



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN
EN DERECHO EMPRESARIAL**



**“Responsabilidad administrativa de los
establecimientos comerciales, en los consumos
fraudulentos con tarjetas de crédito realizados en la
región Lambayeque: 2007 - 2019”**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Derecho con mención en Derecho Empresarial**

AUTORA:

Leyva Wong, Ana Kimena

ASESOR:

M.Sc. Huaranga Navarro, Héctor

LAMBAYEQUE - PERÚ

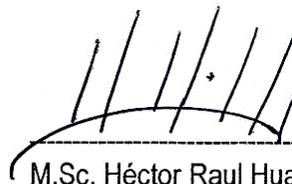
2021

“Responsabilidad administrativa de los establecimientos comerciales, en los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito realizados en la región Lambayeque: 2007 - 2019”



Ana Kimena Leyva Wong

Autora

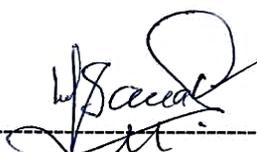


M.Sc. Héctor Raul Huaranga Navarro

Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: MAESTRA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO EMPRESARIAL

Aprobado por:



M. SC. Miguel Arana Cortez
Presidente del Jurado



M. Sc. Mariano Larrea Chucas
Secretario del Jurado



Dr. Freddy Hernández Rengifo
Vocal del Jurado

Lambayeque, 2021

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS	Pág. 1 de 3

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 5.00 p.m. del día martes 30 de marzo de 2021, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°1081-2010-EPG, de fecha 24 de mayo de 2010, conformado por:

Dr. MIGUEL ARCANGEL ARANA CORTEZ	Presidente
Mg. MARIANO LARREA CHUCAS	Secretario
Dr. FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO	Vocal
Mg. HECTOR RAUL HUARANGA NAVARRO	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista ANA KIMENA LEYVA WONG candidata a optar el grado de MAESTRA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO EMPRESARIAL con la tesis titulada "RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS CON TARJETAS DE CREDITO REALIZADOS EN LA REGION LAMBAYEQUE: 2007 – 2019". El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°171-2021-EPG de fecha 19 de marzo de 2021 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 20 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL POSGRADO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS	Pág 2 de 3

puntos 18, equivalente a Muy Bueno, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO EMPRESARIAL.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

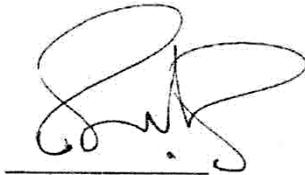
Siendo las 18.10 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



ASESOR

Declaración jurada de originalidad

Yo ANA KIMENA LEYVA WONG investigador principal, y HECTOR RAUL HUARANGA NAVARRO, asesor del trabajo de investigación “RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS CON TARJETAS DE CREDITO REALIZADOS EN LA REGION LAMBAYEQUE: 2007 - 2019”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 3 de mayo de 2021

Nombre del investigador (es) ANA KIMENA LEYVA WONG

Nombre del asesor HECTOR RAUL HUARANGA NAVARRO

Handwritten signature of Ana Kimena Leyva Wong and HECTOR RAUL HUARANGA NAVARRO. The signature consists of a large, stylized cursive signature for Ana Kimena Leyva Wong, followed by a series of vertical lines and a horizontal line below them, representing the signature of Hector Raul Huaranga Navarro.

DEDICATORIA

A mi familia:

Por la constante motivación y compañía en cada proyecto.

A Indecopi:

Por la invaluable inspiración en mi desarrollo profesional y de aporte al fortalecimiento del sistema de protección al consumidor.

AGRADECIMIENTO

Al doctor Héctor Huaranga Navarro

Por el valioso asesoramiento brindado,
el cual ha contribuido en la ejecución y conclusión
de la presente investigación

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO Y CONSIDERACIONES	
METODOLÓGICAS	22
1. 1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	22
1. 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1. 3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	25
1. 4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	26
1. 4. 1. Justificación	26
1. 4. 2. Importancia	27
1. 5. OBJETIVOS	27
1. 6. HIPÓTESIS	28
1. 7. VARIABLES	28
1. 8. MARCO METODOLÓGICO	29
1. 8. 1. Tipo de investigación:	29
1. 8. 2. Diseño de contratación de la hipótesis.....	29
1. 8. 2. 1. Plano descriptivo:	29
1. 8. 2. 2. Plano analítico:	29
1. 8. 3. Población y muestra.....	29
1. 8. 3. 1. Población.....	29
1. 8. 3. 2. Muestra.....	30
1. 9. MATERIALES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
1. 9. 1. Materiales	32
1. 9. 2. Técnicas.....	33
1. 9. 3. Instrumentos	34
1. 10. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35

