito y tarjetas débito en nuestro sistema financiero .....	34
2.4. SUBCAPITULO II: RIESGOS INHERENTES A LA TARJETA DE CRÉDITO Y DE DÉBITO.....	35
2.4.1. Operaciones no reconocidas .....	36
2.4.1.1. Definición: .....	36
2.4.2. Clases de fraudes a través de los cuales se obtienen datos del titular generando operaciones no reconocidas .....	37
2.4.2.1. Extravío o hurto: .....	37
2.4.2.2. Clonación o Skimming: .....	37
2.4.2.3. Phishing: .....	38

2.4.2.4. Pharming: .....	39
2.4.2.5. Smishing: .....	39
2.4.2.6. Vishing: .....	40
2.4.2.7. Spyware: .....	40
2.5. SUBCAPITULO III: MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA TARJETA DE CRÉDITO Y TARJETAS DE DÉBITO. ....	41
2.5.1. De la asimetría informativa: .....	41
2.5.2. Del deber de idoneidad: .....	43
2.5.2.1. Idoneidad de las entidades bancarias y financieras: .....	47
2.5.3. Mecanismos de seguridad en las tarjetas de crédito y débito en concordancia con el derecho de protección de consumo: .....	49
2.5.3.1. Los sistemas de Monitoreo y control mínimo del comportamiento del consumidor respecto de sus tarjetas de crédito y débito .....	52
2.5.3.2. Obligación de comunicar la situación de riesgo y sobre la información brindada por la entidad financiera: .....	55
2.5.4. ¿Cómo el Indecopi determina una operación no reconocida? .....	57
2.6. SUBCAPITULO VI: MEDIDAS ALTERNATIVAS A FIN DE DISMINUIR LAS OPERACIONES NO RECONOCIDAS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y TARJETAS DE DÉBITO. ....	61
2.6.1. El sistema biométrico .....	61
2.6.1.1. Antecedentes: .....	61
2.6.1.2. Definición: .....	64
2.6.1.3. Características: .....	65
2.6.1.4. Fundamentos e incorporación del sistema biométrico en las entidades bancarias y financieras en sus tres canales de atención para la disposición de efectivo: Ventanillas, cajeros automáticos y red de agentes. ....	66
2.6.2. Reforzamiento de las áreas y sistemas de monitoreo en las entidades bancarias y financiera: .....	72
CAPÍTULO 3. Material y métodos .....	75

3.1. Tipo de investigación.....	75
3.1.1. Por su finalidad .....	75
3.1.1.1. Investigación Básica .....	75
3.1.2. Por su profundidad.....	75
3.1.2.1. Investigación Descriptiva .....	75
3.1.3. Por su naturaleza.....	75
3.1.3.1. Investigación Documental.....	75
3.2. Métodos.....	76
3.2.1 Métodos de Investigación .....	76
3.2.1.1 Método Inductivo .....	76
3.2.1.2. Método Deductivo .....	76
3.2.1.3. Método Analítico .....	76
3.2.1.4 Método Sintético .....	76
3.2.2. Métodos de Jurídicos .....	77
3.2.2.2 Método Exegético .....	77
3.3. Material de estudio .....	77
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	77
3.5. Análisis de datos .....	78
CAPÍTULO 4. Conclusiones.....	79
4.1. Conclusiones.....	79
4.2. Recomendaciones:.....	81
CAPITULO 5. Referencias bibliográficas.....	83
CAPITULO 6. Bibliografía.....	86
Anexos .....	88
Anexo N° 01 .....	89
Anexo N° 02 .....	91
Anexo N° 03 .....	104

## **CAPÍTULO 1. Introducción**

### **1.1. Problema**

#### **1.1.1. Planteamiento del problema**

La Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, en su artículo 221° “Operaciones y Servicios”, inciso 34: “Las Empresas pueden expedir y administrar tarjetas de crédito”, las cuales son un instrumento que permiten realizar operaciones con cargo a una línea revolvente, otorgada por el banco o financiera a favor del titular, obligándose a su vez a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas y demás cargos conforme a lo establecido en el respectivo contrato; y tarjetas de débito las cuales son un instrumento que permite, realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos, pagar obligaciones, efectuar el retiro de los depósitos realizados a través de los diferentes canales, debitándose los montos correspondientes de los mismos”. Ambas permiten a los usuarios adquirir bienes o servicios, dentro de límites y condiciones pactadas; ya que éstas constituyen un medio de pago, sustituto al dinero en efectivo lo cual con el paso de tiempo ha incrementado su uso.

En el presente, adquirir una tarjeta de crédito o débito y usarlas a través de sus diferentes plataformas físicas o virtuales suele tener ventajas, pero también exponen a los usuarios a ser víctimas de terceros

inescrupulosos que se apropian del dinero a través de clonación de tarjetas, fraudes electrónicos, etc.; para evitar que se incremente el riesgo que conlleva tener estos tipos de productos financieros. Es por ello, que en el año 2014 la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, implementa la Resolución 6523-2013-SBS “Reglamento de Tarjetas de crédito y débito”, la cual establece normas referidas a las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad aplicables, en el aspecto de la verificación de la identidad del titular y el establecimiento en el uso fraudulento de dichas tarjetas, resultando necesario aprobar disposiciones que refuercen las medidas establecidas respecto de la expedición y administración de las tarjetas de crédito y débito; en esta resolución se regulan las medidas de seguridad aplicables a las mismas en el artículo 15°: “Medidas de seguridad incorporadas a las tarjetas”, el mismo que indica que las tarjetas de crédito y débito deberán contar con un chip que permita almacenar y procesar la información del usuario; artículo 16°: “Medidas de seguridad respecto a los usuarios”, el mismo que indica que la empresa deberá adoptar como mínimo medidas de seguridad respecto de la entrega de las tarjetas y su clave secreta; artículo 17°: “Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones”, el cual indica que la empresa deberá contar con un área de monitoreo respecto a las operaciones que se realizan con las tarjetas de crédito y débito de los usuarios, y artículo 18°: “Medidas en materia de seguridad de la información”, el cual indica que las empresas tienen la obligación de almacenar, procesar y transmitir los datos de las tarjetas que emitan.

El reglamento se dio en función de mitigar los riesgos que pueda tener la tenencia y el uso de una tarjeta de crédito o débito; sin embargo, dicha reglamentación sobre medidas de seguridad no ha tenido los efectos deseados; en la realidad, mediante las estadística brindada por el área de Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, podemos verificar que las denuncias sobre operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito constituyen un porcentaje significativo; así tenemos que en el año 2014 constituían el 21.14% del total de denuncias tramitadas, en el año 2015 el 18.35% y en el año 2016 el 26.74%, es decir, que en el último año aumentó un 8.39%, alcanzando a ser más de la cuarta parte del total de denuncias que se tramitaron en el año 2016, lo cual evidencia, además del incremento porcentual, la vulnerabilidad del sistema de protección al consumidor de tarjetas de crédito y débito.

Se debe tener en cuenta que las **operaciones no reconocidas** pueden concretarse de forma física o virtual, siendo realizadas a través de cajeros automáticos, establecimientos afiliados, páginas web, etc., siempre realizadas sin el consentimiento del titular, las cuales deben ser asumidas por el mismo posteriormente.

Esta información permite advertir que, si bien los proveedores de servicios bancarios y financieros cumplen con la obligación de adoptar medidas de seguridad establecidas en el artículo 17° de la resolución n.° 6523-2013-SBS, estas no son del todo efectivas contra los fraudes en el uso de tarjetas de crédito y débito; pese a, indicar que el área de monitoreo de las empresas bancarias y/o financieras deben detectar

aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario, para generar las alertas correspondientes respecto de las operaciones sospechosas, identificando patrones de fraude mediante un análisis sistemático de la información histórica de las operaciones en relación con las tarjetas, las cuales deberían establecer límites y controles en los diversos canales de atención, requiriendo en todo momento la presentación del documento de identidad del usuario, y en el caso de retiros y/o disposición de efectivo deberá requerirse la clave secreta del usuario; asimismo, el artículo 23° de la resolución 6523-2013-SBS, nos indica sobre la responsabilidad por las operaciones no reconocidas y el rechazo de una transacción por parte del usuario de que estas fueron ejecutadas incorrectamente, por lo que, las empresas deberán hacerse responsable a menos que se demuestre lo contrario; estas operaciones no son de responsabilidad del usuario cuando, hayan sido realizadas después del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta; por el incumplimiento de no encontrarse activada el área de bloqueo de tarjetas de crédito y débito las veinticuatro (24) horas del día; cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación; por el funcionamiento defectuoso de los canales de atención brindados por las empresas para que los usuarios efectúen sus operaciones; por manipulación de los cajeros automáticos de las mismas empresas; cuando se haya producido suplantación de identidad del usuario en las oficinas; operaciones denominadas micropago pactadas con el titular; cuando las operaciones hayan sido realizadas después de haber expirado y/o anulado la tarjeta de crédito.

Para ello, mi trabajo aborda en estudiar sobre combatir las operaciones no reconocidas a través de la implementación de un sistema biométrico en las entidades bancarias y financieras para la disposición de efectivo de las tarjetas de crédito o tarjetas de débito, a través de tres de sus canales de atención: Ventanilla, cajeros automáticos y red de agentes; el biométrico es un método de identificación y verificación, como un mecanismo alternativo a los ya existentes para brindar mayor protección al consumidor financiero; siendo que, la Constitución Política del Perú establece en el 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”; por lo que, el Estado como principal garante y responsable de velar porque se cumpla el Principio Pro-Consumidor el cual debe ejercer una acción tuitiva a favor de los consumidores, es decir, un producto que no lo exponga a un mayor riesgo que pueda vulnerar sus derechos; a fin que, al contratar una tarjeta de crédito o débito, el consumidor goce de los beneficios y ventajas que estas ofrecen, sin que se realicen operaciones fraudulentas que puedan afectarlo.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿Qué medidas de seguridad se deben incorporar en la Resolución N° 6523-2013-SBS para evitar las operaciones no reconocidas en las tarjetas de crédito y débito?



## **1.2. Hipótesis**

Las medidas de seguridad de las tarjetas de crédito y débito que deben incorporarse en la Resolución N° 6523-2013-SBS, para evitar las operaciones no reconocidas, son el uso del sistema biométrico y reforzamiento del sistema de monitoreo de las entidades bancarias y financieras.

## **1.3. Objetivos de investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar qué medidas de seguridad deben incorporarse en la Resolución N° 6523-2013-SBS, para evitar las operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito, a fin de proteger adecuadamente al consumidor financiero.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la importancia de la regulación respecto de las tarjetas de crédito y débito en nuestro sistema financiero.
- Estudiar los mecanismos de seguridad en las tarjetas de crédito y débito en concordancia con el derecho de protección de consumo.
- Determinar los fundamentos que sustentan la incorporación del sistema biométrico en el uso de las tarjetas de crédito y débito; así como, el reforzamiento de las áreas de monitoreo en las entidades bancarias y financieras para proteger adecuadamente al consumidor financiero.

#### **1.4. Justificación de estudio**

Hemos observado en la actualidad que la población en el Perú ha incrementado; por lo que, los servicios y productos financieros aumentan en igual cuantía, siendo el uso de dinero plastificado (tarjetas de crédito y Débito), hoy en día útil y necesario; las mismas que, si bien han generado enormes ventajas, también han traído desventajas, denominadas “operaciones no reconocidas” realizadas por terceros inescrupulosos quienes, burlando las medidas de seguridad existentes, día a día cometen infracciones afectando los derechos de los consumidores; asimismo, en el año 2014 se incorporaron medidas de seguridad establecidas en la Resolución 6523-2013-SBS “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”; las mismas que, con frecuencia siguen vulnerándose; por lo cual, la presente investigación se justifica plenamente en la incorporación de un sistema biométrico en las entidades bancarias y financieras, como en sus agentes y cajeros; para que, el consumidor al momento de realizar operaciones bancarias a través de los diferentes canales sienta una mayor protección y seguridad; así como, el reforzamiento de los sistemas de monitoreo en las entidades bancarias y financieras para proteger adecuadamente al consumidor financiero; a través de un minucioso y apropiado seguimiento del comportamiento que el titular mantiene en sus tarjetas de crédito y/o débito; siendo que, en el caso de observar un mínimo comportamiento inusual, el sistema de monitoreo se ponga en contacto de inmediato con el usuario a fin de verificar si la operación que se ha

realizado es correcta o se trate de una operación no reconocida, para luego proceder automáticamente con el bloqueo de la tarjeta.

## **CAPÍTULO 2. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes**

- **PAOLA VICTORIA MEZA ALAYO (2012)**, en su tesis para optar el título de abogado de la Universidad Católica del Perú: “El estándar de consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación”; en la cual, señala que la problemática es que si bien en la actualidad, las tarjetas de crédito han servido como un medio eficiente para agilizar las transacciones comerciales, el mismo avance tecnológico que trajo ventajas ha traído una serie de riesgos. Siendo uno de los riesgos que conlleva el utilizar las tarjetas de crédito son los consumos fraudulentos, que son aquellos consumos realizados por una tercera persona ajena a las partes intervinientes en el sistema de tarjetas de crédito. Por lo que, analizó resoluciones emitidas por el INDECOPI, para abordar el estándar de consumidor que se necesita para enfrentar este tipo de operaciones; teniendo como objetivo demostrar que la base para que disminuya la clonación de las tarjetas de crédito sea la aplicación estándar del consumidor razonable, incentivando al titular de las tarjetas a ser responsable de sus actos; a través de medidas preventivas, siendo la más importante la educación financiera. Es por ello que, a partir del estudio de consumos fraudulentos en tarjetas de crédito, pretendió plasmar la noción de necesidad del concepto de consumidor razonable en casos de consumos fraudulentos por tarjetas de crédito clonadas, de manera que, el consumidor vaya optando e interiorizando los riesgos que trae

consigo el avance tecnológico, pero al mismo tiempo sea más diligente con los cambios actuales. Como sabemos, el uso cada vez más frecuente de las tarjetas de crédito sumando al intento de bancarizar al país y la utilización mayoritaria de medios de pago bancarios, ha propiciado un contexto favorable para que el número de tarjetas de crédito que se emitan sea mayor; por lo cual, cada vez es más frecuente su uso. Por lo que, el aporte de la tesis fue brindar un aspecto favorable que resulte el aplicar el estándar de consumidor razonable a las tarjetas de crédito, ya que de no suceder ello, podría generarse perjuicios al sistema financiero, lo cual repercutiría sin duda alguna en el ahorrista y la economía peruana.

- **CARLOS ALFREDO VIGURIA CHAVEZ (2012)**, en su tesis para optar el título de abogado de la Universidad Católica del Perú: “El consumidor financiero: Necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor”; en la cual, desarrolla el caso de los consumidores del sistema financiero, es decir, aquellos consumidores que adquieren productos y servicios de entidades de intermediación financiera indirecta tales como bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito y las entidades de desarrollo y progreso para la pequeña y microempresa (EDPYME), y analiza si los consumidores se encuentran adecuadamente protegidos por la normativa de protección al consumidor vigente en el ordenamiento jurídico nacional y por las instituciones creadas para su protección. La relación consumidor-Entidad Financiera no se encuentra exenta de cuestionamientos; ya

que, en la actualidad existen diferentes temas que requieren su atención, ante dicha situación las entidades reguladoras; así como, la entidad encargada de la protección al consumidor, han emitido diferentes medidas normativas e institucionales con el fin de proteger al Consumidor. No obstante, las medidas adoptadas para proteger al consumidor del sistema financiero no han mejorado significativamente su situación sino todo lo contrario, su situación se mantiene igual. Por lo que, el trabajo explica la problemática que afronta el consumidor y asimismo presenta como propuesta de mejora la reestructuración del sistema de protección al consumidor, específicamente en lo que respecta a servicios financieros. Considerando que la mejora en el sistema de protección al consumidor del sistema financiero debe estar asociada a la inclusión de una clase diferente de consumidor denominado “Consumidor Financiero” mediante el cual se permitirá establecer un marco de protección especial a aquellos que son afectados. De igual manera, considero que la problemática que afronta el consumidor podría mejorar con una reestructuración institucional que cuente con especialización en materia financiera y con mayor presencia a nivel nacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

En el presente capítulo empezaremos a definir y explicar desde el inicio todo concerniente al sistema bancario y financiero; así como, sus operaciones, servicios y productos, las características y clasificación de cada uno de ellos, entrando a tallar y definir las operaciones no

reconocidas en las tarjetas de crédito y débito; para luego, fundamentar la incorporación del sistema biométrico en las entidades bancarias y financieras.

### **2.3. SUBCAPITULO I: SISTEMA BANCARIO Y FINANCIERO**

#### **2.3.1. Antecedentes y evolución**

En la antigüedad, los pueblos utilizaban el trueque (cambio de un producto por otro) para su intercambio, pero este método era inadecuado y reconocido como tal, aun en sistemas económicos primitivos. Surgiendo los metales no acuñados como preferidos; en primer lugar, para ornamentos religiosos y luego, por su durabilidad y alto valor para usos monetarios y no monetarios. Los lingotes (barras de oro o plata no acuñadas); no obstante, presentaban serias desventajas como medio de pago, pues eran difíciles de garantizar los pesos y la calidad, por falta de aparatos de prueba disponibles.

Optando por una opción en la acuñación de la moneda, pues representaba una solución para este problema. Lo cual consistía en imprimir el sello real sobre un trozo de metal con lo que se certificaba un determinado peso o pureza del metal.

Sin embargo, también emergió el robo de dichos metales preciosos; por lo que, se ideó la práctica de colocar lingotes preciosos y monedas en custodia de los orfebres; siendo que, éstos estaban acostumbrados a trabajar con metales preciosos, y habían establecido

el medio para protegerlos. Obteniendo el derecho natural de recibir y guardar las monedas de oro y plata para los precavidos dueños.

Sus dueños se establecieron como los primeros depositantes en la historia de la banca, pero a medida que esta práctica se hacía más necesaria, el orfebre empezó a cobrar comisiones. El depositante que deseaba efectuar un pago por una transacción acudía al orfebre y las reclamaba. La custodia redimía algunas de sus monedas y las utilizaba para efectuar el correspondiente pago. Así, sin proponérselo, el orfebre se convirtió en banquero.

De tal manera; el negocio de la banca se originó propiamente en la edad media y los primeros tipos de bancos fueron los comerciales, que se dedicaron principalmente al tráfico, pero admitían también depósitos. Para comienzos del siglo XVIII existían ya importantes instituciones bancarias en todas las grandes capitales de los países de Europa, tales como Inglaterra, Alemania, Francia, Holanda, Dinamarca, etc.

Por lo que; la banca peruana, como reflejo de su modernización, ofrece múltiples y eficientes herramientas para personas naturales y jurídicas y la mayoría de sus servicios pueden ser gestionados vía web desde su banca por internet, banca online o banca móvil. Asimismo; se muestra más universal por cuanto llega a todos los sectores con diversos productos y servicios. La solidez de la banca peruana es indiscutible en opinión de organismos internacionales.



Durante los tiempos de la independencia apareció el Banco Auxiliar del Papel Moneda (1821-1824), pero que, por prácticas inadecuadas, desapareció. No obstante, el Sistema Bancario Peruano tiene sus orígenes en los tiempos de la bonanza del guano, pues la fundación de los primeros bancos se asoció a la canalización de capitales orientados al negocio guanero y a la agricultura, así como a la concesión de algunos créditos o colocación de capitales en el extranjero.

Por ello, el primer banco nació el 15 de noviembre de 1862 y fue el Banco de la Providencia, fundado por el ciudadano belga Francisco Watteu, con un capital de un millón de pesos. El 9 de marzo de 1922, el gobierno de Leguía aprobó el funcionamiento de un Banco de Reserva para organizar el sistema crediticio y la emisión monetaria. Su capital inicial fue de 2 millones de libras peruanas. El Oncenio también inauguró en el país la llamada Banca de Fomento, iniciando sus funciones en 1928 el Banco de Crédito Agrícola, que debía impulsar la producción agropecuaria en el país. En ese mismo año se fundó el Banco Central Hipotecario para facilitar el crédito a los pequeños y medianos propietarios de bienes raíces. Luego aparecerían Banco Industrial del Perú (1936) y Banco Minero del Perú (1942). También fue impulsada la banca comercial, fundándose Banco Wiese Ltda. (1943), Banco Comercial del Perú (1947). (REVISTA BANCA Y FINANZAS, 24 DE SETIEMBRE 2015)

La evolución de la banca múltiple en el Perú ha sido constante. Siendo el crecimiento a principios de la década de 1990, ingresando en el mercado nuevos bancos, como es el caso del Banco Interamericano de Finanzas, además, podemos mencionar que para 1991 los cinco principales bancos eran el Banco de Crédito, Wiese, Continental, Interbank y Latino; que eran, en ese entonces los que tenían la mayor participación de colocaciones o créditos en el mercado de la banca múltiple.