1. 10. 1. Trabajo de gabinete	35
1. 10. 2. Trabajo de campo	35
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	36
2. 1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	36
2. 1. 1. Directos	36
2. 1. 2. Indirectos	37
2. 2. BASE TEÓRICA	38
2. 2. 1. Antecedentes históricos	38
2. 2. 1. 1. A nivel nacional	38
2. 2. 1. 2. A nivel internacional	40
2. 2. 2. Aspectos generales	42
2. 2. 2. 1. Agentes del mercado	42
2. 2. 2. 2. Derechos y obligaciones de los sujetos	43
2. 2. 3. Autoridad Administrativa	45
2. 2. 3. 1. El sistema de protección al consumidor	45
2. 2. 3. 2. Facultades	47
2. 2. 3. 3. Denuncias, reclamos y pronunciamientos relevantes	50
2. 2. 3. 4. Lineamientos del Tribunal del Indecopi	57
2. 2. 4. La Intermediación Financiera	62
2. 2. 4. 1. Las operaciones crediticias	63
2. 2. 4. 1. 1. Las operaciones pasivas	63
2. 2. 4. 1. 2. Las operaciones activas	63
2. 2. 4. 2. Tarjeta de crédito	64
2. 2. 4. 2. 1. Definición	65
2. 2. 4. 3. Uso fraudulento de las tarjetas de crédito	66
2. 2. 5. Base Legal	69
2. 2. 5. 1. En el Perú	69
2. 2. 5. 1. 1. El marco constitucional	69
2. 2. 5. 1. 2. Sistema de Protección al Consumidor	70
2. 2. 5. 1. 3. Sistema Financiero	73
2. 2. 5. 2. A nivel internacional	78
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	82
3.1. LA FALTA DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y EL COTEJO ADECUADO	

DE FIRMAS	82
3. 1. 1. Formas de identificación del usuario.....	86
3. 1. 1. 1. Mecanismos visuales.....	87
3. 1. 1. 2. Mecanismos tecnológicos.....	87
3. 1. 2. Formas de cotejo de firma	88
3. 1. 2. 1. Mecanismos visuales.....	89
3. 1. 2. 2. Mecanismos tecnológicos.....	89
3. 1. 3. Operaciones de consumo	90
3. 1. 3. 1. Con tarjeta de crédito	90
3. 1. 3. 2. Con otros medios de pago.....	91
3. 1. 4. Servicio de los establecimientos comerciales	91
3. 1. 4. 1. Calidad e idoneidad	91
3. 1. 4. 2. Niveles de informalidad y/o consumos fraudulentos.....	92
3. 1. 4. 3. Acciones adoptadas	92
3. 2. LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS CON TARJETA DE CRÉDITO.....	93
3. 2. 1. Desconocimiento para el pago con tarjeta crédito	93
3. 2. 1. 1. Gerencia	93
3. 2. 1. 2. Personal	94
3. 2. 1. 3. Titular de la tarjeta.....	94
3. 2. 1. 4. Terceros	95
3. 2. 2. Casos de negligencia del centro comercial.....	95
3. 2. 2. 1. Identificación del usuario	96
3. 2. 2. 2. Cotejo de firma	96
3. 2. 2. 3. Otras formas de cotejo	97
3. 2. 3. Casos de exoneración de responsabilidad	97
3. 2. 4. Denuncias registradas en Indecopi Lambayeque	98
3. 2. 4. 1. Denuncias presentadas.....	98
3. 2. 4. 2. Criterios adoptados por Indecopi Lambayeque	98
3. 2. 4. 3. Facultades de sanción y medidas correctivas	98
3. 2. 4. 4. Criterios adoptados por el Tribunal del Indecopi	99
3. 3. FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE SEGURIDAD.....	99
3. 3. 1. Durante el desarrollo de la transacción económica.....	99