En el año 1993 ingresan al mercado de banca múltiple el Banco Sudamericano, Banex, Santander, Nuevo Mundo y Del Libertador; sumando 22 los bancos que operaban en el sistema. En el año 1994 se marchan del mercado el banco Mercantil e Interandino, pero comienza a funcionar el Banco del Trabajo. Un dato para destacar en este año es la venta casi total de las acciones del Banco Internacional (de propiedad estatal) al Consorcio Internacional Financiera Holding Gran Caimán e IFH-Perú S.A. En el año 1995 inicia sus actividades el Banco Solventa y el Banco Continental pasa a tener nuevo dueño (el Consorcio del banco Bilbao-Vizcaya de España al adquirir el 60% de las acciones). Como podemos observar nuestro sistema bancario comienza a tener participación de consorcios extranjeros debido a la globalización financiera mundial y a la apertura de mercados.

En el año 1996, comienzan a operar Serbanco y Bank of Boston y los cinco principales bancos sufren una reducción de sus colocaciones por una contracción en el mercado de créditos. Durante

el año 1997 el Banco Latino es desplazado por el Banco del Sur; además, inician sus operaciones los bancos Orión y Banco del País, siendo 25 los bancos que conforman el sistema.

En el transcurso del año 1998 el Banco Wiese sigue una caída en sus colocaciones mucho más fuerte que los otros principales bancos, el banco Latino acentúa sus problemas y ya no forma parte de los cinco principales bancos (cabe mencionar que el banco Latino es ayudado por el Estado para mantenerse en la banca múltiple mediante una operación de rescate bastante discutida por muchos). En este año salen del sistema bancario el banco República; pero inicia sus operaciones Mi Banco. Podemos mencionar que en estos años comienzan a salir más bancos debido a fusiones (para poder afrontar mejor el competitivo sistema bancario) o por problemas de rentabilidad, iliquidez y patrimonio.

Al concluir el año 1999, el Sistema Bancario Peruano estaba compuesto por 20 empresas ya que de los 25 bancos existentes para 1998, cuatro bancos fueron absorbidos por otros, uno se convirtió en empresa financiera y otro entró en proceso de liquidación. Podemos mencionar algunos de los bancos que salieron: Banex, Solventa y Del País; pero a su vez se dio la entrada en el mercado del Banque Nationale de Paris-Andes que comenzó sus operaciones en octubre del año 1999. En febrero del año 1999 se da el término al proceso de fusión del banco Santander con el Banco Sur, surgiendo el Banco Santander Central – Hispano Perú. En este año también destaca la fusión del

banco Wiese (que presentaba una serie de problemas financieros) con el banco de Lima Sudameris de capitales italianos. Los cinco principales bancos que manejaban para este año la mayor participación del mercado de colocaciones son el Banco de Crédito, Wiese Sudameris, Continental, Santander e Interbank.

Para finales del año 2000, nuestro sistema bancario estaba formado por 18 empresas, ya que dos bancos (Orión Banco y Serbanco) entraron en proceso de liquidación; además, se encontraban en régimen de intervención los bancos Nuevo Mundo y el NBK Bank; también en ese año el Banco Latino entró en proceso de valorización para concretar su integración con Interbank. En el año 2001, nuestro sistema bancario pasó a ser conformado por 15 empresas, ya que durante este año se integraron los bancos Latino e Interbank así como los bancos NBK Bank y Financiero y se declaró el comienzo del proceso de liquidación del banco Nuevo Mundo. En el año 2006 Banco Wiese Sudameris fue comprado por el canadiense The Bank of Nova Scotia, surgiendo Scotia Bank Perú.

No sólo se ha actualizado, la banca peruana, sino que está llegado a todos los segmentos a través de una atención diferenciada. La banca por Internet es muy importante, pero el dinero electrónico se impondrá en el futuro del sector, según los especialistas.

En general, la banca y el sistema financiero, le ponen mucho profesionalismo a la gestión del riesgo; la misma que, es la labor más importante de todo el sistema. Al parecer por falta de ese

profesionalismo, en el sistema financiero han entrado y desaparecido muchos bancos. En los años 90, el país llegó a tener 30 bancos, y después de unos años, quedaban solo 12, mientras que los 18 que desaparecieron afectaron la economía del país.

La banca peruana ha sabido posicionarse en todos los segmentos buscando una atención diferente, y acompañando su crecimiento con la aparición de nuevas instituciones financieras, algunas que han venido de afuera buscando constituir una banca más universal, y otras que tenían la capacidad de brindar sus operaciones financieras desde sus locales de origen, aprovechando la oportunidad de crecimiento que veían en el Perú.

Previamente, el poder de decisión de una operación estaba claramente en la banca. Hoy la decisión está en el cliente, y la banca es consciente de que, para seguir atendiendo las necesidades financieras de los nuevos jugadores, va a tener que esforzarse mucho en la calidad de su servicio.

Todos los bancos del país apuestan por la inclusión de la tecnología como parte del desarrollo del sistema financiero. Y se nota considerable inversión en estar donde el cliente está, sin que este tenga que ir a una oficina física. Y esto es posible, precisamente, por la tecnología.

Igualmente, reconocen la importancia de banca por Internet; pero también, apuestan a la banca por celular que ya está empezando a plasmarse en el Perú. Sin embargo, tanto los empresarios bancarios

y las autoridades, tienen que pensar en soluciones que no vayan solo al smartphone, sino al celular convencional, proceso en el que ya se viene trabajando para lograr una mayor inclusión financiera.

En el proceso de evolución de la oferta de productos bancarios, hay un factor de suma importancia: el recurso humano. Es decir, el tener personas preparadas para atender la banca de inversión. La capacitación permanente es indispensable.

Las circunstancias les han obligado a los banqueros a hablar menos y escuchar más a los clientes. El secreto de la banca está en escuchar mucho a las empresas de los diversos sectores, y recoger sus necesidades para darles una solución.

Los bancos peruanos tienden a ser más universales, pues atienden a todos los segmentos. Hoy casi todos muestran su interés, por ejemplo, por las PYMES (pequeñas y micro empresas) que se constituyen en motores de crecimiento.

La banca peruana ofrece múltiples y eficientes herramientas para personas naturales y jurídicas y la mayoría de sus servicios pueden ser gestionados vía web desde su Banca por Internet, Banca Online o Banca Móvil, agentes y cajeros automáticos se han puesto de moda para hacer múltiples operaciones y transacciones comerciales y bancarias, para compras y servicios personales del hogar, tecnológicos y recreativos, etc. (ENRIQUE Y RAMOS - IBAÑEZ MARRESE, 2005)

En el año 2014 la solidez de la banca peruana representó un año de retos importantes. El contexto internacional, plagado de incertidumbre, fue un ruido incesante para la confianza de agentes económicos. Dicho efecto también repercutió en la actividad productiva nacional, que, al verse afectada, mostró signos naturales de desaceleración.

A pesar de lo anterior, la banca peruana continuó mostrándose sólida, robusta, y capaz de enfrentar turbulencias internacionales. Asimismo, siguió presentándose debidamente capitalizada, eficiente, altamente competitiva y atractiva para entidades foráneas.

Ello se suma a su permanente compromiso con su desafío más importante y urgente: elevar la cobertura de los servicios bancarios hacia la población que aún no es atendida. La banca peruana ha sabido gestionar los riesgos, los resultados son muy alentadores también en lo que va del 2015. (REVISTA BANCA Y FINANZAS, 24 DE SETIEMBRE 2015)

Así tenemos que, el sistema financiero es el conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia para constituirse. (SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP, LEY 26702, 1996)

Asimismo, encontramos dos tipos de empresas:

### **2.3.1.1. La empresa bancaria:**

Es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. (SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP, 1996)

### **2.3.1.2. La empresa financiera:**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. (SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP, LEY 26702; ART. 282 INC. 02, 1996)

### **2.3.2. El consumidor Financiero:**

De acuerdo a Yuri Vega Mere; “El consumidor es una categoría jurídica (también económica) que carece de valor si se pierde de vista que cuando nos referimos a ella nos estamos refiriendo, en rigor de verdad, a la persona concreta, de carne y hueso, con necesidades y sentimientos. Consumidores somos todos, incluso los proveedores o quienes actúan en nombre y representación de ellos una vez que se despojan de esa condición” (VEGA MERE, 1998)

De igual forma se le denomina como consumidor financiero; puesto que, forma parte del sector financiero ya que cuenta con la



participación de las empresas bancaria y/o financiera, las mismas que cumple el rol de proveedor, actuando como agente económico en el mercado peruano, brindando una protección jurídica al mismo.

### **2.3.3. Las operaciones y servicios financieros:**

Las operaciones financieras, son aquéllas autorizadas a las empresas conforme a las normas de la Sección Segunda de la presente ley, ya sea que se traten de operaciones pasivas, activas; servicios o inversiones. (SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP, LEY 26702, 1996)

Los servicios financieros, significa cualquier servicio de naturaleza financiera. Los servicios financieros comprenden todos los servicios bancarios, todos los servicios de seguros y relacionados con seguros y demás servicios financieros, así como todos los servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera. (SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP, LEY 26702, 1996)

#### **2.3.3.1 Operaciones Activas:**

Según Betancourt Kanashiro, “Son operaciones a través de las cuales los bancos realizan colocaciones (financiamientos e inversiones). En este tipo de operaciones, los bancos adoptan una posición acreedora frente a sus clientes. Por un lado, otorgan préstamos y créditos a sus clientes, acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de intereses, en función al riesgo y costes

operativos asumidos; por otro lado, también realizan inversiones con la intención de obtener una rentabilidad.” (BETANCOURT KANASHIRO, 2012)

### **2.3.3.2. Operaciones Pasivas:**

Son que admiten y aceptan capitales ajenos; por los que, se pagan intereses al cliente y a su vez estos capitales se colocan a través de préstamos; por los cuales, se cobran intereses que son suficientes para cubrir lo que se le debe pagar al inversionista y la diferencia a favor del banco. Su finalidad consiste en obtener capitales ociosos; o con un pequeño rendimiento para hacerlos trabajar e invertirlos lucrativamente o con mayor beneficio del que antes conseguían. Las operaciones pasivas, representan la base de la economía de todas las instituciones de crédito modernas, que no podrían concebirse sin un amplio capital ajeno, de manejo. Asimismo, son cuando las instituciones de crédito reciben recursos del público, por las operaciones pasivas la institución contrae un adeudo; por tanto, se genera un pasivo. (CONGRESO DEL PERÚ, 2003)

### **2.3.3.3. Operaciones Neutras:**

Son aquellos servicios en las que las entidades financieras realizan operaciones de mediación (transferencias, giros, efectos tomados al cobro, etc.) y de custodia (alquiler de cajas de seguridad, etc.), cobrando por las mismas las oportunas comisiones. (CIBERCONTA, 2003)

#### 2.3.4. Tarjeta de Crédito

Según Farina y Barutel: “El uso de las tarjetas de crédito ha hecho que las transacciones comerciales sean más eficientes y al mismo tiempo más rápidas. Es de precisar que, su origen se remonta al siglo XX y su nacimiento tiene motivos o razones diferentes a las que tiene en la actualidad. Asimismo, el origen de las tarjetas de crédito es totalmente discutible, diversos autores afirman que se remontan a principios del siglo XX; sin embargo, la mayoría de los autores afirma que el origen del uso de las tarjetas se sitúa en los Estados Unidos de América, aunque también se ha dicho que nacieron en Europa. Quienes sostienen que nacieron en Estados Unidos de América, aseguran que su origen se remonta a ciertas costumbres que, a principios de siglo, se practicaban en algunos Estados del país del norte: una cadena de hoteles otorgaba a ciertos clientes una tarjeta que habilitaba a su poseedor para hospedarse en cualquiera de los hoteles de la cadena y pagar luego sus consumos.” (FARINA, 2005) (BARUTEL, 2002)

En un sentido material, antes de la Segunda Guerra Mundial, la tarjeta de crédito fue utilizada para adquirir bienes y servicios; por ejemplo, en Norteamérica, el sistema nace en ciertas cadenas de hoteles que emitieron unas tarjetas personalizadas que eran entregadas a los mejores clientes y que servían a éstos para la utilización de los servicios de hotelería en cualquier punto del país, dentro de los hoteles asociados o de la propiedad de la cadena, sin

necesidad de hacer efectivo pago alguno en moneda de curso legal, sino simplemente conformando las estadías o consumos que eran liquidados a posteriori por las oficinas centrales de la empresa. Sin embargo, cabe precisar que el factor importante es que dichas tarjetas funcionaban como método de compra y a su vez método de control de gastos. Es por ello que al ser tan eficiente este sistema, los grandes almacenes y las grandes tiendas iban incorporando su uso. Hasta aquí, podemos apreciar que, en el sistema de tarjetas de crédito en ese momento, solo tenía una relación bilateral entre el vendedor de bienes o prestador de servicios y de otro lado el cliente o consumidor de los bienes. Después de la Segunda Guerra Mundial, el sistema de tarjeta de crédito tenía como objetivo fundamental a la empresa. Como consecuencia de ello, las empresas lanzaron las tarjetas de crédito para determinados rubros; sin embargo, poco a poco fueron ampliándose el espectro de compras, hasta ser admitido como una forma usual de adquisición de una multitud de bienes y servicios. Estos a su vez se extendieron no solo a nivel nacional, sino a nivel internacional, cubriendo su utilización rubros como diversiones, viajes y turismo. Es recién a fines de los años 50's que van surgiendo innumerable cantidad de tarjetas de crédito, incorporándose así al sistema las entidades bancarias. (FARINA, 2005) (BARUTEL, 2002) (MUGUILLO, 1994)

Sin embargo, a lo largo de los años se ha constituido como uno de los medios de pago de mayor crecimiento, es por ello que a la par se han implementado nuevas tecnologías de manera que su uso sea

ventajoso no solo para el comercio, sino también para los consumidores.

#### **2.3.4.1. Definición:**

Según el artículo 3° de la Resolución n.° 6523-2013-SBS “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, define normativamente a la tarjeta de crédito de la siguiente manera:

#### **Art. 3°. - Tarjeta de crédito:**

Es un instrumento que permite, de acuerdo a lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo, u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a los establecido en el respectivo contrato.

Según Betancourt Kanashiro: “Es una tarjeta emitida por una entidad financiera a su titular, por la cual se le autoriza a este último a efectuar pagos en determinados establecimientos afiliados, con los cuales a su vez la entidad financiera tiene pactada una comisión. Para efectuar los pagos el titular de la tarjeta deberá presentar la misma y

firmar el recibo de pago o en el caso de compras no presenciales deberá proporcionar los datos de su tarjeta (número, vencimiento, código de seguridad, etc.). Adicionalmente, es factible –potestad del banco que el “tarjetahabiente” pueda disponer de dinero en efectivo a través de los cajeros automáticos y los agentes bancarios. Cabe mencionar que las casas comerciales que aceptan el pago no otorgan crédito alguno, ya que ellas cobran al banco “al contado” previo descuento de una comisión.

En nuestro país, la mejora de la capacidad adquisitiva de las personas, producto del dinamismo de la actividad económica, ha dado lugar a que un mayor número de ellas puedan calificar como sujetos de crédito. Una de las estrategias comerciales más comunes y exitosas fue la creación de tarjetas de marca privada, que nacieron de la unión de una entidad bancaria con una casa comercial; otra variante fue la tarjeta de marca compartida que une a varias cadenas de establecimientos comerciales, facilitando al usuario comprar productos a crédito y permitiendo que los comercios puedan compartir sus plataformas de clientes.” (BETANCOURT KANASHIRO, 2012)

#### **2.3.4.2. Características:**

- Son rectangulares y pueden ser de plástico o de algún otro material, incorporan una serie de datos de identificación personal, ya sea en el soporte plástico, en una banda magnética o en un microprocesador.
- La tarjeta de crédito tiene como principal característica evitar el manejo de efectivo, reduciendo el riesgo de pérdida o atraco; asimismo,

como medio de pago desplazó al cheque porque éste último normalmente no es aceptado en las casas comerciales, toda vez que el riesgo está representado por el girador a diferencia de la tarjeta de crédito en la que es el banco el que asume la obligación de pago.

- El contrato de tarjeta de crédito establece un plazo de caducidad y es renovable automáticamente, también establece que el propietario de la tarjeta es el mismo emisor, siendo el usuario un mero tenedor de la tarjeta. (BETANCOURT KANASHIRO, 2012)

### **2.3.4.3. Partes Intervinientes:**

#### **2.3.4.3.1. Emisor:**

Son las empresas bancarias y/o financieras que emiten una tarjeta de plástico a nombre de una persona natural y/o jurídica con la opción de poder pedir solicitar dinero al emisor.

#### **2.3.4.3.2. Establecimiento Afiliado:**

Empresas o personas que aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago por los productos y/o servicios que ofrecen.

#### **2.3.4.3.2. Titular:**

Persona natural o jurídica a la que, como consecuencia de la celebración de un contrato con las empresas, se le entrega una tarjeta.

### **2.3.5. Cuentas de ahorro:**

Desde tiempos remotos ya se tenía el concepto de ahorro, se practicaba en los pueblos de la antigüedad, cuando civilizaciones como Egipto, China, Inca, etc. acostumbraban guardar el fruto de sus cosechas.

Posteriormente en el medioevo se organizó mejor el sistema de ahorro, tanto así que en 1462 se formó la primera Organización del Ahorro para proteger a sus integrantes de la usura, fue creada por monjes franciscanos y se le llamó "Monte de Piedad". Es por esta misma época que se organizaron los "Bancos" y se crearon los primeros cheques de viajero.

El ahorro es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, etc.

Cuando hay ahorro, los ingresos disponibles son mayores a los gastos y se presenta un superávit de dinero. Si los gastos fueran mayores a los ingresos, se presentaría un déficit.

Desde para una persona, la familia hasta una nación, el ahorro es igualmente importante, ya que si todos ahorran no será necesario que las personas, empresas o el Estado pidan recursos en el exterior. Esto, en general, facilita e incentiva la actividad económica y el crecimiento en un país. (ECONOMIA, 2017)



### **2.3.5.1. Definición:**

Una cuenta de ahorro es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por la cuenta, tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o durante un periodo determinado según el monto ahorrado.

Las condiciones de remuneración varían en función del producto concreto. Así, pueden existir cuentas de ahorro que abonen los intereses por ejemplo mensual, trimestral o anualmente. Igualmente, la remuneración puede ser lineal (mismo interés para cualquier saldo), por tramos de saldo o incluso en especie.

Este tipo de cuentas también pueden estar sujetas al pago de comisiones, aunque desde la popularización de la banca online la tendencia es a suprimir el pago de comisiones en los productos de ahorro.

Los servicios asociados a una cuenta de ahorro también varían según la entidad. Pueden ir desde los más básicos, como ingresos y pagos de cheques o transferencias, hasta otros más complejos como tarjetas de débito asociadas a la cuenta.

Las cuentas de ahorro son utilizadas principalmente por los particulares y entidades civiles.

Sirven para tres cosas:

- Para ganar un interés durante el tiempo que estos fondos no se usan.
- Los fondos pueden extraerse en cualquier momento mediante un comprobante llamado “nota de débito”
- Los fondos depositados ganan un interés moderado. También debe tenerse en cuenta que se suman al capital cada 6 meses o anualmente.

El porcentaje que el banco aporta a una cuenta de ahorro varía entre el 3%. (FUNDACIÓN WIKIMEDIA INC., 2017)

#### **2.3.5.2. Características:**

- Cuenta ideal si es una persona jurídica o natural con negocio y RUC
- Cuentas en soles y en dólares
- Admite depósitos en efectivo, depósito en cheques del Banco Financiero u otros bancos (locales o del exterior)
- Permite transferencias entre cuentas propias o a terceros del Banco Financiero u otro banco local (BANCO FINANCIERO DEL PERÚ, 2017)

### **2.3.5.3. Tarjeta de débito**

#### **2.3.5.3.1. Definición:**

Según el artículo 4° de la Resolución 6523-2013-SBS “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, define normativamente a la tarjeta de crédito de la siguiente manera:

#### **Art. 4°. - Tarjeta de débito:**

La tarjeta de débito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones, efectuar el retiro de los depósitos realizados a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados, debitándose los montos correspondientes de sus depósitos.