3. 3. 1. 1. Gerencia	100
3. 3. 1. 2. Empleados.....	100
3. 3. 1. 3. Usuarios	100
3. 3. 2. Casos de negligencia del centro comercial	101
3. 3. 2. 1. Capacitación.....	101
3. 3. 2. 2. Supervisión y control	101
3. 3. 2. 3. Acciones adoptadas	101
3. 4. FALTA DE CAPACITACIÓN	101
3. 4. 1. Políticas de desempeño del personal	102
3. 4. 1. 1. Admisión de personal	102
3. 4. 1. 2. Desempeño de funciones.....	103
3. 4. 1. 3. Actualización	103
3. 4. 2. Políticas del desempeño de la empresa	104
3. 4. 2. 1. Para la prestación del servicio	104
3. 4. 2. 2. Para el desarrollo empresarial.....	104
3. 4. 2. 3. Para el desempeño del capital humano.....	104
3. 5. MARCO LEGAL DEFICIENTE	104
3. 6. NEGLIGENCIA DEL CONSUMIDOR	106
3. 6. 1. En la etapa contractual	106
3. 6. 1. 1. Obtención de información.....	106
3. 6. 1. 2. Recepción de tarjeta.....	106
3. 6. 1. 3. Autorización de tarjetas adicionales	106
3. 6. 2. En la etapa post contractual.....	107
3. 6. 2. 1. Para el uso de su tarjeta.....	107
3. 6. 2. 2. Cumplimiento de obligaciones.....	107
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	110
4. 1. La falta de identificación del usuario de la tarjeta de crédito y el cotejo adecuado de firmas como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito	110
4. 2. La falta de implementación de mecanismos de seguridad como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito.....	110
4. 3. La falta de capacitación como factor determinante de la responsabilidad	

de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito	111
4. 4. El marco legal deficiente como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito	111
4. 5. La negligencia del consumidor como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito.....	112
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	117
REVISTAS Y ARTÍCULOS	117
PÁGINAS WEB.....	119
OTROS	120
ANEXOS	121

RESUMEN

Los titulares de tarjetas de crédito se han visto afectados por el cobro de importes correspondientes a consumos con tarjetas de crédito; derivados de transacciones fraudulentas realizadas físicamente en los establecimientos comerciales de la región Lambayeque.

Esta problemática se materializa, en gran medida a través de los frecuentes reclamos y denuncias que se vienen presentando ante el Indecopi, generando un gran impacto social; pues involucra al titular de la tarjeta, el establecimiento comercial y la entidad financiera; afectando la confiabilidad del sistema en general.

Los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, constituyen una práctica reiterada que afecta la idoneidad en el servicio al que tienen derecho los consumidores, por ello se ha generado una inquietud particular, a fin de investigar y demostrar los elementos que configuran la responsabilidad de los establecimientos comerciales en el desarrollo de estas operaciones fraudulentas, verificar el marco legal y brindar un aporte de carácter personal, respecto a ello.

Es importante que los consumidores de tarjetas de crédito cuenten con toda la información necesaria y relevante respecto de este tipo de operaciones y se encuentren realmente protegidos frente a las conductas fraudulentas que se vienen presentando.

La presente tiene como objetivo investigar y demostrar los elementos que configuran la responsabilidad de los establecimientos comerciales, en el desarrollo de las operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito que se registran desde el 2007 al 2019. Asimismo, determinar la responsabilidad objetiva de los agentes que intervienen; verificar el marco legal vigente y proponer mecanismos que permitan contrarrestar este tipo de conductas fraudulentas.

A través del presente trabajo se busca demostrar que la falta de identificación del titular y/o usuario de la tarjeta de crédito y del cotejo adecuado de firmas determina principalmente la responsabilidad administrativa del establecimiento comercial en el desarrollo de conductas fraudulentas.

Según la doctrina, antecedentes y fuentes bibliográficas se advierte que la contratación de tarjetas de créditos son contratos con características particulares y que presentan complejidad, lo cual genera una relación entre comprador, vendedor y la entidad financiera; correspondiendo en el presente caso analizar la responsabilidad de los establecimientos comerciales en el desarrollo presencial de dichas operaciones fraudulentas.

Del estudio realizado ha quedado acreditada la responsabilidad de los establecimientos comerciales por dichas operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito, al no cumplir con verificar válidamente la identificación de los usuarios y cotejar la firma correspondiente en cada transacción que se realiza presencialmente en los establecimientos comerciales.

ABSTRACT

Credit cardholders have been affected by the collection of amounts corresponding to consumption with credit cards; derived from fraudulent transactions physically carried out in commercial establishments in the Lambayeque region.

This problem is materialized, largely through the frequent claims and complaints that have been presented before Indecopi, generating a great social impact; due that it involves the cardholder, the commercial establishment, and the financial entity; affecting the reliability of the system in general.

Fraudulent consumption with credit cards constitutes a repeated practice that affects the suitability in the service to which consumers are entitled, therefore a particular concern has been generated, to investigate and demonstrate the elements that configure the responsibility of the establishments commercials in carrying out these fraudulent operations, verifying the legal framework and providing a personal contribution, in this regard.

Consumers must have all the relevant information regarding these types of operations and are protected against the fraudulent behaviors that have been presented.

The purpose of this document is to investigate and demonstrate the elements that make up the responsibility of commercial establishments, in the realization of fraudulent consumption with credit cards that are registered from 2007 to 2019. Likewise, determine the objective responsibility of the agents involved; verify the current legal framework and propose mechanisms to counter this type of fraudulent behavior.

Through this work, it is sought to demonstrate that the lack of identification of the credit card holder and the adequate comparison of signatures mainly determines

the administrative responsibility of the commercial establishment, in the realization of fraudulent consumption with credit cards.

According to the doctrine, background, and other bibliographic sources, it is noted that the credit card contract is a complex contract, with its characteristics, which establishes a triangular relationship between a buyer, a seller, and a financial entity; corresponding in the present case to analyze the responsibility of commercial establishments in the face-to-face realization of said fraudulent consumption.

The study carried out has proved the responsibility of commercial establishments for fraudulent consumption with credit cards, by failing to verify the validity of the identity of credit card users and cross-checking the corresponding signature in each transaction that is carried out in person in the business establishments.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está referida a la responsabilidad administrativa de los establecimientos comerciales, por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito realizados en la región Lambayeque: periodo 2007-2019.

Cabe resaltar que se abarca un periodo amplio de investigación, en atención a que año tras año, se sigue determinando la responsabilidad administrativa de dichos establecimientos por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito; resultando necesario verificar la evolución de ello a través de las denuncias administrativas y reclamaciones presentadas por los consumidores ante la autoridad administrativa, los pronunciamientos o resoluciones relevantes, lineamientos o criterios sobre la materia y cambios normativos; que nos permitan tener un panorama amplio de la situación y establecer propuestas de mejora para evitar que dichas conductas infractoras se sigan presentando.

A través del presente trabajo se demuestra que la falta de identificación adecuada del titular de la tarjeta de crédito y del cotejo adecuado de sus firmas determina principalmente la responsabilidad administrativa del establecimiento comercial, en la realización de las operaciones fraudulentas con las tarjetas de crédito.

En ese sentido, considerando que las operaciones de consumo a través de tarjetas de crédito se han masificado y que los reclamos y denuncias por consumos fraudulentos se vienen presentando cada año hasta la actualidad, se busca establecer los factores que determinan la responsabilidad de los establecimientos comerciales y proponer acciones a fin de contrarrestar dichas conductas.

Existen titulares de tarjetas de créditos que han presentado reclamos y/o denuncias, manifestando que no reconocen los montos que se les imputa o cobra, en tanto corresponden a consumos fraudulentos efectuados por terceras personas.

Ante esta situación se esbozan problemas relacionados con los establecimientos comerciales, que son los lugares en donde directamente se usan estas tarjetas de crédito, siendo que dichos establecimientos incurren en presuntas conductas infractoras.

El problema que se aborda presenta gran impacto, en tanto involucra la afectación económica del consumidor al que se le pretende cobrar consumos que no ha realizado, lo cual reviste mayor complejidad, en tanto constituyen prácticas frecuentes que se vienen presentando y viene afectando a un gran número de consumidores, tal como se verifica en la presente investigación.

Por tanto, la masificación en el uso de tarjetas de crédito en nuestro país¹ ha generado una serie de situaciones, con impacto real en el mercado, que involucra al establecimiento comercial que directamente realiza la transacción comercial; así como a los titulares y/o usuarios de las tarjetas de crédito, a los terceros que intervienen fraudulentamente y al sistema financiero en su conjunto.