#### **2.3.5.3.2. Partes Intervinientes:**

##### **2.3.5.3.2.1. Emisor:**

Son las empresas bancarias y/o financieras que emiten una tarjeta de plástico a nombre de una persona natural y/o jurídica con la opción de poder disponer del dinero depositado en su cuenta de ahorro.

#### **2.3.5.3.2.2. Titular:**

Persona natural o jurídica a la que, como consecuencia de la celebración de un contrato con las empresas, se le entrega una tarjeta.

#### **2.3.6. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, nació como institución en el año 1931. Sin embargo, la supervisión bancaria en el Perú se inició en 1873 con un decreto que estableció requerimientos de capital mínimo, un régimen de emisión y cobertura de los billetes y publicación mensual de informes con indicación detallada de las cantidades de moneda acuñada o de metales preciosos existentes en las cajas bancarias. (SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP, RESEÑA HISTORICA, 2017)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

(SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP, ACERCA DE LA SBS, 2017)

El objetivo principal es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al Seguro Privado de Pensiones. Desde el año 1993 la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, siendo una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP tiene como fin forjar condiciones que permitan extender el valor de los sistemas financieros, de seguros y privado de pensiones, respaldando una mayor confianza y adecuada protección de los intereses del público usuario, a través de la transparencia, veracidad y calidad de la información; vigilando la estabilidad y solvencia de las instituciones que conforman los sistemas.

### **2.3.7. Regulación respecto de las tarjetas de crédito y tarjetas débito en nuestro sistema financiero**

Según el Indecopi: “En los últimos años el crecimiento de nuestra economía ha originado que las entidades financieras desarrollen una gran variedad de productos a través de los cuales los consumidores puedan realizar operaciones bancarias ante diversos establecimientos, entre los cuales se encuentran las tarjetas de crédito y débito; a través de las mismas puedes realizar la contratación de productos y/o servicios sin necesidad de utilizar dinero en efectivo. En virtud de ello, en el año 2008 la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en

adelante SBS) mediante la Resolución SBS N° 264-2008 aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito, con el cual se buscaba consolidar la transparencia de información en las operaciones con tarjeta de crédito y fortalecer las medidas de seguridad para reducir el uso fraudulento de tarjetas de crédito.

Asimismo, la SBS emitió diversas normas complementarias, que en conjunto buscaban reducir los problemas y conflictos que surjan entre las partes intervinientes en las operaciones realizadas con tarjetas de crédito; sin embargo, al parecer ello no ha sido suficiente. En ese sentido, el día 2 de noviembre de 2013 se publicó la Resolución SBS N° 6523-2013, que aprueba el “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”, con el cual la SBS busca reforzar las medidas establecidas, con respecto a la expedición y administración de tarjetas de crédito y establecer medidas similares para el caso de tarjetas de débito.” (INDECOPI, EL NUEVO REGLAMENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, 2017)

#### **2.4. SUBCAPITULO II: RIESGOS INHERENTES A LA TARJETA DE CRÉDITO Y DE DÉBITO.**

Actualmente las tarjetas de crédito y tarjetas de débito son muy importantes para el sistema económico, la tecnología avanza cada día; toda vez que, existen riesgos al utilizarlas. Por lo que existen diversos riesgos de seguridad en las tarjetas de crédito y tarjetas débito los cuales pueden ser generados por fallas técnicas en el sistema, por fallas operativas de la entidad financiera o por terceros inescrupulosos.

## **2.4.1. Operaciones no reconocidas**

### **2.4.1.1. Definición:**

Las denominadas operaciones no reconocidas son aquellas transacciones fraudulentas que son rechazadas en su totalidad por el titular de la tarjeta de crédito o débito.

Asimismo, según la Real Academia Española el significado proviene del latín “fraus”, “fraudis” y es definida como acto contrario a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. (REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE), 2017)

Según Adana Ramos: “Por lo que, al aplicar el concepto de transacciones fraudulentas con tarjetas de crédito y tarjetas de débito podemos afirmar que las mismas se conforman cuando hay una sustitución indebida del titular de la tarjeta de crédito o tarjeta de débito y se produce una operación por parte de un tercero inescrupuloso que usurpa la identidad del consumidor, creando un perjuicio económico, no sólo a los titulares, sino también a los proveedores y establecimientos afiliados.

Las posibilidades de un uso indebido de las tarjetas de crédito son altas si no se tiene un adecuado cuidado. [...] Los lugares en los cuales se producen con mayor frecuencia consumos indebidos con tarjetas de crédito son las estaciones de servicio, farmacias (cadenas e independientes) y supermercados. Pero en realidad, en cualquier establecimiento que venda bienes o servicios y acepte que se le pague

mediante tarjeta de crédito se puede producir un consumo fraudulento.”  
(ALDANA RAMOS, 2008)

#### **2.4.2. Clases de fraudes a través de los cuales se obtienen datos del titular generando operaciones no reconocidas**

Las operaciones no reconocidas que son efectuadas por un tercero inescrupuloso básicamente se generan por tres motivos: Extravío o hurto de la tarjeta de crédito o tarjeta de débito, clonación y el pishing.

##### **2.4.2.1. Extravío o hurto:**

Una de las causales más comunes para realizarse una operación no reconocidas en la tarjeta de crédito y tarjeta de débito se produce por la pérdida, robo o sustracción de la misma. Este acto se configura cuando el tercero inescrupuloso con la tenencia de la tarjeta suplanta la identidad del titular, e imitando su firma y su rúbrica, efectúa adquisiciones múltiples en los establecimientos afiliados. Por lo que, el titular al tomar conocimiento de estos hechos deberá notificar de forma inmediata al emisor de la tarjeta, la misma que tendrá que ser bloqueada de inmediato para que la cuenta que está vinculada a la misma no sea usada fraudulentamente.

##### **2.4.2.2. Clonación o Skimming:**

La clonación es la duplicación fraudulenta y no autorizada de datos confidenciales que se encuentran en la banda magnética que posee la tarjeta de crédito o la tarjeta de débito. Asimismo, se utiliza un



dispositivo llamado “Skimmer” que copia toda la data de las tarjetas. Siendo los lugares más frecuentes en donde se realizan este tipo de fraudes es en establecimientos como restaurantes, bares, cajeros electrónicos y gasolineras. De tal forma, una falsificación de la misma tarjeta, ya sea simulándola enteramente de modo que se induzca a error sobre su autenticidad al aceptante en un establecimiento o bien introduciendo en la tarjeta verdaderas alteraciones que modifiquen su texto; ampliando así el límite de crédito concedido o sustituyendo el nombre y apellidos del titular legítimo por los de la persona que utilizará fraudulentamente el plástico. Cabe precisar que, con la información obtenida del skimmer no solo se puede clonar una tarjeta físicamente, sino que la información adquirida también puede ser utilizada para realizar consumos fraudulentos en la plataforma de internet.

#### **2.4.2.3. Phishing:**

Es un método de fraude electrónico utilizado por los ciberdelincuentes, mediante el cual se obtiene datos confidenciales de forma engañosa. Es así que, el estafador se hace pasar por una empresa de confianza y mediante el envío de un correo electrónico de la empresa del sistema financiero afectada, obtiene información de sus usuarios: número de tarjeta y clave secreta.

En el contenido engañoso del correo electrónico se indica, entre otros argumentos: Que la cuenta será deshabilitada si es que no se actualiza los datos del titular, o que el cliente ha sido ganador de un premio y lo invitan a ingresar sus datos para poder reclamar dicho

premio. Después de ser ingresada la información (número de cuenta clave secreta y otros), ésta es almacenada y utilizada para suplantar al cliente, efectuando compras o transferencias de su dinero.

El phishing es manejado a través de contrataciones a distancia realizadas por medios electrónicos, debido a la complejidad que afrontan los establecimientos; toda vez que, no pueden verificar de forma directa los datos subjetivos y objetivos de la tarjeta de crédito o tarjeta de débito con la cual el usuario contrata el servicio o la compra de un producto.

#### **2.4.2.4. Pharming:**

Según el BCP: “Los *pharmers* utilizan sitios web falsos, casi idénticos a los originales, para robar información confidencial de víctimas. Es más difícil detectarlos ya que no necesitan que la víctima acepte un mensaje falso. En lugar de depender de que los usuarios hagan clic en vínculos engañosos de correo electrónico, el pharming redirige a sus víctimas a sitios web falsos, aún incluso si uno escribe correctamente la dirección web.”

#### **2.4.2.5. Smishing:**

Según el BCP: “El *smishing* es una modalidad de *phishing* que consiste en el envío de mensajes (SMS) que llegan a las víctimas, indicando que el banco ha dado de alta un determinado servicio, y que se le cobrará cierta cantidad a menos que cancele su petición llamando al número de teléfono indicado. Para la cancelación del servicio, y su

correspondiente reembolso, piden que la víctima comparta su clave y contraseña.”

#### **2.4.2.6. Vishing:**

Según el BCP: “Es un delito informático que se deriva del *phising* pero no ofrece un enlace para que la víctima haga clic en él, sino que le ofrece un número de teléfono. En un teléfono aparentemente corporativo, lo espera una persona que se hace pasar por un empleado de banco, quien le solicitará sus datos personales. Para lograrlo, el funcionario indica que como la tarjeta ha sido clonada, necesita la clave para anular la tarjeta en el sistema.”

#### **2.4.2.7. Spyware:**

Según el BCP: “Es una aplicación que los delincuentes han conseguido introducir en el ordenador de la víctima, al ingresar a páginas web infestadas con virus. Una vez que el “troyano”, como se le conoce al virus que se introduce en nuestra PC, se aloja en el ordenador, este comienza a enviar datos del equipo informático, relativos a claves de acceso, al ordenador del delincuente cibernético, quien lo utiliza para acceder a las claves financieras.” (BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, 2017)

## **2.5. SUBCAPITULO III: MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA TARJETA DE CRÉDITO Y TARJETAS DE DÉBITO.**

Con el paso del tiempo, se aprecian las ventajas al contratar una tarjeta de crédito o tarjeta de débito, obteniendo una forma rápida de realizar comercio físico y comercio electrónico; sin embargo, estos plásticos de fácil acceso también han sido vulnerados con el avance de la tecnología; por lo que, se han creado mecanismos de seguridad para salvaguardar los derechos de los consumidores.

### **2.5.1. De la asimetría informativa:**

Según el Indecopi: “De acuerdo al criterio desarrollado por la Sala y que viene siendo utilizado por la Comisión, en toda relación de consumo, el consumidor a pesar de ser quien mejor sabe qué le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar las decisiones más convenientes. En consecuencia, existe un problema de asimetría informativa entre proveedores y consumidores que puede llegar a generar distorsiones que sitúen al consumidor en la incapacidad de elegir soluciones adecuadas.

En efecto, los proveedores como consecuencia de su experiencia en el mercado, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden. Ello trae como consecuencia que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el funcionamiento del mercado.

En términos económicos, la asimetría informativa eleva los costos de transacción en el mercado, es decir aquellos en los que las partes deben incurrir para llegar a celebrar un contrato que satisfaga de la mejor manera posible los intereses de ambos y tienda a maximizar la utilidad social.

Casi todos los problemas de aplicación de las normas de protección al consumidor pueden verse resumidos en dos grandes categorías. La primera se refiere a los problemas de información en sí misma; y la segunda a los problemas de idoneidad. En realidad, los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.

A primera impresión los casos de idoneidad no tendrían nada que ver con información, pero ello no es exacto. Si se parte de que el proveedor suele tener mayor información sobre los bienes y servicios que ofrece en el mercado, podría advertirse que se encuentra en mejor posición para tomar precauciones sobre en qué condiciones puede ofrecer un bien o servicio idóneo. Si él diseña el bien o servicio y finalmente lo suministra, la información con que cuenta le permite saber qué medidas debe adoptar para ofrecer lo que un consumidor que actúa con responsabilidad esperaría, dadas las circunstancias de dicha adquisición. Los problemas de información en sí misma, son

entendidos como los casos en que el proveedor omite brindar información relevante o la brinda de manera defectuosa, de tal modo que impide que el consumidor evalúe correctamente la contratación del bien o servicio a adquirir; o que, habiéndolo adquirido, realice un uso adecuado del mismo.” (INDECOPI, LINEAMIENTOS 2006 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 2006)

### **2.5.2. Del deber de idoneidad:**

Según el artículo 18° de la ley 29571 “Código de protección y defensa del consumidor”, define normativamente al deber de idoneidad de los proveedores de la siguiente manera:

#### **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.

Según Bullard Gonzales: “La idoneidad se constituye en una de las manifestaciones de la asimetría informativa.” (BULLARD GONZALES, 2006)

Asimismo; existe otra posición según Merino Acuña y Espinoza Espinoza: “Afirma que la idoneidad va más allá de lo que en esencia informa el proveedor o, incluso, la mera publicidad, a ellos se agregan aquellos elementos externos como la marca la costumbre comercial, las circunstancias personales de los contratantes, la posición del mercado, expectativas razonables creadas por el consumidor, prestigio de la empresa, etc. Así se afirma que la “relación entre el deber de idoneidad y el de información es de género – especie, por ello (...) hay supuestos en el que se lesiona el primero a través de una inadecuada información. Ello no quiere decir, que el deber de información carezca de autonomía, por cuanto hay casos en los cuales se presenta una infracción a este deber sin tener que recurrir al deber genérico de idoneidad. (MERINO ACUÑA, LOS MECANISMOS DE TUTELA AL CONSUMIDOR ANTE LA FALTA DE IDONEIDAD DEL BIEN O SERVICIO, 2007) (ESPINOZA ESPINOZA, RESPONSABILIDAD CIVIL Y ADMINISTRATIVA POR DAÑOS AL CONSUMIDOR - PP. 289 – 319, 2007)

Así se presenta un supuesto de falta de idoneidad cuando no existe coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe; naturalmente lo que el consumidor espera depende de la calidad y cantidad de información que le ha brindado el proveedor.

(MORALES ACOSTA, 2007) (ESPINOZA ESPINOZA, RESPONSABILIDAD CIVIL Y ADMINISTRATIVA POR DAÑOS AL CONSUMIDOR - PP. 97, 2007)

El Indecopi señala: “Ello no impone que el proveedor deba brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente. El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96- TDC, precisó que el artículo 8 de la antigua Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada. Es de precisar que la nueva normativa de Protección al Consumidor tiene el mismo sentido, en razón de ello, el artículo 18° y siguientes, son los que expresan la idoneidad del producto o servicio. Es así que: Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en



el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado. Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.” (INDECOPI, RESOLUCIÓN N°765-2010/CPC, 2010)

Entonces, en el sistema de tarjetas de crédito, tanto la entidad financiera emisora como el establecimiento afiliado tendrán que cumplir con la idoneidad del servicio ante el usuario. Ahora bien, a ambos proveedores se les deberá exigir una idoneidad diferenciada, de acuerdo a las funciones que estos realizan. En consecuencia, existen dos sujetos proveedores que mantienen responsabilidad frente al consumidor respecto a los mecanismos de seguridad que deben observarse para el empleo de tarjetas de crédito. Dicha responsabilidad se encuentra diferenciada en función a las distintas etapas que el empleo de tarjetas de crédito supone. En efecto, las entidades financieras son legalmente responsables en todo aquello relacionado

con la seguridad del medio de pago, la activación o bloqueo. Los establecimientos comerciales afiliados lo son al respecto la adecuada identificación de quienes portan las tarjetas de crédito. (INDECOPI, RESOLUCIÓN N° 01333-2007/TDC - INDECOPI, 2007)

De igual manera, es necesario analizar los siguientes puntos:

- Los fines y los usos previsibles para los que normalmente se contrata en el mercado la tarjeta de crédito y/o una tarjeta de débito.
- La información que el proveedor haya puesto a disposición del consumidor.

#### **2.5.2.1. Idoneidad de las entidades bancarias y financieras:**

Según Masías Quiroga: “La regla, para los casos de consumos fraudulentos generados por clonación de tarjetas de crédito y tarjetas de débito; es que, si se logra acreditar que ha existido dicha clonación, entonces se le atribuye a la entidad financiera la responsabilidad en el pago de los consumos realizados porque frente al consumidor es el responsable de mantener un medio de pago seguro.” (MASIAS QUIROGA, 2008)

Según Meza Alayo: “La prestación principal según los contratos de tarjeta de crédito y tarjetas de débito, es que el usuario pueda utilizarla para realizar transacciones económicas en los diferentes establecimientos, cajeros automáticos, etc.; sin embargo, al constituir las operaciones fraudulentas un riesgo típico derivado del desarrollo de actividades intermediación financiera, las entidades financieras deben

adoptar medidas de seguridad que contribuyan a reducir la posibilidad que este tipo de transacciones se realicen. En nuestra opinión, si bien la seguridad no es la prestación principal que la entidad financiera pacta en el contrato de tarjeta de crédito o tarjeta de débito con el usuario, si tiene la obligación de mantener un medio de pago seguro, ya que de lo contrario no podría materializarse en forma idónea el servicio que brinda el sistema de tarjetas de crédito.” (MEZA ALAYO, EL ESTÁNDAR DE CONSUMIDOR RAZONABLE APLICADO EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS GENERADOS POR CLONACIÓN, PAG. 68,, SETIEMBRE 2012)

En la Resolución 0042-2010/SC2-INDECOPI precisa lo siguiente:

Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad, aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos, es la seguridad. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que, en su conjunto, integran la noción que el consumidor finalmente asume, aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado, no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor. (INDECOPI, RESOLUCIÓN N° 0042-2010/SC2-INDECOPI, 2010)

### **2.5.3. Mecanismos de seguridad en las tarjetas de crédito y débito en concordancia con el derecho de protección de consumo:**

La Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, en su artículo 221° “Operaciones y Servicios”, señala en su inciso 34 que: “Las Empresas del sistema financiero pueden expedir y administrar tarjetas de crédito; por lo que, Con fecha 30 de octubre del año 2013, se aprueba la resolución n.° 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; no obstante, como antecedente tenemos a la resolución n.° 264-2008 “Reglamento de tarjetas de crédito”.

Asimismo, las tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, el mismo que es sustituye al dinero en efectivo, convirtiendo al plástico en una ventaja para las operaciones y transacciones financieras; incentivando a los usuarios el incremento de su uso; sin embargo, al recolectar las opiniones emitidas por los usuarios respecto de las medidas de seguridad de tarjetas de crédito y débito, señalan que éstas no son del todo eficaces para la protección del consumidor; motivo por el cual, resulta necesaria la creación y regulación de medidas de seguridad, aprobándose de esta manera disposiciones que refuerzan la seguridad de la expedición y administración para las tarjetas de crédito y débito.

Así la resolución n.º 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, en su capítulo II, señala “Disposiciones generales aplicables a las tarjetas de crédito”, las cuales constan de siete artículos:

- **Artículo 5º: “Contenido mínimo del contrato”**
- **Artículo 6º: “Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito”**
- **Artículo 7º: “Servicios asociados a la tarjeta de crédito”**
- **Artículo 8º: “Tarjeta de crédito adicional”**
- **Artículo 9º: “Cargos”**
- **Artículo 10º: “Contenido mínimo de los estados de cuenta”**
- **Artículo 11º: “Puesta a disposición o envío y recepción del estado de cuenta y procedimiento de reclamos”**

Los mismos que informan al usuario, el contenido mínimo y los servicios que este producto ofrece.

De igual manera, la resolución n.º 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, en su capítulo III, señala disposiciones aplicables a las tarjetas de débito, las cuales constan de tres artículos:

- **Artículo 12º: “Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a las tarjetas de débito”**

- **Artículo 13°: “Servicios asociados a la tarjeta de débito”**
- **Artículo 14°: “Cargos”**

Informando del mismo modo al usuario, el contenido mínimo y los servicios que este producto ofrece.

Si bien, el capítulo II y III de la resolución 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, informan al usuario de los contenidos, servicios y ventajas de estos productos; no obstante, existen desventajas que deben ser reducidas al mínimo para poder brindar una protección adecuada al usuario que utiliza una o ambos tipos de tarjeta; por lo que, el capítulo IV, señala las “Medidas de seguridad aplicables a las tarjetas de crédito y débito”; los cuales constan de seis artículos:

- **Artículo 15°: “Medidas de seguridad incorporadas a las tarjetas”**
- **Artículo 16°: “Medidas de seguridad respecto a los usuarios”**
- **Artículo 17°: “Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones”**
- **Artículo 18°: “Medidas en materia de seguridad de la información”**
- **Artículo 19°: “Medidas de seguridad en los negocios afiliados”**

- **Artículo 20°: “Requerimientos de seguridad en caso de subcontratación”**

Si bien, la creación de estas medidas redujo los fraudes en las tarjetas de crédito y tarjetas de débito; en el transcurso de su creación hasta la actualidad volvieron a ser vulneradas por terceros inescrupulosos, infringiendo los derechos del consumidor y dejándolo vulnerable ante esta situación; ya que, han generado perjuicios económicos al usuario.

#### **2.5.3.1. Los sistemas de Monitoreo y control mínimo del comportamiento del consumidor respecto de sus tarjetas de crédito y débito.**

El artículo 17° de la resolución 6523 - 2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, regula las medidas de seguridad sobre los sistemas de monitoreo:

#### **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 deberían incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas de fraude.
5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando se aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento 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.

Según Meza Alayo: “Con respecto al sistema de monitoreo, tenemos que aclarar que, a la fecha de inicio de este procedimiento de oficio, regía el Reglamento de Tarjetas de crédito, aprobado mediante Resolución SBS N° 271 – 2000, en el cual no se establecía como obligación un sistema de monitoreo. Sin embargo, algunas de las empresas del sistema financiero ya habían implementado este sistema.



Recién con la Resolución SBS N° 264-2008, se aprueba el Nuevo Reglamento de Tarjetas de Crédito, el mismo que establece como obligación de las entidades para reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito las empresas deberán contar con sistemas de monitoreo de transacciones y procedimientos complementarios que permitan detectar razonablemente aquellas transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude”. (MEZA ALAYO, EL ESTÁNDAR DE CONSUMIDOR RAZONABLE APLICADO EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS GENERADOS POR CLONACIÓN - PAG. 80, 81 y 82,, SETIEMBRE 2012)

Se debe tener en cuenta que, todas las entidades bancarias y financieras deben contar con sistemas de monitoreo de transacciones para detectar ciertas operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del titular de la tarjeta de crédito o débito. (INDECOPI, RESOLUCIÓN 0306-2017/SPC-INDECOPI, 2009)

El artículo 22° de la resolución 6523 - 2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, regula el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude:

**Artículo 22°: “Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude”**

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos:

1. Mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre las posibles operaciones de fraude.
2. Acciones para proceder con el temporal o definitivo de la tarjeta en caso sea necesario.

Dichas áreas de fraude al contar con los mismos sistemas de monitoreo adecuados, deben alertar de inmediato al consumidor de que se están generando transacciones inusuales que no corresponden a un comportamiento usual del mismo, para proceder de inmediato con el bloqueo de la cuenta de crédito o cuentas de ahorro; sin embargo, estos sistemas en la actualidad no detectan con efectividad dichas operaciones, creando perjuicios a los consumidores; pues se convierten en transacciones no reconocidas, las cuales son cargadas o debitadas de las tarjetas.

#### **2.5.3.2. Obligación de comunicar la situación de riesgo y sobre la información brindada por la entidad financiera:**

Según Merino Acuña: “Cabe precisar que la información brindada por las entidades financieras acerca de los riesgos que pueden sufrir los usuarios al momento de utilizar una tarjeta de crédito o tarjeta de débito, no sólo se brinda mediante los contratos.

Por lo que, es importante resaltar que lo que el consumidor espera no se basa solamente en la información que el proveedor puede otorgarle directamente. La debilidad del adherente, la posición económica o de dominio que ocasionalmente podría tener el predisponente, las expectativas razonables, todos ellos son supuestos.” (MERINO ACUÑA, CONTRATOS DE CONSUMO E IDONEIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA JURISPRUDENCIA DEL INDECOPI, 2008)

Por lo que, la mayoría de las entidades financieras que emiten tarjetas de crédito y tarjetas de débito, pertenecen a la Asociación de Bancos (ASBANC), las cuales tienen como fin incentivar medidas educativas a los usuarios de tarjetas.

El artículo 21° del “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, regula los mecanismos de comunicación a disposición de los usuarios.

**Artículo 21: “Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios”**

Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan. Dicha infraestructura deberá encontrarse disponible la veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Se deberán registrar las comunicaciones de los usuarios, de tal forma que sea posible acreditar de manera fehaciente su fecha, hora y contenido. Por cada comunicación, se deberá generar un código de registro a ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación efectuada, a través de medios físicos o electrónicos, según elección del propio usuario.

La información referida a los mecanismos de comunicación establecidos por la empresa, para dar cumplimiento a los dispuesto en los párrafos precedentes, deberá encontrarse publicada en la parte inicial de la página web de la empresa, en las oficinas y en cualquier otro medio o criterio de la empresa, siempre que sea fácilmente identificable.

Lo expuesto en el presente artículo resulta aplicable, sin perjuicio de las demás exigencias establecidas por el marco normativo vigente en materia de atención de reclamos.

#### **2.5.4. ¿Cómo el Indecopi determina una operación no reconocida?**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual como autoridad administrativa, en concordancia con el artículo 39° de la ley n.° 29571 – Código de protección y defensa del consumidor; la carga de la prueba sobre la existencia de una o varias operaciones no reconocidas, corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella.

Sin embargo, ante la dificultad del mismo para probar este hecho y ante la imposibilidad por parte del denunciante de mostrar una evidencia material que acredite que se realizó una operación no reconocida de su tarjeta de crédito o tarjeta de débito, el Indecopi opta por analizar cada denuncia administrativa de forma particular:

**(i) De la validez de las catorce (14) operaciones (retiros en ATM) no reconocidas por el denunciante**

14. El señor Ramírez denunció al Banco, por la realización de las catorce (14) retiros por cajero automático con su tarjeta de débito con cargo a su cuenta de ahorros, entre el 15 y 24 de diciembre de 2013, por un monto total de S/ 18 000,00 y US\$ 2 600,00, que no reconocía. (...)

16. Asimismo, el denunciado adjuntó los Reporte Tándem y Journals, correspondientes a cada una de las catorce (14) operaciones no reconocidas por el señor Ramírez a fin de acreditar que las mismas fueron realizadas con el uso conjunto de la tarjeta de débito del denunciante, así como con la clave secreta respectiva. (...)

21. En el presente caso, se han tenido a la vista los Reportes Tándem y Journals correspondientes a los catorce (14) retiros cuestionadas por el señor Ramírez,<sup>6</sup> en los que se aprecian la fecha, hora y los montos de cada uno de tales operaciones, el número de cuenta (1942775617081), número de tarjeta de débito

(455788xxxxxx7388), entre otros, así como el ingreso de la clave secreta ("PIN ENTERED"). (...)

(ii) **De la supuesta clonación de la tarjeta de débito del denunciante**

28. El señor Ramírez también denunció al Banco por no haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes a fin de evitar que se produzca la clonación de su tarjeta de débito. (...)

34. En efecto, en el siguiente cuadro se muestra el detalle de la fecha, hora y ubicación de cada uno de los cajeros automáticos en los que se realizaron los retiros no reconocidos por el señor Ramírez, no existiendo consumos simultáneos o cercanos en lugares lejanos.

Fecha	Hora	Descripción	Importe
15/12/2013	20:39:53	Agencia BCP - Lurín	S/. 2 000,00
16/12/2013	16:41:52	Estación de Servicios PGN Abtao - La Victoria	S/. 2 000,00
16/12/2013	21:52:38	Agencia BCP – Villa María del Triunfo	US\$ 600,00
17/12/2013	13:16:38	Estación de Servicios PGN Abtao - La Victoria	S/. 2 000,00
18/12/2013	15:20:18	Estación de Servicios Kio - Lurín	S/. 2 000,00
18/12/2013	21:52:49	Agencia BCP – Villa María del Triunfo	US\$ 600,00
19/12/2013	13:48:58	Centro Comercial La Esquina – La Victoria	S/. 2 000,00
19/12/2013	21:23:46	Agencia BCP – Villa El Salvador	US\$ 600,00
20/12/2013	14:56:51	Centro Comercial La Esquina – La Victoria	S/. 2 000,00
22/12/2013	17:01:39	Agencia BCP – Villa El Salvador	S/. 2 000,00
23/12/2013	14:26:22	Estación de Servicios PGN Abtao - La Victoria	S/. 2 000,00
23/12/2013	21:14:45	Agencia BCP – Villa El Salvador	US\$ 600,00
24/12/2013	14:02:49	Estación de Servicios PGN Abtao - La Victoria	S/. 2 000,00
24/12/2013	14:04:28	Estación de Servicios PGN Abtao - La Victoria	US\$ 200,00

*De acuerdo a ello, esta Sala concluye que no se verifica elemento alguno que permita siquiera presumir la existencia de una posible clonación del plástico; tales como por ejemplo la existencia de retiros realizados de manera simultánea o en intervalos de tiempo reducidos en cajeros automáticos ubicados en zonas geográficas alejadas que podrían encontrar una justificación en la existencia de más de una tarjeta.*

*36. En virtud de lo expuesto, y considerando que el señor Ramírez no ha aportado mayores elementos de juicio respecto de este extremo, en aplicación del principio de licitud antes referido, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se acreditó que el dicha entidad financiera hubiera omitido adoptar las medidas de seguridad necesarias a efectos de evitar que se produzca la clonación de la tarjeta de débito del denunciante. (INDECOPI, RESOLUCIÓN 0231-2017/SPC-INDECOPI TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, 2017)*

No obstante, al no comprobarse un comportamiento inusual por parte del consumidor; puesto que, desde que pasa la tarjeta de crédito o tarjeta de débito por la banda magnética e introducir la clave secreta se habilita la cuenta para realizar diferentes transacciones con cargo a la cuenta del titular, el Indecopi declara infundada la denuncia.

Para el consumidor es de gran dificultad demostrar que se haya realizado la clonación de su tarjeta; ya que, al presentar los documentos requeridos (Reportes Tándem y Journals) por la autoridad administrativa y al ser analizados, quedó demostrado que se cumplieron todos los procedimientos (introducir la clave secreta) para hacer efectivo el uso de la tarjeta en las plataformas correspondientes; lo cual, crea un perjuicio para el mismo; por lo que, la documentación requerida ya no es suficiente para poder analizar o determinar si se está hablando de una operación no reconocida.

## **2.6. SUBCAPITULO VI: MEDIDAS ALTERNATIVAS A FIN DE DISMINUIR LAS OPERACIONES NO RECONOCIDAS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y TARJETAS DE DÉBITO.**

### **2.6.1. El sistema biométrico**

#### **2.6.1.1. Antecedentes:**

Miller señala: “La biometría se encumbra siglos atrás cuando los antiguos egipcios median a las personas para identificarlas (antropometría). Esta manera rudimentaria de identificación se basaba en las medidas de algunas partes del cuerpo y sigue siendo utilizada desde entonces. La identificación con la huella dactilar se remonta a la antigua China.

La biométrica no se puso en práctica en las culturas occidentales hasta finales del siglo XIX, pero era utilizada en China desde al menos el siglo XIV. Un explorador y escritor que respondía al nombre de Joao



de Barros escribió que los comerciantes chinos estampaban las impresiones y las huellas de la palma de las manos de los niños en papel con tinta. Los comerciantes hacían esto como método para distinguir entre los niños jóvenes.

En Occidente, la identificación confiaba simplemente en la “memoria fotográfica” hasta que Alphonse Bertillon, jefe del departamento fotográfico de la Policía de París, desarrolló el sistema antropométrico (también conocido más tarde como Bertillonage) en 1883. Éste era el primer sistema preciso, ampliamente utilizado científicamente para identificar a criminales y convirtió a la biométrica en un campo de estudio. Funcionaba midiendo de forma precisa ciertas longitudes y anchuras de la cabeza y del cuerpo, así como registrando marcas individuales como tatuajes y cicatrices.

El sistema de Bertillon fue adoptado extensamente en occidente hasta que aparecieron defectos en el sistema – principalmente problemas con métodos distintos de medidas y cambios de medida. Después de esto, las fuerzas policiales occidentales comenzaron a usar la huella dactilar – esencialmente el mismo sistema visto en China cientos de años antes.

La identificación basada en la huella dactilar se viene utilizando en los Estados Unidos y Europa Occidental desde hace más de cien (100) años.

Los grandes avances comerciales en los dispositivos biométricos se dieron en los años setenta con un sistema llamado **Identimat**, que

medía la forma de la mano y la longitud de los dedos como parte de un reloj, en Shearson Hamil, una firma de corredores en Wall Street. Como consecuencia, cientos de dispositivos Identimat se utilizaron para el acceso a sitios restringidos en Western Electric, el departamento de inteligencia de la Naval de los EEUU, el departamento de energía y otras empresas.” (MILLER, FEBRERO - 2002)

Identimat salió del mercado a finales de los años ochenta, pero sentó las bases para los futuros sistemas de identificación biométrica basados en las medidas de la mano.

El desarrollo de los sistemas de identificación de la huella dactilar se dio en las décadas de los sesentas y setentas cuando varias empresas desarrollaron productos para automatizar la identificación de las huellas dactilares para fines legales. Finalizando los años sesenta el FBI comenzó a verificar automáticamente las huellas dactilares y a mediados de los años setenta había instalado un gran número de sistemas automáticos para la huella dactilar en todos los EE.UU. Los sistemas automatizados para la identificación de la huella dactilar (AFIS por sus siglas en inglés) son utilizados en la actualidad por las fuerzas policiales en todo el mundo.

Los sistemas automáticos para la medida de otras características biométricas se desarrollaron similarmente al de la huella dactilar. El primer sistema para la medición de la retina fue introducido en los años ochenta. El trabajo del doctor John Daughman de la Universidad de Cambridge condujo a la primera tecnología para la

medición de la retina. La identificación basada en la firma y en el rostro es relativamente nueva.

La biometría ha sido investigada por varias universidades desde hace dos o tres décadas y la mayoría de los productos comerciales que surgen hoy tienen sus raíces en las investigaciones realizadas en las instituciones de educación superior. Caltech y MIT son líderes en el estudio de la biometría y en los campos relacionados con los patrones de reconocimiento y la inteligencia artificial. Por su complejidad inherente y gracias a su larga historia en la biometría, las personas en las universidades están estrechamente relacionadas con las innovaciones en los más importantes productos que involucran a la biometría.

Ya en el siglo veinte, la mayoría de los países del mundo utiliza las huellas digitales como sistema práctico y seguro de identificación. Con el avance tecnológico nuevos instrumentos aparecen para la obtención y verificación de huellas digitales. También se comienzan a utilizar otros rasgos morfológicos como variantes de identificación; por ejemplo, el iris del ojo, el calor facial o la voz. Actualmente la biometría se presenta en un sin número de aplicaciones, demostrando ser el mejor método de identificación humana. (GÓMEZ C., 2009)

#### **2.6.1.2. Definición:**

Carrión Castagnola señala que: “La biometría es una tecnología que se caracteriza por el reconocimiento de algún rasgo único,

identificable por medio de algún proceso, de cada una de las personas, comúnmente aplicado a seguridad y a control de acceso.”

### **2.6.1.3. Características:**

Estos sistemas están comprendidos por un hardware que hace el proceso de reconocimiento, los patrones son representados como una secuencia de números, y un software que contiene el algoritmo de identificación que dará la sentencia del reconocimiento. (CARRION CASTAGNOLA, NOVIEMBRE 2009)

Asimismo, en el Perú, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) utiliza el sistema AFIS, el cual permite la identificación de una persona a partir de su huella digital; la misma que, es comparada en segundos con todas las huellas digitales existentes en su base de datos. Este avance tecnológico se encuentra al servicio de los más necesitados, permitiendo identificar a los accidentados, fallecidos NN ubicados en las morgues, personas abandonadas en centros hospitalarios, etc. De la misma forma, permite detectar a aquellas personas que fraudulentamente han registrado más de una identidad. Este sistema biométrico AFIS Civil contribuye a consolidar la seguridad jurídica del registro personal, ratificando el liderazgo del RENIEC en la región.

El Sistema AFIS es una solución tecnológica que combina diversas tecnologías hardware (servidores de procesamiento, clústeres de servidor, servidores de almacenamiento) y software (aplicaciones

clientes, interfaces, motores biométricos de comparación, base de datos biométrica, etc.). (RENIEC, 2012)

#### **2.6.1.4. Fundamentos e incorporación del sistema biométrico en las entidades bancarias y financieras en sus tres canales de atención para la disposición de efectivo: Ventanillas, cajeros automáticos y red de agentes.**

Si bien se encuentran reguladas las medidas de seguridad de tarjetas de crédito y tarjetas de débito, mediante la resolución 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”; en la actualidad, éstas vienen siendo vulneradas con frecuencia por terceros inescrupulosos; de igual forma, al realizarse el hurto, clonación, phishing, pharming, smishing, vishing o spyware en las tarjetas de crédito y tarjetas de débito, los estafadores ya tienen acceso a los datos: número de la tarjeta y clave secreta; por lo que, al ingresar la clave se realizan las transacciones sin autorización del titular; en este punto solo nos basaremos en las disposiciones de efectivo a través de tres canales:

- Ventanillas de las entidades bancarias y financieras
- Cajeros automáticos
- Red de agentes

En el primer canal mencionado, para utilizar la tarjeta de crédito se requiere la clave secreta y el documento nacional de identidad, el mismo que puede ser falsificado con facilidad por los estafadores;

igualmente, para la tarjeta de débito se requiere tan solo la clave secreta.

En los dos últimos canales mencionados para ambas tarjetas de crédito o tarjetas de débito tan solo se requiere la clave secreta.

No obstante, este es el punto donde se está vulnerando la seguridad de las tarjetas; puesto que, la clave secreta ya no es suficiente para identificar si se trata del titular y de la auténtica tarjeta.

En el mes de agosto del año 2017, hemos podido observar mediante los medios de comunicación que uno de los bancos más reclamados y denunciados por operaciones no reconocidas de disposición de efectivo ha sido el Banco Falabella, vulnerando los derechos de los consumidores:



The image is a screenshot of a news article from the website 'El Comercio'. The article title is 'Banco Falabella: clientes denuncian deudas generadas por préstamos no solicitados'. The sub-headline reads 'Usuarios acusaron a la entidad de una demora en el trámite para bloquear tarjeta ante el descubrimiento de operaciones fraudulentas'. The article is accompanied by three images: a Suzuki Swift advertisement on the left, a photograph of a Banco Falabella storefront in the center, and a 'PUEBL LIBRE' advertisement on the right.

**El Comercio** Banco Falabella: clientes denuncian deudas generadas por p...

## Banco Falabella: clientes denuncian deudas generadas por préstamos no solicitados

Usuarios acusaron a la entidad de una demora en el trámite para bloquear tarjeta ante el descubrimiento de operaciones fraudulentas



Unos usuarios del **Banco Falabella** denunciaron que fueron víctimas de transacciones, operaciones fraudulentas y préstamos no solicitados que le han hecho contraer deudas de miles de soles.

Unos de los clientes afectados fue Christian Sac del Águila, quien contó que se hicieron por internet 12 operaciones con su número de tarjeta de crédito y su clave de coordenadas, pese a que él las tenía en su poder.

Lo más grave, según dijo, es que avisó en la tercera operación al **Banco Falabella** para que bloquee la tarjeta, pero los encargados se demoraron 20 minutos en tomarle y constatar sus datos, pues no creían en su versión.

Además, remarcó que Indecopi y la empresa no aceptaron su reclamo, pese a que se constató que las operaciones se efectuaron en Iquitos y que él reside en Lima y nunca ha viajado a esa ciudad.

Otro caso es el de Katherine Andrade Ampuero. Ella se vio perjudicada debido a que le depositaron 11,100 soles a su cuenta sin haber pedido el préstamo. Cuando se percató de ello, fue al **Banco Falabella** para proceder al bloqueo, pero también los trabajadores se demoraron y eso permitió que de dicho monto se transfiera 9,520 soles a una tercera persona.

Lo que le llama la atención es que se haya podido concretar las transacciones sin que ella tenga habilitada su tarjeta de ahorros en el **Banco Falabella**, pues no la renovó. Sospecha de que malos

trabajadores de la entidad estarían detrás. Cuestionó que le lleguen mensajes a su celular invitándola a solicitar y tramitar con facilidad préstamos.

Por su parte, Carla Núñez detalló que, estando delicada de salud, le llegó notificaciones para que pague una deuda de S/22 mil por préstamos que nunca solicitó. Al acudir al **Banco Falabella**, le detallaron que se hicieron cuatro retiros a su nombre, de S/7,250, S/5800, S/5,000 y S/3,500. Cuando solicitó información sobre cómo se hizo el trámite para el desembolso, la entidad le señaló que estaba investigando.