Estas transacciones generan distorsión en el mercado; en ese sentido, la entidad administrativa competente para avocarse a la protección de los consumidores en el Perú, determina y sanciona la responsabilidad administrativa de los establecimientos comerciales que no cumplen con brindar un servicio idóneo.

De otro lado, también se presentan algunos problemas relacionados con los titulares de las tarjetas de crédito, quienes incurrían en conductas como por ejemplo ausencia de firmas en tarjetas de crédito, falta de colaboración en el proceso de identificación, falta de reporte oportuno ante situaciones de sustracción, robo, hurto,

¹ La República. Perú es el tercer país de la región con mayor consumo promedio con tarjeta de crédito en <https://larepublica.pe/economia/1404489-consumo-promedio-tarjeta-credito-peru-elevados-region/>. 3 de noviembre de 2019.

extravío o uso no autorizado de la tarjeta; falta de verificación de los estados de cuenta y de presentación de las reclamaciones en forma oportuna.

En lo referente a la responsabilidad de las entidades bancarias, corresponde a estas aplicar mecanismos de seguridad válidos para que los consumidores reporten dichas situaciones de uso no autorizado de las tarjetas y evitar la realización de transacciones no autorizadas; así como mecanismos eficaces de alerta ante patrones de fraude y que brinden confianza a los usuarios de tarjetas de crédito

Actualmente, el Perú cuenta con un sistema normativo tanto en temas de protección al consumidor como en tarjetas de crédito; no obstante, las operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito, constituyen prácticas reiteradas que no han podido ser eliminadas, tal como se verifica en el periodo materia de investigación: 2007-2019.

El problema de investigación que se aborda ha sido seleccionado por un interés de carácter personal y profesional, en tanto la investigadora por su especialidad en temas de protección al consumidor ha podido verificar durante varios años que los consumidores utilizan en forma reiterada, el servicio de reclamos y denuncias para hacer valer sus derechos frente a operaciones fraudulentas que afrontan con sus tarjetas de crédito en los establecimientos comerciales.

Resulta impactante como se burlan los mecanismos y/o estrategias de seguridad y reglas para la utilización adecuada de tarjetas de crédito, lo cual genera que el titular de la misma tenga involuntariamente que involucrarse en un procedimiento administrativo para enfrentar tal conducta y demostrar que no es responsable de los consumos efectuados.

El interés por investigar los elementos que configuran la responsabilidad de los establecimientos comerciales, por verificar los pronunciamientos emitidos, el marco legal y lineamientos dictados en torno a la materia, justifican la presente investigación, en tanto constituye un problema latente que no solo afecta de manera directa a los titulares o usuarios de las tarjetas de crédito, sino que afecta la confianza del consumidor y pone en riesgo la seguridad del sistema en general.

La presente investigación contiene cuatro capítulos. En ese sentido, el primer capítulo, correspondiente al Análisis del objeto de estudio y consideraciones metodológicas, está referido al surgimiento del problema correspondiente a las operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito, objetivos de la investigación y consideraciones metodológicas relevantes.

El segundo capítulo, correspondiente al Marco teórico, desarrolla los antecedentes directos e indirectos de los hechos materia de la presente investigación; base teórica, aspectos generales, la autoridad administrativa, la intermediación financiera, la base legal en el Perú correspondiente al sistema constitucional, al sistema de protección y defensa de los consumidores y al sistema financiero; así como alcances a nivel internacional.

El tercer capítulo referente a los Resultados de la investigación desarrolla las variables dependientes, independientes e intervinientes referidas a responsabilidad de los establecimientos comerciales por la falta de identificación y el cotejo adecuado de firmas; así como por el desconocimiento para el pago con tarjetas de crédito, casos de negligencia del centro comercial, exoneración de responsabilidad, reclamos y/o denuncias presentados ante el Indecopi, falta de implementación de mecanismos de seguridad, falta de capacitación, marco legal deficiente, negligencia del consumidor.