César Eliseo Orozco contó a "Panorama" que en su caso también la demora en el bloqueo de la tarjeta permitió a los delincuentes efectuar dos retiros en efectivo en Tottus y Falabella y hacer compras en dos establecimientos distintos.

Orozco detalló que el personal de Falabella le exigía a su esposa, quien fue víctima del robo de su billetera cuando estaba en un centro comercial, la presencia del titular de la cuenta para bloquear, pues ella solo tenía una tarjeta adicional. Todo el trámite duró unas dos horas y media, tiempo que aprovecharon los hampones.

El **Banco Falabella** se responsabilizó de los préstamos otorgados en sus locales, pero no quiso reconocer las compras efectuadas, pues argumenta que se hicieron tres días después del bloqueo. Sin embargo, el estado de cuenta enviada al cliente confirma que se hicieron en el mismo día del robo de la tarjeta.



"Panorama" detalló que **Falabella** le informó, a través de un comunicado, que en los casos de Katherine Andrade Ampuero, Christian Sac del Águila, César Eliseo Orozco "se les ha reintegrado los fondos reclamados, mientras que se analiza la situación de Clara Núñez. La entidad falló ayer a favor de los clientes una vez que el programa le pidió sus respuestas sobre las denuncias. (EL COMERCIO, DIARIO EL COMERCIO, 2017)

Motivo por el cual, la SBS se pronunció ante las denuncias y señaló los derechos de los clientes:

**El Comercio** Ante denuncias contra Banco Falabella, SBS precisó los dere...

## Ante denuncias contra Banco Falabella, SBS precisó los derechos de clientes

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se pronunció tras reclamos por demora en bloqueo de tarjetas y deudas por préstamos no solicitados



IMPORTADOR Y DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS ELÉCTRICOS

**ELECTRO ENCHUFE** S.A.C.

201 - 3760

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) emitió un comunicado para precisar los derechos que tienen los clientes de los bancos ante casos de clonación de tarjetas u operaciones fraudulentas, tras las denuncias hechas por usuarios del **Banco Falabella**.

*“De acuerdo con el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el usuario no es responsable de las pérdidas que se generen por las operaciones realizadas, cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación o de suplantación en oficinas; así como cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, robo o uso no autorizado de la misma. Salvo que la empresa pruebe la responsabilidad del usuario”, se indica en el pronunciamiento de la SBS.*

*Además, la entidad remarcó que “vela permanentemente para que se respeten los derechos de los usuarios del sistema financiero”, aunque no informó que acciones tomaría frente al caso del **Banco Falabella**. (EL COMERCIO, DIARIO EL COMERCIO, 2017)*

Podemos observar que, cada día aumentan los casos de operaciones no reconocidas; por lo que, se debe implementar de manera inminente un sistema biométrico en los tres canales mencionados anteriormente; los cuales deben estar debidamente conectado al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil; si bien, esto puede generar un gasto al proveedor, tanto por la compra de los aparatos tecnológicos y la conexión a RENIEC; sin embargo, esto sería muy beneficioso tanto para la seguridad del proveedor y la protección de los derechos al consumidor; mediante el cual, se podría a futuro obtener una disminución de reclamos y denuncias frente al ASBANC, INDECOPI Y SBS.

Del mismo modo, se analizó el punto acerca de las personas de la tercera edad o con discapacidades que cuenten con una tarjeta de crédito o tarjeta de débito, y no puedan acudir a realizar una disposición de efectivo por temas de salud; dichas personas siempre tienen una o dos personas de confianza a las cuales el titular le hace entrega de su tarjeta de crédito o tarjeta de débito; para que, pueda realizar una disposición de efectivo con la clave secreta; dándose estos casos, debemos señalar que el titular al momento de obtener cualquiera de las dos tarjetas, señale los datos completos de esta(s) persona(s) de confianza y se le tome en ese instante la(s) huella(s) biométrica(s); por lo cual, aparte del titular habrá una o dos personas autorizadas que puedan utilizar la tarjeta.

#### **2.6.2. Reforzamiento de las áreas y sistemas de monitoreo en las entidades bancarias y financiera:**

Sabemos que, todas las entidades bancaria y financieras cuentan con sus respectivas áreas y sistemas de monitoreo, como se indica en el artículo 17 de la resolución 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”; sin embargo, éstas deberían ser reforzadas a través de cada empresa; si bien, cada entidad bancaria y financiera maneja sus propios límites y controles para sus productos y servicios financieros estos no son suficientes; por lo que, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, debería implementar límites y controles generales para todas las entidades bancarias y financieras sin excepciones; para que, éstas puedan guiarse de un patrón general en

el comportamiento del consumidor con sus tarjetas de crédito o tarjetas de débito; en este punto, se precisara el reforzamiento en estas áreas en la plataforma de internet y comercio electrónico; puesto que, ellos serían los primeros en poder detectar una operación inusual en la tarjeta de crédito o tarjeta de débito del consumidor, evitándose de esta manera una futura operación no reconocida; la cual generaría consecuencias perjudiciales tanto económicas, como morales para el usuario.

Asimismo, como señalamos en el mes de agosto del año 2017 que la entidad financiera más reclamada y denunciada fue el Banco Falabella, los consumidores también expresaron a través de una nota periodística del diario El Comercio su disconformidad con el área de fraude y monitoreo:

*En un reportaje emitido ayer, el programa “Panorama” mostró las denuncias de varios clientes del **Banco Falabella** que fueron víctimas de transacciones fraudulentas y préstamos no solicitados que le han hecho contraer deudas de miles de soles.*

*Usuarios acusaron a la referida entidad financiera de una demora en el trámite para bloquear tarjeta ante el descubrimiento de operaciones fraudulentas, lo que les permitió a los delincuentes concretar sus delitos. (EL COMERCIO, DIARIO EL COMERCIO, 2017)*

En esta situación, podemos observar que el área encargada de bloquear las tarjetas no gestiona de manera rápida y eficaz el bloqueo

de las mismas; dándole tiempo a los terceros inescrupulosos a concretar las operaciones fraudulentas, vulnerando los derechos del consumidor.

De tal forma la SBS, debería implementar controles y límites generales; a continuación, se propondrán unos ejemplos:

- Ninguna tarjeta de crédito o débito deberá ser aperturada con la opción de compras por internet (comercio electrónico) o transferencias de dinero por internet.
- El usuario solo podrá activar estas opciones de forma física, mediante cualquier agencia de la entidad bancaria o financiera, dando su autorización a través del sistema biométrico.
- El usuario al activar una opción o ambas opciones indicará un monto máximo de dinero al mes para utilizar su tarjeta de crédito o tarjeta de débito.
- Las áreas de fraude por cada operación electrónica mayor a S/ 2000.00 se deberá de comunicar inmediatamente vía telefónica y a través de un correo electrónico con el titular de la tarjeta para la verificación de las operaciones; sin excepción alguna, utilizando ambos medios de comunicación.
- Para la opción de bloqueo de tarjeta de crédito o tarjeta de débito, deberá implementarse una clave de 06 dígitos la cual será muy distinta a la clave secreta; puesto que, esta clave será utilizada solo en caso de emergencia (botón de pánico).

## **CAPÍTULO 3. Material y métodos**

### **3.1. Tipo de investigación**

#### **3.1.1. Por su finalidad**

##### **3.1.1.1. Investigación Básica**

La misma que también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Caracterizada porque forma parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, e incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. De igual forma consiste en trabajos experimentales o teóricos orientados a adquirir nuevos conocimientos.

#### **3.1.2. Por su profundidad**

##### **3.1.2.1. Investigación Descriptiva**

Es aquella que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

#### **3.1.3. Por su naturaleza**

##### **3.1.3.1. Investigación Documental**

La investigación Documental como una variante de la investigación científica, tiene como objetivo fundamental el análisis de diferentes fenómenos (de orden históricos, psicológicos, sociológicos, etc.), utiliza

técnicas muy precisas, de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporta la información.

## **3.2. Métodos**

### **3.2.1 Métodos de Investigación**

#### **3.2.1.1 Método Inductivo**

Porque se utilizó en la elaboración de la hipótesis, y la identificación de las variables, para luego obtener la solución al planteamiento del problema.

#### **3.2.1.2. Método Deductivo**

Este método se utilizará para determinar si la conclusión está implícita en las premisas, respecto al tema servirá para determinar si efectivamente las operaciones no reconocidas se deben a la falta del deber de idoneidad de los proveedores.

#### **3.2.1.3. Método Analítico**

La recolección de información se plasmó luego de analizarla, este método también se utilizó al estudiar la normativa respectiva a las medidas de seguridad de las tarjetas de crédito y débito.

#### **3.2.1.4 Método Sintético**

Fue utilizado durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitieron elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación.

### **3.2.2. Métodos de Jurídicos**

#### **3.2.2.2 Método Exegético**

Este método toma como punto de referencia los textos legales positivos para lograr la determinación de su alcance a través de un análisis sistemático

### **3.3. Material de estudio**

#### **3.3.1. Legislación**

#### **3.3.2. Doctrina Nacional**

#### **3.3.3. Doctrina Extranjera**

#### **3.3.4. Páginas Web**

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

##### **3.4.1.1. Fichaje:**

Permite acumular datos y recoger ideas de forma constante y flexible.

##### **3.4.1.2. Análisis de Contenido:**

El estudio de las comunicaciones humanas plasmadas en libros, escritos, etcétera.

#### **3.4.2. Instrumentos**

##### **3.4.2.2. Ficha:**



Tarjetas físicas o virtuales que codifican datos de una investigación determinada.

#### **3.4.2.1. Protocolo de análisis:**

Sirve como herramienta para levantar los datos contenidos en las normas.

### **3.5. Análisis de datos**

Es aquella investigación documental la misma que consiste en documentos escritos o narrados por expertos en el tema sobre el cual queremos conocer más. La recopilación de información obtenida en ellos, comienza a analizar de forma tal, que podamos determinar hacia dónde nos orienta la información que hayamos, es decir, si necesitamos profundizar más hacia un tema en específico, si hay algún tema nuevo sobre el cual podemos comenzar a indagar, etc.

## CAPÍTULO 4. Conclusiones

### 4.1. Conclusiones

En este capítulo se presentan las conclusiones a las cuales se han arribado a partir de la investigación descriptiva desarrollada en la tesis, siendo estas las siguientes:

1. Llegamos a la conclusión que las medidas de seguridad a incorporarse en la resolución 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, es el uso del sistema biométrico; ya que, con ello se evitaría las operaciones no reconocidas de las tarjetas de crédito y débito, de tal manera se brindaría una adecuada protección al consumidor financiero; asimismo, se debe priorizar el reforzamiento de las áreas de monitoreo de las entidades bancarias y financieras.
2. La regulación de tarjetas de crédito y tarjetas de débito en nuestro sistema financiero, es importante pues reglamenta el uso de estos medios modernos de acceso a nuestras cuentas; siendo creadas con el fin de reemplazar el dinero físico, generando ventajas y beneficios a los consumidores; dándose en los últimos años un crecimiento en la obtención de ambos productos financieros en la sociedad; no obstante, con los riesgos inherentes que estas tarjetas ocasionan; se puede concluir que, los fraudes irán aumentando con el avance de la tecnología; puesto que, los terceros inescrupulosos siempre estarán atentos a la vulnerabilidad de los sistemas operativos, teniendo como últimas modalidades de fraudes: El extravío o hurto; clonación o skimming; phishing; pharming;

Smishing; Vishing y Spyware; por lo que resulta muy importante la regulación de las tarjetas de crédito y débito.

3. Asimismo, los principales mecanismos de seguridad en las tarjetas de crédito y tarjetas de débito son las claves secretas; con la que se obtiene total acceso, permitiendo el uso de las mismas; en esta línea, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, al requerir la información de todos los documentos de las transacciones realizadas por el supuesto “titular”; la entidad bancaria o financiera, entrega los reportes Tándem y Journals correspondientes a las operaciones generadas; sin embargo, esta información solo indicará que las operaciones se realizaron de manera habitual porque se digitó la clave secreta correctamente; la misma que, ya no es suficiente para verificar si se trata de operación veraz o de una operación no reconocida.
4. En relación a la incorporación del sistema biométrico en las entidades bancarias y financieras para la disposición de efectivo en tres de sus plataformas de atención: Ventanilla, cajeros automáticos y red de agentes; concluimos que, si bien esto puede generar un costo a la empresa, tanto por los productos electrónicos y la conexión a RENIEC; no obstante, producirá una mayor seguridad y protección a los consumidores; llegándose en un futuro a percibir la disminución de reclamos y denuncias ante: ASBANC, INDECOPI Y SBS. De igual manera, para los usuarios de tarjetas de crédito o tarjetas de débito que se encuentren en la tercera edad o tengan

alguna discapacidad por problema de salud; se analiza que, deben autorizar a una o dos personas de confianza para que puedan realizar disposiciones de efectivos de sus respectivas tarjetas, designando en el momento en que estas son obtenidas a la(s) persona(s), para que de ese modo también se les realice la identificación biométrica.

5. En relación a las áreas y sistemas de monitoreo de las entidades bancarias y financieras, estas no se encuentran totalmente capacitadas para detectar a tiempo un comportamiento inusual del titular respecto de su tarjeta de crédito o tarjeta de débito, por lo cual se debería reforzar implementando límites en los consumos con tarjetas, incorporar claves directas de bloqueo, confirmación de consumos post operación a partir de determinados importes, controles más rigurosos y actualizar permanentemente los patrones de consumo de sus clientes, lo cual permitirá detectar a tiempo un posible fraude o impedirlo.

#### **4.2. Recomendaciones:**

1. Incorporar en la resolución n.º 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”, la incorporación del sistema biométrico en todas las entidades bancarias y financieras para la disposición de efectivo en tres de sus plataformas de atención: Ventanilla, cajeros automáticos y red de agentes; así como, el reforzamiento en las áreas y sistemas de monitoreo de las empresas.

2. Respecto a los límites y controles generales que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; se recomienda que, los ejemplos mencionados, deberían ser implementados en la resolución 6523-2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”; a fin de que, las áreas de monitoreo puedan tener un control más rápido y eficaz para detectar un comportamiento inusual en el titular respecto de su tarjeta de crédito o tarjeta de débito.

## CAPITULO 5. Referencias bibliográficas

- ALDANA RAMOS, E. (2008). DESARROLLO DE INTERPRETACIÓN EN LOS CASOS DE CONSUMOS FRAUDULENTOS CON TARJETAS DE CREDITO. *REVISTA PERUANA DE DERECHO DE LA EMPRESA*, N° 67, 209.
- BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ. (2017). *TARJETAS DE CRÉDITO: ¿CÓMO EVITAR SER VÍCTIMA DE UN FRAUDE ONLINE?* Obtenido de <https://www.viabcp.com/wps/portal/Home/personas/contenido-noticia/home/evitar-ser-victima-de-fraude>
- BANCO FINANCIERO DEL PERÚ. (2017). *BANCO FINANCIERO DEL PERÚ*. Obtenido de <https://www.financiero.pe/empresas/productos-y-servicios/cuentas-e-inversiones/cuentas/cuenta-ahorros>
- BARUTEL, C. (2002). *LAS TARJETAS DE PAGO Y CRÉDITO*. ESPAÑA: S.A. BOSCH.
- BETANCOURT KANASHIRO, C. (2012). *LAS OPERACIONES BANCARIAS ACTIVAS EN EL PERÚ*. LIMA.
- BULLARD GONZALES, A. (2006). *DERECHO Y ECONOMIA: EL ANALISIS ECONOMICO DE LAS INSTITUCIONES LEGALES*. LIMA: PALESTRA EDITORES.
- CARRION CASTAGNOLA, R. A. (NOVIEMBRE 2009). *DESARROLLO DE UN ALGORITMO DE CLASIFICACIÓN DE LA HUELLA DACTILAR PARA LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, PAG. 14 Y 15*. LIMA: PUCP.
- CIBERCONTA. (2003). *OPERACIONES PASIVAS DE LOS BANCOS*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/opasban/INICIO.html>
- CONGRESO DEL PERÚ. (2003). *UNIDAD 10 - OPERACIONES PASIVAS*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C3FE88449579816E05257A95006C83A2/\\$FILE/Unidad\\_10.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C3FE88449579816E05257A95006C83A2/$FILE/Unidad_10.pdf)
- ECONOMIA. (2017). *EL AHORRO Y SU HISTORIA*. Obtenido de [http://www.economia.com.mx/el\\_ahorro\\_y\\_su\\_historia.htm](http://www.economia.com.mx/el_ahorro_y_su_historia.htm)
- EL COMERCIO. (14 de AGOSTO de 2017). *DIARIO EL COMERCIO*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/sucesos/banco-falabella-clientes-denuncian-deudas-generadas-prestamos-solicitados-noticia-noticia-449941>
- EL COMERCIO. (14 de AGOSTO de 2017). *DIARIO EL COMERCIO*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/sucesos/sbs-preciso-derechos-clientes-bancos-clonacion-tarjetas-u-operaciones-fraudulentas-noticia-450153>
- ENRIQUE Y RAMOS - IBAÑEZ MARRESE, F. -C. (12 de MAYO de 2005). TESIS: "ANÁLISIS DEL SPREAD FINANCIERO PERUANO: RELEVANCIA Y DETERMINANTES". PIURA, PIURA, PERU: UNIVERSIDAD DE PIURA.

- ESPINOZA ESPINOZA, J. (2007). *RESPONSABILIDAD CIVIL Y ADMINISTRATIVA POR DAÑOS AL CONSUMIDOR - PP. 289 – 319*. LIMA: RHODAS.
- ESPINOZA ESPINOZA, J. (2007). *RESPONSABILIDAD CIVIL Y ADMINISTRATIVA POR DAÑOS AL CONSUMIDOR - PP. 97*. LIMA: RHODAS.
- FARINA, J. (2005). *CONTRATOS COMERCIALES MODERNOS*. BUENOS AIRES: ASTREA.
- FUNDACIÓN WIKIMEDIA INC. (2017). *WIKIPEDIA*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Cuenta\\_de\\_ahorro](https://es.wikipedia.org/wiki/Cuenta_de_ahorro)
- GÓMEZ C., J. A. (16 de SETIEMBRE de 2009). *INBIOSYS BIOMETRÍA*. Obtenido de <https://inbiosys.wordpress.com/2009/09/16/historia-de-la-biometria/>
- INDECOPI. (30 de NOVIEMBRE de 2006). LINEAMIENTOS 2006 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. *RESOLUCIÓN N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI LIMA*. LIMA, PERU.
- INDECOPI. (2007). *RESOLUCIÓN N° 01333-2007/TDC - INDECOPI*. LIMA, LIMA, PERÚ.
- INDECOPI. (2009). *RESOLUCIÓN 0306-2017/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE 2144-2009/CPC - TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL*. LIMA, LIMA, PERÚ: SALA ESPECIALIZADA EN PRODUCCIÓN AL CONSUMIDOR.
- INDECOPI. (12 de ENERO de 2010). *RESOLUCIÓN N° 0042-2010/SC2-INDECOPI*. LIMA, LIMA, PERÚ.
- INDECOPI. (26 de MARZO de 2010). *RESOLUCIÓN N°765-2010/CPC*. LIMA, LIMA, PERÚ.
- INDECOPI. (2017). *EL NUEVO REGLAMENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO*. Obtenido de <http://www.indecopi.gob.pe/documents/51779/178244/20.-ArticuloReglaTarCRedDeb.pdf/ce86d95b-93a0-4d1b-a184-c0b519a1a8e9>
- INDECOPI. (2017). *RESOLUCIÓN 0231-2017/SPC-INDECOPI TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. EXPEDIENTE 1134-2014/CC1*. LIMA, LIMA, PERÚ: SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
- MASIAS QUIROGA, L. (2008). *CONSUMOS NO RECONOCIDOS EN TARJETAS DE CRÉDITO ¿FRAUDE, ROBO O CLONACIÓN?*. LIMA. N° 67. *REVISTA PERUANA DE DERECHO A LA EMPRESA. TUTELA AL CONSUMIDOR: LO QUE TODO EMPRESARIO DEBERÍA SABER*, 218.
- MERINO ACUÑA, R. (2007). *LOS MECANISMOS DE TUTELA AL CONSUMIDOR ANTE LA FALTA DE IDONEIDAD DEL BIEN O SERVICIO*. LIMA: RHODAS.
- MERINO ACUÑA, R. (2008). *CONTRATOS DE CONSUMO E IDONEIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA JURISPRUDENCIA DEL INDECOPI*. *GACETA JURÍDICA*, 35.
- MEZA ALAYO, P. V. (SETIEMBRE 2012). *EL ESTÁNDAR DE CONSUMIDOR RAZONABLE APLICADO EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS GENERADOS POR CLONACIÓN - PAG. 80, 81 y 82*. LIMA: PUCP.
- MEZA ALAYO, P. V. (SETIEMBRE 2012). *EL ESTÁNDAR DE CONSUMIDOR RAZONABLE APLICADO EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS GENERADOS POR CLONACIÓN, PAG. 68*. LIMA: PUCP.