El cuarto capítulo referente a Análisis y discusión de los resultados analiza todas las variables a fin de determinar la responsabilidad de los establecimientos por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

Finalmente, cabe precisar que a través de la presente investigación se ha logrado demostrar que la falta de identificación del titular y/o usuario de la tarjeta de crédito y/o del cotejo adecuado de firmas determina principalmente la responsabilidad administrativa del establecimiento comercial, en la realización de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO Y CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

1. 1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Existen titulares de tarjetas de crédito que han presentado reclamos y/o denuncias ante la Oficina Regional del Indecopi en Lambayeque, en adelante Indecopi Lambayeque manifestando que no reconocen los montos que se les imputa o se les cobra, en tanto corresponden a consumos fraudulentos realizados ante los establecimientos comerciales de la región. Ante esta situación se advierten presuntas conductas infractoras relacionados con la idoneidad del servicio brindado por dichos establecimientos, pues son los lugares donde se han realizado dichas transacciones y se han usado fraudulentamente las tarjetas de crédito.

El problema es complejo y de gran impacto en tanto no solo involucra al titular y/o usuario de la tarjeta y a los establecimientos comerciales; sino que incorpora a las entidades financieras y afecta la credibilidad del sistema financiero en general, del que forman parte miles de consumidores.

Las operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito son problemas que afrontan los consumidores y que en muchos casos implica la responsabilidad administrativa de los establecimientos comerciales por una falta de actuación diligente, así como otros aspectos que serán desarrollados en el presente trabajo de investigación.

1. 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El aumento en el empleo de tarjetas de crédito y el uso indebido de las mismas ha generado una serie de situaciones, con impacto real en el mercado, que involucra a los consumidores, proveedores y al sistema financiero en su conjunto.

Determinadas transacciones han generado distorsiones en el mercado, en tanto una parte de ellas, no se estarían realizando de manera adecuada; en ese sentido, la entidad administrativa competente debe analizar la responsabilidad de los establecimientos comerciales que incurren en las siguientes conductas:

- No verifican visualmente la coincidencia de la identidad entre el usuario que se apersona y el que se consigna en el documento de identidad presentado durante la transacción.
- No verifican la coincidencia de la identidad que se registra en la tarjeta y el documento de identidad.
- No realizan un cotejo adecuado de firmas entre la orden de pago y la tarjeta de crédito.
- No verifican los dígitos del documento de identidad consignado en la orden de pago y/o voucher y los consignados en el documento de identificación.

Asimismo, se aprecian problemas relacionados con el titular de la tarjeta de crédito, quienes incurren en las siguientes conductas:

- No firman la tarjeta de crédito en los casos que corresponde.
- No colaboran con la identificación.
- No reportan oportunamente los actos de pérdida, robo, hurto, o uso no autorizado de la tarjeta.
- No verifican oportunamente sus estados de cuenta y presentan sus reclamaciones.

Existe un marco legal que regula el uso de las tarjetas de crédito, así como un marco normativo que protege y defiende a los consumidores frente a conductas que afectan la idoneidad del servicio que se les brinda; no obstante, enfrentamos en la región Lambayeque una problemática que se conoce a través de los reclamos y las denuncias formuladas por los titulares y/o usuarios de las tarjetas de crédito ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante el Indecopi), manifestando que no reconocen determinadas operaciones o importes que se les consigna en sus estados de cuenta.

En atención a la responsabilidad de las entidades financieras y/o bancarias, corresponde a estas implementar y aplicar mecanismos de seguridad válidos para reportar situaciones como el robo, hurto, extravío o uso no autorizado de la tarjeta y evitar la realización de transacciones no autorizadas. En ese sentido las entidades bancarias y/o financieras están obligadas a adoptar los mecanismos de seguridad para la emisión de las tarjetas, entrega de las mismas a los usuarios, monitoreo y respecto a todas las operaciones previstas en el Reglamento de tarjetas de crédito y débito, en adelante el Reglamento de tarjetas de crédito.

Por tanto, actualmente contamos con sistemas normativos especializados para la protección al consumidor y regulan el uso de las tarjetas de crédito; no obstante, los consumos fraudulentos con dichas tarjetas, constituyen prácticas reiteradas que no han podido ser eliminadas.

Esta problemática genera una afectación al consumidor quien se encuentra en la necesidad de reclamar y/o denunciar tales hechos y muchas veces tener que demostrar que no ha realizado dichos consumos y que por tanto no le corresponde cancelarlos; de otro lado, el establecimiento comercial se encuentra frente a la situación de tener que asumir dicha pérdida económica

y/o denunciar ante las instancias correspondientes las presuntas conductas delictivas que cada vez resultan ser más sofisticadas.

Sin embargo, el aumento y perfeccionamiento de este tipo de prácticas en el mercado no puede afectar el patrimonio del consumidor; por el contrario, implica que los establecimientos comerciales y/o entidades financieras adopten en forma obligatoria y responsable las medidas correspondientes para garantizar un servicio de calidad para sus clientes y/o consumidores.

Asimismo, es importante que en dichas situaciones donde el ente administrativo acredite la responsabilidad de los establecimientos comerciales, dicte las medidas correctivas y/o reparadoras a favor de los consumidores y establezca las sanciones correspondientes. En atención a ello, estadísticamente se aprecia que en el periodo materia de investigación, el Indecopi Lambayeque emitió reiterados pronunciamientos sobre las denuncias de los consumidores por los consumos fraudulentos con sus tarjetas de crédito, esto es el periodo 2007 – 2019.

En consecuencia, la presente investigación aborda una situación problemática referida a las operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito que se realizan en los establecimientos comerciales; esto es que el consumidor tenga que afrontar el pago por la adquisición de un producto que no ha realizado o la prestación de un servicio que no ha recibido. Esta problemática es de interés de la investigadora por ser uno de los aspectos que se reitera en el mercado y de forma permanente requiere la tutela del sistema de consumo, materia que es de su especial interés y motivación.

1. 3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los elementos que configuran la responsabilidad administrativa de los establecimientos comerciales, en la realización de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

1. 4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

1. 4. 1. Justificación

El problema materia de investigación que se aborda ha sido seleccionado por un interés de carácter personal y profesional, en tanto la investigadora ha podido verificar la recurrencia de los reclamos y denuncias que los consumidores han presentado contra los establecimientos comerciales ante el Indecopi Lambayeque por consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, sin que pueda observarse en el mercado, la erradicación de dichos actos.

Resulta impactante como se burlan los mecanismos de seguridad y reglas para el empleo adecuado de tarjetas de crédito, lo cual genera que el titular de la misma tenga que involucrarse involuntariamente en un procedimiento administrativo, invertir tiempo y dinero para enfrentar tal conducta y demostrar que no es responsable económicamente de los consumos fraudulentos efectuados.

Por tanto, el interés por investigar los reclamos y denuncias formulados, los pronunciamientos del Indecopi, el marco legal vigente y lineamientos dictados en torno al mismo, justifican la presente investigación, en tanto constituye un problema latente que requiere ser atendido.

La investigación de la presente problemática se realiza a fin de aportar propuestas de mejora que permitan eliminar la realización de conductas fraudulentas con el uso de tarjetas de crédito en los diversos establecimientos comerciales y fortalezcan la confianza de los consumidores para el uso de dichos instrumentos.

1. 4. 2. Importancia

Las prácticas reiteradas de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito afectan la idoneidad y/o calidad en el servicio al que tienen derecho los consumidores, por ello se ha generado una inquietud particular, a fin de investigar el origen y desarrollo de las mismas, de tal forma que permitan tener un panorama claro y brindar un aporte de carácter personal, respecto a este tipo de conductas infractoras; a fin de eliminarlas y fortalecer la confianza de los consumidores.

Es importante que los consumidores tengan la información necesaria respecto de este tipo de operaciones y se encuentren protegidos frente a conductas fraudulentas que les causen afectación de carácter económico y que pongan en riesgo la confiabilidad y seguridad del sistema.

1. 5. OBJETIVOS

Objetivo General:

Investigar y demostrar los elementos que configuran la responsabilidad de los establecimientos comerciales, en la realización de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

Objetivos Específicos:

- Determinar la responsabilidad objetiva de los establecimientos comerciales que intervienen en las operaciones de consumo fraudulento.

- Verificar si el marco legal vigente garantiza un servicio idóneo a los usuarios de las tarjetas de crédito.

- Proponer mecanismos que permitan contrarrestar este tipo de conductas fraudulentas.

1. 6. HIPÓTESIS

La falta de identificación del titular de la tarjeta de crédito y/o del cotejo adecuado de firmas determina la responsabilidad administrativa del establecimiento comercial, en la realización de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

1. 7. VARIABLES

Variable Independiente:

La falta de identificación del usuario y/o el cotejo adecuado de firmas

Variable Dependiente:

La responsabilidad administrativa del establecimiento comercial en los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito.