- MILLER, B. (FEBRERO - 2002). VITAL SIGNS OF IDENTIFY. *IEEE SPECTRUM*, 22.
- MORALES ACOSTA, A. (2007). *ASIMETRÍA INFORMATIVA*.
- MUGUILLO, R. (1994). *TARJETA DE CRÉDITO PAG. 3-12*. BUENOS AIRES: ASTREA.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE). (24 de AGOSTO de 2017). *DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. VIGESIMA SEGUNDA EDICIÓN*. Obtenido de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=fraude](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=fraude)
- RENIEC. (2012). SERVICIO DE VERIFICACIÓN BIOMÉTRICA – SVB, PAG. 45 Y 46. *POSTULACIÓN AL PREMIO PROYECTOS 2012 CUMBRE MUNDIAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN - CMSI*. LIMA, LIMA, PERÚ.
- REVISTA BANCA Y FINANZAS. (24 DE SETIEMBRE 2015). HISTORIA DE LA BANCA EN EL PERÚ. *REVISTA BANCA Y FINANZAS - EDICIÓN 58*.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP. (1996). *LEY 26702*. LIMA.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP. (1996). *LEY 26702; ART. 282 INC. 02*. LIMA.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP. (2017). *ACERCA DE LA SBS*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/acerca-de-la-sbs/4/c-4>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP. (2017). *RESEÑA HISTORICA*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/resena-historica/45/c-45>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. (1996). *LEY 26702; ART. 282 INC. 01*. LIMA.
- VEGA MERE, Y. (1998). *CONSUMIDOR, CONTRATO Y SOCIEDAD POSTINDUSTRIAL. 1RA ED. 1998, P.61.*. LIMA: UNIVERSIDAD DE LIMA - FONDO DE DESARROLLO EDITORIAL.



## CAPITULO 6. Bibliografía

- BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ. (2017). *TARJETAS DE CRÉDITO: ¿CÓMO EVITAR SER VÍCTIMA DE UN FRAUDE ONLINE?* Obtenido de <https://www.viabcp.com/wps/portal/Home/personas/contenido-noticia/home/evitar-ser-victima-de-fraude>
- BANCO FINANCIERO DEL PERÚ. (2017). *BANCO FINANCIERO DEL PERÚ*. Obtenido de <https://www.financiero.pe/empresas/productos-y-servicios/cuentas-e-inversiones/cuentas/cuenta-ahorros>
- BETANCOURT KANASHIRO, C. (2012). *LAS OPERACIONES BANCARIAS ACTIVAS EN EL PERÚ*. LIMA.
- ECONOMIA. (2017). *EL AHORRO Y SU HISTORIA*. Obtenido de [http://www.economia.com.mx/el\\_ahorro\\_y\\_su\\_historia.htm](http://www.economia.com.mx/el_ahorro_y_su_historia.htm)
- EL COMERCIO. (14 de AGOSTO de 2017). *DIARIO EL COMERCIO*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/sucesos/banco-falabella-clientes-denuncian-deudas-generadas-prestamos-solicitados-noticia-noticia-449941>
- EL COMERCIO. (14 de AGOSTO de 2017). *DIARIO EL COMERCIO*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/sucesos/sbs-preciso-derechos-clientes-bancos-clonacion-tarjetas-u-operaciones-fraudulentas-noticia-450153>
- INDECOPI. (12 de ENERO de 2010). RESOLUCIÓN N° 0042-2010/SC2-INDECOPI. LIMA, LIMA, PERÚ.
- INDECOPI. (26 de MARZO de 2010). RESOLUCIÓN N°765-2010/CPC. LIMA, LIMA, PERÚ.
- INDECOPI. (2017). *EL NUEVO REGLAMENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO*. Obtenido de <http://www.indecopi.gob.pe/documents/51779/178244/20.-ArticuloReglaTarCRedDeb.pdf/ce86d95b-93a0-4d1b-a184-c0b519a1a8e9>
- INDECOPI. (2017). RESOLUCIÓN 0231-2017/SPC-INDECOPI TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. *EXPEDIENTE 1134-2014/CC1*. LIMA, LIMA, PERÚ: SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
- MEZA ALAYO, P. V. (SETIEMBRE 2012). *EL ESTÁNDAR DE CONSUMIDOR RAZONABLE APLICADO EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS GENERADOS POR CLONACIÓN*
- RENIEC. (2012). SERVICIO DE VERIFICACIÓN BIOMÉTRICA – SVB, PAG. 45 Y 46. *POSTULACIÓN AL PREMIO PROYECTOS 2012 CUMBRE MUNDIAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN - CMSI*. LIMA, LIMA, PERÚ.
- REVISTA BANCA Y FINANZAS. (24 DE SETIEMBRE 2015). HISTORIA DE LA BANCA EN EL PERÚ. *REVISTA BANCA Y FINANZAS - EDICIÓN 58*.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP. *LEY 26702*. LIMA.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP. (2017). *ACERCA DE LA SBS*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/acerca-de-la-sbs/4/c-4>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP. (2017). *RESEÑA HISTORICA*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/resena-historica/45/c-45>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. *LEY 26702; ART. 282 INC. 01*. LIMA.

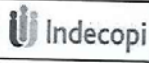
# Anexos

## Anexo N° 01

 <b>USO INTERNO</b>	<b>Solicitud de Acceso a la Información Pública</b>	 <b>La Libertad</b>	Código: F-SAC-07
		2017 JUL 17 PM 1:06	Versión: 01
			Fecha: 2016-08-05
			Página: 1 de 1

**RECIBIDO**  
 4339  
 REG. SOLICIT.:  
 POR

**Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**  
 ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM  
 (El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

 <b>FORMULARIO</b>	<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</b> (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
		24

**I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION:**
**II. DATOS DEL SOLICITANTE:**

APELLIDOS Y NOMBRES Y RAZON SOCIAL Balcazar Diaz, Winnie Yennifer		DOCUMENTO DE IDENTIDAD 46427859 D.N.I./I.M./C.E./OTRO	
DOMICILIO:			
AV/CALLE/JR./PSJ. Tupac Yupanqui	N°/ DPTO./INT. 789	DISTRITO Trujillo	URBANIZACION Santa Maria
PROVINCIA Trujillo	DEPARTAMENTO La Libertad	Correo Electrónico yennifer.w@hotmail.com	TELEFONO 958 794299

**III. INFORMACION SOLICITADA**

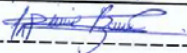
- Total de denuncias presentadas en el año 2014, 2015 y 2016 tanto en ORPS como en CPC.
- Número de denuncias en el sector financiero y bancario en el año 2014, 2015 y 2016 en ORPS y en CPC.
- Número de denuncias sobre operaciones no reconocidas en Tarjetas de Crédito y Débito en el año 2014, 2015 y 2016 tanto en ORPS y CPC.

**IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION:**

ORI LA LIBERTAD

**V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UN "X")**

 Copia simple  Diskette  CD  Correo Electrónico  Otro 

APELLIDOS Y NOMBRES Balcazar Diaz, Winnie Yennifer	FECHA Y HORA DE RECEPCION
FIRMA 	

OBSERVACIONES: .....

Buscar en Correo y Cont...

- ⊕ Nuevo | v
- ↩ Responder | v
- 🗑 Eliminar
- 📁 Archivar
- ✉ Correo no deseado | v
- 🧼 Limpiar
- ⋮
- ⬆
- ⬇
- ✖
- ↺ Destruir

Winnie Balcazar ...

Carpetas

Señora:  
**WINNIE YENNIFER BALCAZAR DIAZ**

Referencia: Solicitud N° 0024-2017/AIP-INDECOP/LAL

De mi consideración:

Me dirijo a usted(es), en atención a su escrito presentado el 17 de julio del 2017, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003), a fin de remitirle la información proporcionada por el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad:

**DENUNCIAS**

ÁREA	AÑO	TOTAL DE DENUNCIAS	N° DENUNCIAS SISTEMA FINANCIERO Y BANCARIO	N° DENUNCIAS POR TARJETAS DE CRÉDITO	N° DENUNCIAS POR CUENTA DE AHORROS/ CUENTA DE HABERES
CPC	2014	1067	296	104	37
	2015	843	310	102	33
	2016	922	363	149	55
ORPS	2014	869	369	223	45
	2015	993	485	147	55
	2016	1101	497	297	40

**PRUEBA LA NUEVA VERSIÓN MÓVIL**

**APUESTA AQUÍ**

**NUOVA SENCILLA Y MÁS RÁPIDA**

El nuevo betsson de Fútbol sólo para +18

**betsson**

## Anexo N° 02

135



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0666-2015/PS0-INDECOPI-LAL

EXPEDIENTE N° : 0550-2015/PS0-INDECOPI-LAL  
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD (ORPS)  
 DENUNCIANTE : MARCO ANTONIO GONZALES LINARES (SEÑOR GONZALES)  
 ADMINISTRADO : BBVA BANCO CONTINENTAL (EL BANCO)  
 MATERIA : ECKERD PERÚ S.A. (ECKERD)  
 ACTIVIDAD : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR OTROS TIPOS INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Trujillo, 23 de diciembre de 2015

## ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 01 del 2 de noviembre de 2015, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco<sup>1</sup> y Eckerd por presuntas infracciones del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en tanto:

- El 25 de julio de 2015 el Banco no habría bloqueado la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 de titularidad del señor Gonzales, pese a que fue solicitado por el titular en dicha fecha y le habrían brindado el código de bloqueo N° 96391.
- El Banco habría cargado indebidamente de la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 de titularidad del señor Gonzales las siguientes operaciones no reconocidas:

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE S/.
25/07/2015	14:19	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 100,00
26/07/2015	06:45	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 900,00
30/07/2015	18:49	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
30/07/2015	18:49	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
30/07/2015	18:49	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	400,00
30/07/2015	18:49	INKAFARMA TRUJILLO2/4551708158077688	72,00
			3 872,00

- Eckerd habría permitido que el 30 de julio de 2015 se realice una operación de consumo, por el importe de S/. 72,00 con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 de titularidad del señor Gonzales, sin verificar la identidad del titular.
- El Banco no habría atendido íntegramente el reclamo N° 00022071, de fecha 05 de agosto de 2015, presentando por el señor Gonzales.
- El Banco no habría atendido íntegramente el reclamo N° 970835, de fecha 07 de agosto de 2015, presentando por el señor Gonzales.

<sup>1</sup> RUC N° 20100047218

136



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

2. Por estos motivos, el denunciante solicitó se ordene al Banco como medidas correctivas la devolución del importe de S/. 3 872,00 mas los intereses legales y brinde respuesta a sus reclamos; así como el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. El 23 de noviembre de 2015, Eckerd presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - Las tarjetas de débito están ligadas a una cuenta bancaria, y cuando el titular de la tarjeta de débito utiliza dicha tarjeta en un establecimiento comercial prácticamente esta retirando dinero directamente de su cuenta bancaria, los establecimientos comerciales en estos casos solamente pueden verificar si la tarjeta se encuentra activa y si el sistema indica que la clave es correcta.
  - El establecimiento comercial no tiene obligación de solicitar DNI del titular, por tanto no verifica ninguna identidad o firma.
  - En el presente caso la tarjeta del denunciante se encontraba activa y en funcionamiento al momento del consumo, habiendo solicitado que se digite en el POS la clave correspondiente, dando con ello la debida autorización al consumo.
4. El 24 de noviembre de 2015, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - Las afirmaciones del denunciante con respecto al bloqueo de su tarjeta de débito el 25 de julio de 2015, carecen de sustento, al no haber presentado medio probatorio que lo demuestre.
  - En sus registros no se mantiene registrada ninguna llamada telefónica del denunciante de fecha 25 de julio de 2015, así como no se verifica en sus sistemas ningún bloqueo de cuenta o tarjeta señalado por el denunciante con N° 96391.
  - De la impresión de su sistema informático denominado "Listado de operaciones centro autorizado MC-31" se aprecia la validez de las operaciones materia de controversia, realizadas el 25 y 26 de julio de 2015, con tarjeta y clave en cajeros automáticos.
  - La tarjeta de débito materia de denuncia se encontraba activa al momento de las operaciones y fue bloqueada recién el 05 de agosto de 2015 a las 16:51 horas, por pérdida de tarjeta con código de bloqueo N° 23453.
  - Los reclamos formulados por el denunciante fueron atendidos de forma debida.
  - El reclamo formulado el 05 de agosto de 2015 fue atendido en su integridad el 01 de setiembre de 2015; y el reclamo N° 970835 ingresado mediante sistema AloBanco que cuestionaba nuevamente las operaciones no reconocidas y solicitaba la devolución a su cuenta también fue correctamente efectuada tal como consta en la carta de respuesta presentada por el denunciante.

#### ANÁLISIS

##### Marco legal aplicable

5. Artículo 19 del Código.

##### Presunta infracción a analizar

137



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

### Deber de Idoneidad

6. El artículo 19 del Código establece que 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>2</sup>.
7. Se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que el 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<sup>3</sup>.

### *De la solicitud de bloqueo de tarjeta del 25 de julio de 2015*

8. El señor Gonzales denunció que el 25 de julio de 2015, el Banco no bloqueó su cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698, pese a que lo solicitó en dicha fecha y le habrían brindado el código de bloqueo N° 96391.
9. Por su parte, el Banco manifestó que en sus registros no se mantiene registrada ninguna llamada telefónica del denunciante el 25 de julio de 2015, así como no se verifica en sus sistemas ningún bloqueo de cuenta o tarjeta señalado por el denunciante con N° 96391, asimismo manifestó que el denunciante no presentó ningún medio probatorio que sustente sus afirmaciones.
10. De conformidad con la Resolución N° 1039-2011/SC2-INDECOPI del 5 de mayo de 2011, la entonces Sala de Defensa de la Competencia N° 2 -hoy denominada Sala Especializada en Protección al Consumidor- (en adelante la Sala) del Tribunal del INDECOPI, ha señalado que:

*"25. (...) la responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste, la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, una vez que el defecto ha sido efectivamente acreditado por el consumidor (...)"*

*30. Es necesario recordar, que el artículo 162.2° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo*

<sup>2</sup> 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>3</sup> 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.



138



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

196° del Código Procesal Civil –de aplicación supletoria al presente procedimiento16– dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión.” (subrayado agregado)<sup>4</sup>

11. Lo que implica que en estos procedimientos, es necesario que el consumidor acredite el defecto o defectos en el producto o servicio, para que la carga de la prueba se traslade al proveedor y se justifique el inicio de la actividad sancionadora del Estado.
12. Asimismo, la naturaleza célere del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor hace necesario que la parte denunciante aporte medios de prueba, por ello en este caso era necesario que la interesada presente pruebas del presunto defecto en el servicio, por ser la parte que se encontraba en mejor posición para producir medios de prueba al respecto.
13. Ello, con el fin de proporcionar al juzgador elementos de juicio que pongan en evidencia la posible existencia de una infracción y que justifiquen el inicio de la actividad sancionadora del Estado, pues en virtud del principio de licitud que rige el procedimiento sancionador no es posible presumir la existencia del defecto en el producto o servicio para imponer una sanción<sup>5</sup>.
14. No obstante, de los medios probatorios que obran en el expediente no se aprecia alguno que demuestre que el 25 de julio de 2015, el denunciante hubiera solicitado el bloqueo de su cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698.
15. Cabe precisar que el artículo 162.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup>, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196 del Código Procesal Civil<sup>7</sup>, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión.<sup>8</sup>
16. Si bien el denunciante solicitó que se requiera la grabación de la llamada telefónica que realizó el 25 de julio del 2015, el Banco ha negado la existencia de dicha llamada telefónica, por lo que pese a haberse solicitado la indicada grabación mediante Resolución N° 1 del 2 de noviembre del 2015, no existe medio probatorio o indicio que demuestre su existencia.

<sup>4</sup> En el Expediente N° 738-2009/CPC, seguido por Frieda Roxana Del Águila Tuesta contra Indumotora del Perú S.A.

<sup>5</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa  
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

<sup>6</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 162.2.- Carga de la prueba

(...)

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

<sup>7</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. (...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

<sup>8</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

17. En consecuencia, al no haberse acreditado que el 25 de julio del 2015 el señor Gonzales hubiera solicitado el bloqueo de su cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco por presunta infracción al artículo 19 del Código, en este extremo.

**De las operaciones no reconocidas**

Cuestión previa

18. De conformidad con los artículos 29 y 42 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI<sup>9</sup>, concordantes con el numeral 1 del artículo 201 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.
19. Se ha verificado que en la Resolución N° 01 de fecha 2 de noviembre, se ha incurrido en un error material en las fechas de los retiros de dinero y del consumo no reconocido, en el sentido que se consignó lo siguiente:

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE S/.
25/07/2015	14:19	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 100,00
26/07/2015	06:45	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 900,00
30/07/2015	18:49	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
30/07/2015	18:49	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
30/07/2015	18:49	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	400,00
30/07/2015	18:49	INKAFARMA TRUJILLO2/4551708158077688	72,00
			3 872,00

20. Siendo lo correcto lo siguiente:

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE S/.
25/07/2015	14:19	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 100,00
26/07/2015	06:45	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 900,00
25/07/2015	14:06	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
25/07/2015	14:06	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
25/07/2015	14:06	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	400,00
26/07/2015	07:11	INKAFARMA TRUJILLO2/4551708158077688	72,00
			3 872,00

21. Ello conforme a los medios probatorios que obran en el expediente, precisándose que esta corrección no altera el aspecto sustancial del análisis del presente extremo de la denuncia.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INDECOPI

**Artículo 28.- Enmienda y aclaración de resoluciones**

Las Salas del Tribunal sólo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 41.- Normas de procedimiento aplicables en las Comisiones del INDECOPI**

Los procedimientos que se siguen ante las Comisiones se regirán por las disposiciones que regulan las materias de su competencia, así como por las normas de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI aprobada por Decreto Legislativo N° 807 y supletoriamente, por la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444. Rigen también para las Comisiones las disposiciones procesales contenidas en los artículos 28°, 32° y 33° del presente Reglamento, en lo que resulten aplicables.

<sup>10</sup> Ver páginas 115 y 116 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

140

De la responsabilidad del Banco

22. El señor Gonzales denunció al Banco por cargar indebidamente a su cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 las siguientes operaciones que no reconoce:

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE S/.
25/07/2015	14:19	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 100,00
26/07/2015	06:45	RET.CJ.B24 BANCO - TRUJILLO	1 900,00
25/07/2015	14:06	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
25/07/2015	14:06	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	200,00
25/07/2015	14:06	AGENCIA CHOCOP/JR.M/	400,00
26/07/2015	07:11	INKAFARMA TRUJILLO2/4551708158077688	72,00
			3 872,00

23. Con los documentos que obran en el expediente, se ha acreditado que el Banco imputó al señor Gonzales las operaciones antes indicadas, cargándolas a su cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698.<sup>11</sup> Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que dichas operaciones fueron realizadas con la tarjeta N° 4551-7081-5807-7688.<sup>12</sup>
24. Por su parte, el Banco alegó que las operaciones fueron realizadas correctamente con el uso de la tarjeta y la clave secreta, que son de exclusiva responsabilidad del titular. Asimismo, el denunciado adjuntó la impresión de su sistema informático denominado "Listado de operaciones centro autorizado MC-31" donde se aprecia la validez de las operaciones materia de controversia, realizadas el 25 y 26 de julio de 2015, con el uso conjunto de tarjeta y clave.
25. De la revisión del sistema informático denominado "Listado de operaciones centro autorizado MC-31" se aprecia datos como fecha, tipo de transacción, hora, monto de operación, lugar, códigos, respuesta ante ingreso de clave, número de cuenta, entre otros, con lo cual se verifica que las operaciones materia de controversia fueron realizadas sin observación alguna, cumpliendo los procedimientos establecidos por el Banco.
26. De los documentos obrantes en el expediente se ha acreditado que la tarjeta de débito asignada al señor Gonzales fue bloqueada el 5 de agosto de 2015 a las 16:51 horas, es decir después de la realización de los retiros en cuestión; por lo que, se acredita que la tarjeta de débito del interesado se encontraba en situación de activa a la fecha de las operaciones cuestionadas.<sup>13</sup>
27. Cabe precisar que, un consumidor comprende en base a la información existente en el mercado, que existe riesgo en el empleo de tarjetas, como el que es materia del procedimiento, no pudiendo alegar desconocimiento de su uso, pues está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y puedan realizar diversas operaciones con cargo a ella.
28. La señora Gonzales no puede alegar desconocer el uso y condiciones del plástico, toda vez que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito establece lo siguiente:

<sup>11</sup> Ver a páginas 8 y 7 del expediente.

<sup>12</sup> Ver páginas 115 y 116 del expediente.

<sup>13</sup> Ver página 119 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

 41
   
 /

**“Artículo 21 Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios**

Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan. Dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.” (...) (Subrayado nuestro)<sup>14</sup>

29. Asimismo, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, establece lo siguiente:

**“Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.” (...) (Subrayado nuestro)<sup>15</sup>

30. De lo anterior, se desprende que es obligación de los clientes de la entidad financiera dar aviso inmediato acerca del robo, pérdida o extravío de sus tarjetas de crédito, por lo que, mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, perdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con ésta fueron realizados por el titular de la misma, pues la entidad financiera no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder.

<sup>14</sup> RESOLUCIÓN S.B.S. N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

**Artículo 21.- Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios**

Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan. Dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Se deberán registrar las comunicaciones de los usuarios, de tal forma que sea posible acreditar de manera fehaciente su fecha, hora y contenido. Por cada comunicación, se deberá generar un código de registro a ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación. Asimismo, se deberá enviar al titular de las tarjetas una copia del registro de la comunicación efectuada, a través de medios físicos o electrónicos, según elección del propio usuario.

La información referida a los mecanismos de comunicación establecidos por la empresa, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos precedentes, deberá encontrarse publicada en la parte inicial de la página web de la empresa, en las oficinas y en cualquier otro medio a criterio de la empresa, siempre que sea fácilmente identificable.

Lo expuesto en el presente artículo resulta aplicable, sin perjuicio de las demás exigencias establecidas por el marco normativo vigente en materia de atención de reclamos.

<sup>15</sup> RESOLUCIÓN S.B.S. N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

**Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.
5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.
6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.
8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

31. En atención a lo expuesto, en caso de efectuarse transacciones con la tarjeta del interesado, estas se reputarían como efectuadas, reconocidas y aceptadas por él, siempre que se hubieran producido con anterioridad al reporte o bloqueo de la misma.
32. El señor Gonzales alegó que bloqueó su tarjeta vía telefónica el 25 de julio de 2015, y se le otorgó como código de bloqueo el número 96391; sin embargo como ya ha quedado establecido en acápites anteriores, en tanto el Banco ha negado dicha afirmación y al no existir medio probatorio sustentatorio, esta carece de sustento.
33. En el presente caso las operaciones cuestionadas se efectuaron con anterioridad al bloqueo de la tarjeta del señor Gonzales; por lo que, el cargo proveniente de las operaciones materia de denuncia deviene en debida.
34. Mas aun si el Banco presentó las "winchas Auditoras", correspondientes a los retiros de dinero realizados en sus cajeros automáticos, de los cuales también se desprende los datos de la transacción, como la fecha, hora, monto de transacción, tipo de transacción y número de tarjeta. Además, a partir de la revisión de estos documentos no se evidencia que hubiera existido una manipulación de la información presentada; por lo que las transacciones cuestionadas se efectuaron con normalidad y con la tarjeta de débito asignada al señora Gonzales.<sup>16</sup>
35. Es importante recalcar que si bien existe una incongruencia en el Voucher de Consulta de Movimientos<sup>17</sup> así como en los "prints de pantalla" presentados por el denunciante<sup>18</sup>, con respecto a las fechas de los tres retiros de dinero realizados en la Agencia de Chocope y en el consumo realizado en el establecimiento comercial INKAFARMA TRUJILLO (fecha de operación 30/07/2015), lo cierto es que del sistema informático "Listado de operaciones centro autorizado MC-31", se demuestra que estas se realizaron el 25 y 26 de julio del 2015 válidamente y sin inconveniente alguno, asimismo dicha incongruencia tampoco cambia el sentido de análisis de la presente imputación toda vez que la fecha indicada en dichos documentos también es anterior a la realización del bloqueo respectivo de la tarjeta de débito, no alterando el análisis del mismo.
36. En consecuencia, al no haberse acreditado que el Banco hubiera cargado indebidamente a la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 del señor Gonzales las operaciones materia de denuncia realizadas el 25 y 26 de julio del 2015, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra del Banco por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el presente extremo.

#### De la responsabilidad de Eckerd

##### Cuestión previa

37. De conformidad con los artículos 29 y 42 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI<sup>19</sup>, concordantes con el numeral 1 del artículo 201 de la Ley del Procedimiento

<sup>16</sup> Ver páginas 117 y 118 del expediente.

<sup>17</sup> Ver páginas 7 del expediente.

<sup>18</sup> Ver de páginas 8 al 14 del expediente.

<sup>19</sup> DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INDECOPI

#### Artículo 28.- Enmienda y aclaración de resoluciones

Las Salas del Tribunal sólo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a pedido de parte.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

Administrativo General, los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

38. Se ha verificado que en la Resolución N° 01 de fecha 2 de noviembre, se ha incurrido en un error material en la fecha del consumo no reconocido en la tercera imputación de cargos, en el sentido que se consignó como fecha de la operación de consumo el 30 de julio de 2015, siendo lo correcto el 26 de julio de 2015; ello de conformidad con los medios probatorios que obran en el expediente, debiendo precisarse que esta corrección no altera lo sustancial del análisis del presente extremo denunciado.<sup>20</sup>

De la operación no reconocida en el establecimiento de Eckerd

39. El señor Gonzales cuestionó que Eckerd permitió que el 26 de julio de 2015, se realice una operación de consumo por el importe de S/. 72,00 con cargo a su cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698, sin verificar la identidad del titular.
40. De los documentos que obran en el expediente, se ha acreditado que el Banco registró una operación de consumo en Eckerd con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 tarjeta de débito N° 4551-7081-5807-7688 del señor Gonzales por el importe de S/. 72,00.
41. Por su parte, Eckerd alegó que la tarjeta del denunciante se encontraba activa y en funcionamiento al momento del consumo, habiendo solicitado que se digite en el POS la clave correspondiente, dando con ello la debida autorización al consumo asimismo manifestó que los establecimientos comerciales no tienen obligación de solicitar DNI del titular por tanto no verifica ninguna identidad o firma.
42. Cabe precisar que, un consumidor comprende en base a la información existente en el mercado, que existe riesgo en el empleo de tarjetas de débito, como el que es materia del procedimiento, no pudiendo alegar desconocimiento de su uso, pues está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y puedan realizar diversas operaciones con cargo a ella.
43. El señor Gonzales no puede alegar desconocer el uso y condiciones del plástico, toda vez que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito establece lo siguiente:

**"Artículo 12.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a las tarjetas de débito**

*Las tarjetas de débito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:*

(...)

**4. Para su uso, requieren adicionalmente la presencia de una clave secreta, firma, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario, de acuerdo con lo pactado.** (...)  
 (Subrayado nuestro)<sup>21</sup>

**Artículo 41.- Normas de procedimiento aplicables en las Comisiones del INDECOPI**

Los procedimientos que se siguen ante las Comisiones se regirán por las disposiciones que regulan las materias de su competencia, así como por las normas de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI aprobada por Decreto Legislativo N° 807 y supletoriamente, por la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444. Rigen también para las Comisiones las disposiciones procesales contenidas en los artículos 28°, 32° y 33° del presente Reglamento, en lo que resulten aplicables.

<sup>20</sup> Ver página 62 del expediente.

<sup>21</sup> RESOLUCIÓN S.B.S. N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

- 144
44. Asimismo, de conformidad con el acápite 15 de la presente resolución, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito establece que el administrado no es responsable de ninguna operación realizada luego del aviso del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de a tarjeta.
  45. De lo anterior, se desprende que es obligación de los clientes de la entidad financiera dar aviso inmediato acerca del robo, pérdida o extravío de sus tarjetas de débito, por lo que, mientras no se reporte una tarjeta de débito como robada, perdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con ésta fueron realizados por el titular de la misma, pues la entidad financiera ni los establecimientos comerciales tienen otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder.
  46. En atención a lo expuesto, en caso de efectuarse transacciones con la tarjeta de débito del interesado, estas se reputarían como efectuadas, reconocidas y aceptadas por él, siempre que se hubieran producido con anterioridad al reporte o bloqueo de la misma.
  47. A efectos de utilizar una tarjeta de débito, el portador deberá pasar la banda magnética de la misma 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 a la cuenta del titular, siempre que dicha tarjeta se encuentre activa.
  48. En el presente caso ha quedado acreditado que la operación cuestionada se efectuó con anterioridad al bloqueo de la tarjeta de débito del señor Gonzales; por lo que, no se le puede atribuir responsabilidad a Eckerd por el consumo realizado por el interesado cuando su tarjeta de débito de encontraba activa.
  49. En tal sentido, Eckerd tomó las medidas de seguridad necesarias para la realización del consumo en cuestión, pues se efectuó con la tarjeta física y el empleo de la clave secreta, lo cual se considera ineludiblemente efectuada, reconocida y aceptada por el interesado.
  50. En consecuencia, al haberse acreditado que Eckerd tomó las medidas de seguridad necesarias al momento de realizarse la operación de consumo con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 de titularidad del señor Gonzales el 26 de julio de 2015, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en su contra por presunta infracción al artículo 19 del Código.

**De la atención del reclamo N° 0002071**

51. El señor Gonzales denunció que el Banco no atendió de manera íntegra el reclamo N° 00022071, que presentó el 05 de agosto de 2015.

**DISPOSICIONES APLICABLES A LAS TARJETAS DE DÉBITO**

**Artículo 12.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a las tarjetas de débito**

Las tarjetas de débito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta o nombre comercial; y la identificación del sistema de tarjeta de débito (marca) al que pertenece, de ser el caso.
2. Número de la tarjeta de débito.
3. Fecha de vencimiento.
4. Para su uso, requieren adicionalmente la presencia de una clave secreta, firma, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario, de acuerdo con lo pactado.

El plazo de vigencia de las tarjetas de débito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

148

52. De la revisión del expediente, se encuentra acreditado que el señor Gonzales presentó un reclamo asignándose como número de tramitación el 00022071<sup>22</sup>, mediante el cual el señor Gonzales manifestó no reconocer cinco operaciones de consumo realizadas entre el 25 y 26 de julio del 2015.
53. Por su parte el Banco manifestó haber atendido en su integridad el reclamo N° 00022071 mediante carta de fecha 26 de agosto de 2015, y remitida al domicilio del denunciante el 1 de setiembre de 2015.
54. Asimismo, de la revisión de la carta de fecha 26 de agosto de 2015, se aprecia que el referido proveedor brindó una atención íntegra al reclamo formulado por el denunciante, informándole que se verificó que las operaciones reclamadas fueron realizadas correctamente y que no se ubicó ningún registro de la llamada donde se efectuó el bloqueo de su tarjeta el 25 de julio del 2015, por lo que no era posible atender su reclamo; asimismo se aprecia que la indicada carta fue recibida por su esposa firmando el cargo de recepción.<sup>23</sup>
55. En consecuencia, al haberse acreditado que el Banco brindó una respuesta íntegra al reclamo N° 00022071, formulado por el señor Gonzales el 5 de agosto de 2015, al haberse pronunciado por cada uno de los hechos reclamados, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco por presunta infracción al artículo 19 del Código, en este extremo.

#### **De la atención del reclamo N° 970835**

56. El señor Gonzales denunció que el Banco no atendió de manera íntegra el reclamo N° 970835, que presentó el 07 de agosto de 2015.
57. Por su parte el Banco manifestó que el reclamo N° 970835, fue ingresado mediante el sistema AloBanco, cuestionando la realización de las operaciones no reconocidas y solicitando la devolución a su cuenta y fue atendido mediante carta del 31 de agosto de 2015, brindándole una atención íntegra a su reclamo formulado.
58. De la revisión del expediente se aprecia que la propia denunciante presentó la carta emitida por el Banco el 31 de agosto de 2015, en atención al reclamo N° 970835, en el cual brinda una atención íntegra al reclamo formulado, informándole entre otros que habiéndose verificado en sus sistemas las operaciones materia de reclamo, estas se realizaron válidamente antes de la fecha de bloqueo.<sup>24</sup>
59. En consecuencia, al haberse acreditado que el Banco brindó una respuesta íntegra al reclamo N° 970835, formulado por el señor Gonzales el 7 de agosto de 2015, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco por presunta infracción al artículo 19 del Código, en este extremo.

#### **Medida correctiva**

<sup>22</sup> Ver página 15 del expediente.

<sup>23</sup> Ver página 120 del expediente.

<sup>24</sup> Ver página 20 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

146

60. Al no haberse verificado infracción a las normas sobre protección al consumidor, carece de objeto acoger el pedido sobre la medida correctiva solicitada y el pago de costos y costas del procedimiento.

#### RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra BBVA Banco Continental por el presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el 25 de julio del 2015 el señor Marco Antonio Gonzales Linares hubiera solicitado el bloqueo de su cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698.

**SEGUNDO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra BBVA Banco Continental por el presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que haya cargado indebidamente a la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 del señor Marco Antonio Gonzales Linares las operaciones materia de denuncia.

**TERCERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Eckerd Perú S.A. por el presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado tomó las medidas de seguridad necesarias al momento de realizarse la operación de consumo con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011 0250 02 00311698 de titularidad del señor Marco Antonio Gonzales Linares el 26 de julio de 2015.

**CUARTO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra BBVA Banco Continental por el presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que brindó una respuesta íntegra al reclamo N° 00022071, formulado por el señor Marco Antonio Gonzales Linares el 5 de agosto de 2015.

**QUINTO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra BBVA Banco Continental por el presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que brindó una respuesta íntegra al reclamo N° 970835, formulado por el señor Marco Antonio Gonzales Linares el 7 de agosto de 2015.

**SEXTO:** Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 4.6.4. del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobada mediante Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>25</sup>. Cabe señalar que, en caso se interponga recurso de apelación deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor en un plazo máximo de

<sup>25</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

147

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>26</sup>.



GUSTAVO ADOLFO AYÓN AGUIRRE  
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al  
Consumidor de la Oficina Regional del NDECOPI de La Libertad

<sup>26</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

## Anexo N° 03

El Peruano  
Sábado 2 de noviembre de 2013

**NORMAS LEGALES**

506391

Que, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, mediante Directiva N° SBS-DIR-ADM-085-16, ha dictado una serie de Medidas Complementarias de Austeridad en el Gasto para el ejercicio 2013, estableciéndose en el Numeral 4.3.1., que se autorizarán los viajes al exterior de los funcionarios para eventos cuyos objetivos obliguen la representación sobre temas vinculados con negociaciones bilaterales, multilaterales, foros o misiones oficiales que comprometan la presencia de sus trabajadores, así como para el ejercicio de funciones o eventos de interés para la Superintendencia, como el presente caso;

Que, en consecuencia es necesario autorizar el viaje del citado funcionario para participar en el indicado evento, cuyos gastos por concepto de pasajes aéreos y viáticos, serán cubiertos por esta Superintendencia con cargo al Presupuesto correspondiente al ejercicio 2013; y,

En uso de las facultades que le confiere la Ley N° 26702 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros", de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27619 y en virtud a la Directiva sobre Medidas Complementarias de Austeridad en el Gasto para el ejercicio 2013 N° SBS-DIR-ADM-085-16, que incorpora lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 047-2002-PCM y el Decreto Supremo N° 056-2013-PCM;

RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Autorizar el viaje del señor **Juan Armando Olivares López**, Jefe de la Oficina Descentralizada de Arequipa de la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario de la SBS, del 02 al 08 de noviembre de 2013 a la ciudad de Fortaleza, Ceará, República Federativa del Brasil, para los fines expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** El citado funcionario, dentro de los 15 (quince) días calendario siguientes a su reincorporación, deberá presentar un informe detallado describiendo las acciones realizadas y los resultados obtenidos durante el viaje autorizado.

**Artículo Tercero.-** Los gastos que irrogue el cumplimiento de la presente autorización por conceptos de pasajes aéreos y viáticos serán cubiertos por esta Superintendencia con cargo al Presupuesto correspondiente al ejercicio 2013, de acuerdo al siguiente detalle:

Pasajes aéreos	US\$	1 065,51
Viáticos	US\$	1 480,00

**Artículo Cuarto.-** La presente Resolución no otorga derecho a exoneración o liberación de impuestos de Aduana de cualquier clase o denominación a favor del funcionario cuyo viaje se autoriza.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

1008681-1

## Aprueban el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013

Lima, 30 de octubre de 2013

EL SUPERINTENDENTE DE BANCA, SEGUROS Y  
ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE  
PENSIONES

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 34 del artículo 221° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, faculta a las empresas del sistema financiero a expedir y administrar tarjetas de crédito y débito, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo I del Título III de la Sección Segunda de la Ley General;

Que, el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008 y sus normas modificatorias, establece normas referidas a las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad aplicables, con especial énfasis en la verificación de la identidad del titular o usuario y el establecimiento de límites de responsabilidad en el uso fraudulento de dichas tarjetas;

Que, las tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, sustituto del dinero en efectivo, lo que ha estimulado la intensificación de su uso, razón por la cual resulta necesario aprobar disposiciones que refuercen las medidas establecidas, con respecto a la expedición y administración de tarjetas de crédito y establecer medidas similares para el caso de tarjetas de débito;

Que, asimismo, resulta necesario adecuar y emitir disposiciones sobre tarjetas de crédito y débito, de acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios y del público en general respecto de las propuestas de modificación a la normativa del sistema financiero, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución sobre la materia en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Riesgos y de Asesoría Jurídica, así como de la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7, 9 y 19 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, según se indica a continuación:

### "REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO"

#### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

##### Artículo 1°.- Alcance

El presente Reglamento es aplicable a las empresas de operaciones múltiples, a que se refiere el literal A del artículo 16° de la Ley General, autorizadas a expedir y administrar tarjetas de crédito y débito, en adelante empresas.

##### Artículo 2°.- Definiciones

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

1. Cajero automático: conforme a la definición del Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas, Uso de Locales Compartidos, Cajeros Automáticos y Cajeros Corresponsales, aprobado por la Resolución SBS N° 6285-2013 y sus normas modificatorias.

2. Canal: cualquier medio físico o virtual al que accede el usuario para efectuar operaciones monetarias (banca por internet, cajeros automáticos, terminales de punto de venta, entre otros).

3. Circular de pago mínimo: Circular que establece las disposiciones referidas a la metodología del cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, Circular N° B-2206-2012, F- 546-2012, CM-394-2012, CR-262-2012, EDPYME-142-2012.

4. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.

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.

6. Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al titular y a las empresas, incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto

del pacto, y que ha sido debidamente celebrado por las partes intervinientes.

7. Días: días calendario.
8. EMV: estándar de interoperabilidad de tarjetas Europay, Mastercard y Visa.
9. Factor de autenticación: conforme a la definición señalada en la Circular G-140-2009, referida a la gestión de la seguridad de la información.
10. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
11. Micropago: operaciones por montos poco significativos determinados por la empresa, en las que no se requiere la clave secreta u otro medio de autenticación por parte de los usuarios al momento de efectuar el consumo u operación.
12. Negocios afiliados: empresas o personas que aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago por los productos y/o servicios que ofrecen.
13. Reglamento: Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
14. Reglamento de Transparencia: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias.
15. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
16. Tarjeta: tarjeta de crédito y/o débito, según corresponda, que puede permitir la realización de retiros y/u otras operaciones a través de los canales ofrecidos por la empresa emisora, así como ser utilizado como medio de pago de bienes o servicios en la red de negocios afiliados.
17. Terminales de punto de venta: dispositivos de acceso tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por negocios afiliados o usuarios para efectuar operaciones con tarjetas.
18. Titular: persona natural o jurídica a la que, como consecuencia de la celebración de un contrato con las empresas, se le entrega una tarjeta.
19. Usuario: persona natural que se encuentra autorizada para utilizar la tarjeta.

#### Artículo 3°.- Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

#### Artículo 4°.- Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones, efectuar el retiro de los depósitos realizados a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados, debitándose los montos correspondientes de sus depósitos.

### CAPÍTULO II

#### DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

##### Artículo 5°.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos aplicables para requerir el consentimiento previo del usuario en caso se busque realizar un aumento de la línea conforme lo dispone el artículo 30° del Reglamento de Transparencia, cuando corresponda.

2. Forma y medios de pago permitidos.
3. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío de la tarjeta de crédito o de la sustracción, robo o hurto de esta o la información que contiene.
4. Casos en los que procede el bloqueo o anulación de la tarjeta de crédito y la resolución del contrato.
5. Condiciones aplicables a la renovación del contrato, de ser el caso.
6. Periodicidad con la que se pondrá a disposición o entregará los estados de cuenta.
7. A nombre de quién se emitirán los estados de cuenta, titular o usuario, de ser el caso.
8. Condiciones de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica y plazo de aceptación del estado de cuenta.
9. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito deberá ser claro y no podrá conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al titular en documento aparte sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos negociada.

Se entenderá que existe un agravamiento desproporcionado, cuando el orden de imputación de pagos aplicado por la empresa genera un perjuicio económico al titular. No se genera un perjuicio económico, cuando se amortiza en orden decreciente la deuda, iniciándose la aplicación de los pagos a aquellas obligaciones diferenciadas que generan una mayor carga por concepto de intereses, al corresponderles una tasa de interés mayor, hasta llegar a aquellas que generan una menor carga por dicho concepto.

Asimismo, para efectos de lo dispuesto en el presente numeral se entiende que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula no constituye una condición masiva que forma parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; es decir, cuando puede evidenciarse que el titular ha influido en el contenido de la cláusula.

10. Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, que deberán ser fijadas hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de este.
11. Información sobre la prestación de los servicios asociados a las tarjetas de crédito señalados en el artículo 7° del Reglamento.
12. Condiciones generales en las que opera la supresión y reactivación de los servicios señalados en el artículo 7° del Reglamento, cuando corresponda; así como el tratamiento que se otorgará, con relación a estos servicios, a las tarjetas adicionales.
13. Otros que establezca la empresa o la Superintendencia, mediante oficio múltiple.

##### Artículo 6°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito o nombre comercial que la empresa asigne al producto; y la identificación del sistema de tarjeta de crédito (marca) al que pertenece, de ser el caso.
2. Número de la tarjeta de crédito.
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario antes de realizar una operación, de acuerdo con lo pactado.
4. Fecha de vencimiento.

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

##### Artículo 7°.- Servicios asociados a las tarjetas de crédito

Las empresas, en función a sus políticas internas, darán a los titulares la posibilidad de hacer uso de uno o más de los siguientes servicios:

1. Disposición de efectivo: deberá otorgársele la posibilidad, para cada operación, de decidir si estas

disposiciones deberán ser cargadas en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable a estas.

2. Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de la empresa.

3. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la tarjeta.

4. Otras previstas por la empresa en los contratos.

Los servicios aludidos pueden otorgarse al momento de contratar o posteriormente. Su supresión o reactivación a voluntad del titular será posible a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos para contratar la tarjeta de crédito.

Esta posibilidad deberá informarse en forma destacada, previa a la celebración del contrato y contemplarse como parte de su contenido.

#### Artículo 8°.- Tarjeta de crédito adicional

La tarjeta de crédito adicional es emitida a un usuario, a solicitud y bajo la responsabilidad del titular, al amparo del contrato celebrado con el titular y de la misma línea de crédito otorgada a este o parte de ella.

La tarjeta de crédito adicional a la tarjeta principal solo podrá emitirse cuando exista autorización expresa de su titular, utilizando los medios establecidos por las empresas para dicho efecto.

#### Artículo 9°.- Cargos

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

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

#### Artículo 10°.- Contenido mínimo de los estados de cuenta

El estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre del titular o usuario, según lo establecido en el contrato, al que se le asigna una tarjeta de crédito.

2. Número de identificación de la tarjeta de crédito, entendiéndose por este como mínimo a los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta de crédito.

3. Periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago.

4. Monto mínimo de pago, conforme a la Circular de pago mínimo. Se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, conforme a la referida Circular.

5. Pagos efectuados durante el periodo informado; es decir, antes de la fecha de corte, indicando la fecha en que se realizó el pago y el monto.

6. Deberá indicarse la relación de todos los consumos u otras operaciones, y el establecimiento afiliado en que se realizaron, de ser el caso; así como la fecha y el monto de las operaciones registradas en el periodo informado. En el caso de consumos u otras operaciones en cuotas fijas, se deberá indicar el número de cuotas pactadas.

7. La cuota fija total que corresponda al periodo de facturación; es decir la suma de las cuotas fijas por los consumos u otras operaciones efectuadas que corresponde pagar en el periodo. Asimismo, deberá desglosarse la cuota fija total y cada cuota fija que la compone precisando el monto que corresponde al principal, intereses y las comisiones y gastos, en caso corresponda. En el supuesto de que por razones operativas, debidamente justificadas ante la Superintendencia, no se pueda mostrar el desglose por cada cuota antes indicado, las empresas deberán informar solo la información que corresponde a la cuota fija total del periodo.

8. Saldo adeudado a la fecha de corte.

9. Monto total y monto disponible en la línea de crédito.

10. Tasa de interés compensatorio efectiva anual aplicable a cada consumo u operación bajo modalidad revolvente o cuotas fijas, así como la tasa de interés moratorio efectiva anual o penalidad por incumplimiento aplicable a la fecha del estado de cuenta. Se presentará la información desagregada por cada consumo u operación en aquellos casos en los que la empresa ofrezca tasas diferenciadas.

11. Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía, el periodo al que corresponde el referido cargo y el monto correspondiente, en caso se realicen cobros por este concepto.

12. La información que se detalla a continuación deberá presentarse en el anverso del estado de cuenta, en forma destacada y fácilmente identificable, con tipo de letra sombreado o resaltado y con un tamaño no menor a tres (3) milímetros de acuerdo con el siguiente texto:

#### "INFORMACIÓN IMPORTANTE:\*

*Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, esta se cancelará en \_\_\_\_ meses, pagando S/. \_\_\_\_ de intereses y S/. \_\_\_\_ por comisiones y gastos.*

*Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza más operaciones, esta se cancelará en \_\_\_\_ meses, pagando US\$ \_\_\_\_ de intereses y US\$ \_\_\_\_ por comisiones y gastos".*

\*La información referida a la deuda en dólares americanos se presentará en caso resulte aplicable.

13. La información que se detalla a continuación deberá ser presentada en el estado de cuenta con un tamaño no menor a tres (3) milímetros:

- "La información referida al cálculo del pago mínimo y sus ejemplos se encuentra a su disposición a través de los siguientes canales \_\_\_\_\_."

- "Si hubiera pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo; b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la de la empresa; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerde que tiene el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales \_\_\_\_\_."

#### Artículo 11°.- Puesta a disposición o envío y recepción del estado de cuenta y procedimiento de reclamos

Las empresas deberán remitir o poner a disposición de los titulares de tarjetas de crédito el estado de cuenta por lo menos mensualmente. Para tal efecto, deberán otorgar a los titulares la posibilidad de elegir la recepción de la mencionada información a través de uno o ambos de los mecanismos señalados a continuación:

1. Medios físicos (remisión al domicilio señalado por el titular).

2. Medios electrónicos (por medio de la presentación de dicha información a través de la página web, correo electrónico, entre otros).

Las empresas y los titulares podrán pactar que no se remita o ponga a disposición el estado de cuenta, en caso no exista saldo deudor.

Asimismo, en caso de incumplimiento en el pago, cesará la obligación de las empresas de remitir los estados de cuenta, siempre que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento. Las empresas y los titulares podrán pactar un plazo menor al señalado anteriormente.

Las empresas deberán entregar los estados de cuenta en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago. Si los titulares no recibieran los estados de cuenta oportunamente tendrán el derecho de solicitarlos a las empresas y estas la obligación de proporcionar copia de estos, en las condiciones establecidas en los contratos, incluso en aquellos casos en que la no remisión se debiera a lo dispuesto en el párrafo anterior.

Los titulares podrán observar el contenido de los estados de cuenta dentro del plazo establecido en el contrato, el cual no podrá ser menor a los treinta (30) días siguientes contados a partir de su fecha de entrega. Transcurrido el plazo de treinta (30) días antes referido o el que se hubiese pactado, se presume que se ha agotado la vía interna para presentar reclamos sobre el estado de cuenta en las empresas. Cabe precisar que esta presunción

no enerva los derechos de los titulares establecidos en el ordenamiento legal vigente para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

### CAPÍTULO III

#### DISPOSICIONES APLICABLES A LAS TARJETAS DE DÉBITO

##### Artículo 12°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a las tarjetas de débito

Las tarjetas de débito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta o nombre comercial; y la identificación del sistema de tarjeta de débito (marca) al que pertenece, de ser el caso.
2. Número de la tarjeta de débito.
3. Fecha de vencimiento.
4. Para su uso, requieren adicionalmente la presencia de una clave secreta, firma, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario, de acuerdo con lo pactado.

El plazo de vigencia de las tarjetas de débito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

##### Artículo 13°.- Servicios asociados a tarjetas de débito

Las empresas, en función a sus políticas internas, darán a los titulares la posibilidad de hacer uso, de uno o más de los siguientes servicios, según corresponda:

1. Operaciones de compra, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la de la empresa.
2. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior con presencia física de la tarjeta.
3. Otras previstas por la empresa, en los contratos.

Los servicios aludidos pueden otorgarse al momento de contratar o posteriormente. Su supresión o reactivación a voluntad del titular será posible a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos para celebrar el contrato de depósito o de la tarjeta de débito.

Esta posibilidad deberá informarse en forma destacada, previa a la celebración del contrato y contemplarse como parte del contenido del contrato de depósito o de la tarjeta de débito.

##### Artículo 14°.- Cargos

Las empresas cargarán en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones asumidas en el contrato, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

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

### CAPÍTULO IV

#### OTROS ASPECTOS APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

##### SUBCAPÍTULO I

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

##### 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, 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.
2. Aplicar procedimientos criptográficos sobre los datos críticos y claves almacenadas en el chip de las tarjetas, así como sobre aquellos existentes en los mensajes intercambiados entre las tarjetas, los terminales de punto de venta, los cajeros automáticos y las empresas emisoras.
3. En caso las empresas emisoras permitan la autorización de operaciones fuera de línea, deben aplicar un método de autenticación de datos que brinde adecuadas condiciones de seguridad, sin afectar la calidad y el rendimiento del servicio provisto al usuario. Dichas operaciones se realizarán conforme a los límites y condiciones pactadas con el cliente, que incluirán por ejemplo límites al número de operaciones consecutivas procesadas fuera de línea.
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.

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

Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

1. Entregar la tarjeta y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales al titular, excepto cuando este haya instruido en forma expresa que se entreguen a una persona distinta, previa verificación de su identidad y dejando constancia de su recepción.
2. En caso la empresa genere la primera clave o número secreto de la tarjeta, esta deberá ser entregada según las condiciones del numeral anterior, obligando su cambio antes de realizar la primera operación que requiera el uso de dicha clave.
3. En caso de que se utilice la clave como método de autenticación, permitir que el usuario pueda cambiar dicha clave o número secreto, las veces que lo requiera.
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.

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

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

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

oficial de identidad, cuando 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.

#### **Artículo 18°.- Medidas en materia de seguridad de la información**

Son exigibles, a las empresas, las normas vigentes emitidas por la Superintendencia sobre gestión de seguridad de la información y de continuidad del negocio.

Asimismo, en torno al almacenamiento, procesamiento y transmisión de los datos de las tarjetas que emitan, las empresas deberán implementar los siguientes controles específicos de seguridad:

1. Implementar y mantener la configuración de cortafuegos o *firewalls*, enrutadores y equipos similares que componen la red interna, adoptando configuraciones estandarizadas y restringiendo permisos para evitar accesos no autorizados.

2. Implementar políticas para evitar el uso de clave secreta y parámetros de seguridad predeterminados provistos por los proveedores de servicios de tecnología.

3. Implementar políticas de almacenamiento, retención y de eliminación de datos, así como para el manejo de llaves criptográficas, que permitan limitar la cantidad de datos a almacenar y el tiempo de retención a lo estrictamente necesario según requerimientos legales, regulatorios y de negocio.

4. Implementar mecanismos de cifrado para la transmisión de los datos del usuario en redes públicas.

5. Implementar y actualizar software y programas antivirus en computadores y servidores.

6. Mantener sistemas informáticos y aplicaciones seguras; para el caso de software provisto por terceros, establecer procedimientos para identificar vulnerabilidades y aplicar actualizaciones; para el caso de desarrollos de sistemas propios, adoptar prácticas que permitan reducir las vulnerabilidades de seguridad de dichos sistemas.

7. Implementar políticas que restrinjan el acceso a los datos de los usuarios solo al personal autorizado, reduciéndolo al estrictamente necesario.

8. Implementar políticas de asignación de un identificador único a cada persona que acceda a través de software a los datos de los usuarios.

9. Implementar controles de acceso físico para proteger los datos de los usuarios, restringiéndolo únicamente a personal autorizado, propio o de terceros.

10. Registrar y monitorear todos los accesos a los recursos de red y a los datos de los usuarios.

11. Efectuar análisis de vulnerabilidades periódicos a la red interna y pruebas de penetración externas e internas, así también luego de cambios significativos en la red o sistemas informáticos.

12. Implementar lineamientos y procedimientos de seguridad de la información específicos, incluyendo un programa formal de capacitación en seguridad de la información, en función a las responsabilidades del personal, controles aplicables a los proveedores de servicios y un plan de respuesta a eventos de violación de seguridad que sea probado anualmente.

#### **Artículo 19°.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados**

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.

2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.

3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.

#### **Artículo 20°.- Requerimientos de seguridad en caso de subcontratación**

En los casos de subcontratación, que las empresas realicen para la provisión de servicios con tarjetas, es de aplicación la regulación vigente sobre subcontratación; en particular, debe formalizarse en los acuerdos con terceros para la aceptación de las tarjetas, la necesidad del cumplimiento de estándares internacionales de seguridad, aplicables al procesamiento de operaciones con tarjetas.

### **SUBCAPÍTULO II**

#### **OBLIGACIONES ADICIONALES DE LAS EMPRESAS**

#### **Artículo 21°.- Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios**

Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan. Dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Se deberán registrar las comunicaciones de los usuarios, de tal forma que sea posible acreditar de manera fehaciente su fecha, hora y contenido. Por cada comunicación, se deberá generar un código de registro a ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación. Asimismo, se deberá enviar al titular de las tarjetas una copia del registro de la comunicación efectuada, a través de medios físicos o electrónicos, según elección del propio usuario.

La información referida a los mecanismos de comunicación establecidos por la empresa, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos precedentes, deberá encontrarse publicada en la parte inicial de la página web de la empresa, en las oficinas y en cualquier otro medio a criterio de la empresa, siempre que sea fácilmente identificable.

Lo expuesto en el presente artículo resulta aplicable, sin perjuicio de las demás exigencias establecidas por el marco normativo vigente en materia de atención de reclamos.

#### **Artículo 22°.- Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude**

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos:

1. Mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre las posibles operaciones de fraude.

2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o definitivo de la tarjeta, en caso sea necesario.

#### **Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.

2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.

3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.

4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.

5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.

6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.

7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.

8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.

**Artículo 24°.- Traslado de costos por la contratación de seguros y/o creación de mecanismos de protección o contingencia**

Las empresas no podrán trasladar a los usuarios como gasto o comisión, según corresponda, el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección o contingencia, que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de operaciones no reconocidas, que son de responsabilidad de estas de acuerdo con lo establecido en el artículo 23° del Reglamento.

**Artículo 25°.- Devolución o destrucción**

En caso de anulaciones de tarjetas, con excepción de los casos de extravío o sustracción, las empresas procurarán la devolución física de la tarjeta encargándose de su destrucción en presencia del titular o del usuario. La misma disposición resulta aplicable cuando se expidan duplicados o nuevas tarjetas en reemplazo de las deterioradas, o en caso de la resolución o término del contrato suscrito. En caso de que la devolución física de la tarjeta no sea posible, el titular o usuario de esta será responsable de su destrucción. Las empresas deberán comunicar a los establecimientos afiliados la invalidez en los casos de tarjetas anuladas o sustituidas antes del término de su vigencia.

**SUBCAPÍTULO III**

**EN MATERIA DE SUPERVISIÓN**

**Artículo 26°.- Comunicación para expedir tarjetas**

Las empresas autorizadas, que decidan iniciar la expedición de tarjetas, deberán comunicarlo a la Superintendencia, en un plazo no menor a los treinta (30) días anteriores al inicio de la referida expedición.

**Artículo 27°.- Manuales aplicables por la expedición y administración de tarjetas**

Las empresas deberán contar con manuales relacionados con la expedición y administración de tarjetas, considerando para tal efecto el cumplimiento de las obligaciones desarrolladas en el Reglamento.

Adicionalmente, dichos manuales deberán considerar los procedimientos, plazos, controles y medidas de seguridad utilizados en la elaboración física, asignación de clave, transporte, entrega y custodia de las tarjetas.

**DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

**Primera.- Reglamento de Transparencia**

Resultan aplicables las disposiciones reguladas en el Reglamento de Transparencia.

**Segunda.- Cuentas Básicas**

Las tarjetas que se otorguen como consecuencia de la contratación de una cuenta básica, y exclusivamente para el uso de dicha cuenta, no se encuentran obligadas a cumplir con las disposiciones contempladas en el artículo 15° del Reglamento sobre el uso de tarjetas con circuito integrado o chip ni las obligaciones establecidas en la cuarta disposición final y transitoria del Reglamento que se encuentren asociadas a la implementación y puesta a disposición de tarjetas con circuito integrado o chip.

La referida disposición podrá aplicarse a otros productos financieros previa autorización de la Superintendencia.

**Tercera.- Remisión de reportes**

Las empresas deberán remitir a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días siguientes posteriores al cierre de cada mes, el Reporte N° 7 "Tarjetas de Crédito" del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, vía SUCAVE, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el reporte.

**Cuarta.- Plazo de adecuación**

Para cumplir con las exigencias contempladas en el Reglamento, serán de aplicación los siguientes plazos máximos:

1. A partir del 31 de diciembre de 2014, todas las nuevas tarjetas de débito y crédito deberán ser emitidas con chip, conforme a lo establecido en el artículo 15° del Reglamento. Asimismo, a partir de esa fecha, las empresas deberán dar la posibilidad a los usuarios de cambiar sus tarjetas con banda magnética por tarjetas con chip.

2. Para implementar lo requerido en los artículos 7°, 10°, 13°, el numeral 4 del artículo 16°, así como lo señalado en el artículo 17°, las empresas tendrán un plazo de adecuación hasta el 31 de diciembre de 2014.

3. A partir del 31 de diciembre de 2015, las empresas deberán asegurar que las redes de cajeros automáticos, que brindan a sus clientes para sus operaciones (ya sean redes propias o redes contratadas con terceros en el territorio nacional), puedan autenticar las tarjetas emitidas, a través del uso del chip o circuito integrado, incorporado en la tarjeta para realizar las operaciones solicitadas por los clientes.

4. A partir del 31 de diciembre de 2015, las empresas que permitan la realización de operaciones, sin utilizar el circuito integrado o chip incorporado en las tarjetas, deberán asumir los riesgos y, por lo tanto, los costos de dichas operaciones, en caso no sean reconocidas por los usuarios.

5. Para implementar lo requerido en el artículo 18°, las empresas tendrán un plazo de adecuación hasta el 31 de diciembre de 2015.

**Artículo Segundo.-** El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por el Artículo Primero de la presente Resolución, entrará en vigencia el 1 de abril de 2014, fecha en la cual quedará derogado el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008 y sus normas modificatorias, así como el artículo 32° del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG  
 Superintendente de Banca, Seguros y  
 Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

1008675-1

**TRIBUNAL  
 CONSTITUCIONAL**

**Declaran infundada demanda de  
 inconstitucionalidad interpuesta  
 contra el artículo 1° de la Ley N°  
 29475, que modifica artículo 7.2 de la  
 Ley N° 28583, Ley de Reactivación de  
 la Marina Mercante Nacional**

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL  
 Expediente N° 0020-2011-PI/TC

SENTENCIA  
 DEL PLENO JURISDICCIONAL DEL  
 TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Del 22 de mayo de 2013

PROCESO DE INCONSTITUCIONALIDAD  
 Colegio de Abogados de Arequipa c. Congreso  
 de la República

**Síntesis:**

Demanda de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados de Arequipa contra el artículo 1 de