Variables intervinientes:

- La falta de implementación de mecanismos de seguridad.
- La falta de capacitación del personal de los establecimientos comerciales que procesan el crédito de consumo.
- El marco legal deficiente.
- La negligencia del consumidor.

1. 8. MARCO METODOLÓGICO

1. 8. 1. Tipo de investigación:

Básica – aplicada

1. 8. 2. Diseño de contratación de la hipótesis

Con la finalidad de demostrar la consecuencia lógica de la hipótesis propuesta, se utilizará el método científico, en sus dos planos: descriptivo y analítico.

1. 8. 2. 1. Plano descriptivo:

este plano ha permitido reconstruir teóricamente el objeto de estudio o problema; todo ello a partir de los datos obtenidos; en el presente trabajo el problema está enfocado a determinar los elementos que configuran la responsabilidad de los establecimientos comerciales en la realización de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

1. 8. 2. 2. Plano analítico:

Este plano ha permitido analizar y evaluar la relación causal entre las variables descritas precedentemente. Inicialmente, se realizará dicho análisis entre la variable independiente y la variable dependiente; luego de ello se procederá a contrastar la variable dependiente con cada una de las variables intervinientes, con la finalidad de demostrar la secuencia lógica de la hipótesis.

1. 8. 3. Población y muestra

1. 8. 3. 1. Población

- Los consumidores de la región Lambayeque que realizan operaciones de consumo con tarjeta de crédito.

- Los establecimientos comerciales que realizan operaciones de consumo con tarjetas de crédito.
- Funcionarios del Indecopi de Lambayeque que tramitan y/o resuelven las denuncias presentadas por los consumidores ante dicha entidad.
- Consumidores y proveedores que forman parte de los procedimientos administrativos ante el Indecopi.

1. 8. 3. 2. Muestra

- De la totalidad de consumidores que usan tarjetas de crédito en la región Lambayeque, la muestra se obtiene a través de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

donde: $Z_{1/2}$: Nivel de Confianza, en la distribución normal, (esta se eleva al cuadrado), 95% del nivel de confianza 1.96 al cuadrado.

p y q: Probabilidad de ser cierto o no, por lo general es 0.50 cada uno.

N: Población definida.

e: margen de error permisible, lo coloca el investigador y lo elevas al cuadrado.

Entonces:

$z_{\alpha/2}$	=	1.96	
p =		0.5	
q =		0.5	
e =		8%	
N =		285,689.00	N° de consumidores

Aplicación

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{274,375.71}{1,829.36}$$

$$n = 149.98$$

- De la totalidad de establecimientos comerciales que realizan operaciones de consumo con tarjeta de crédito en la región Lambayeque, se ha seleccionado cinco establecimientos referenciales con impacto en las operaciones de consumo con tarjetas de crédito y que son: Hipermercados Metro S.A., Hipermercados Tottus S.A., Supermercados Peruanos S.A., Sagafalabella Perú S.A. y Ripley Perú S.A.

- Con relación a los funcionarios de Indecopi, se realizará la técnica de la entrevista a la Jefa del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, en adelante, el Órgano Sumarísimo que tiene responsabilidad en la tramitación y resolución de los procedimientos sumarísimos y la Coordinadora General del Indecopi Lambayeque que tiene responsabilidad en la tramitación de los procedimientos ordinarios, ante la Comisión del Indecopi Lambayeque con delegación de competencia en protección al consumidor, en adelante la Comisión.
- Con relación a los procedimientos sobre protección al consumidor tramitados por los administrados: proveedores y consumidores ante el Indecopi Lambayeque; se tomará en cuenta los reportes de expedientes tramitados ante el procedimiento sumarísimo y el procedimiento ordinario.

1. 9. MATERIALES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. 9. 1. Materiales

Para la realización de la presente investigación se utilizará diverso material informativo consistente en lo siguiente:

- Procedimientos administrativos tramitados en Indecopi Lambayeque que determinaron la responsabilidad administrativa de los establecimientos comerciales, por la realización de operaciones fraudulentas a través de tarjetas de crédito en el periodo 2007 – 2019.
- Reporte de denuncias por tarjetas de créditos en el Indecopi Lambayeque en el periodo 2007 – 2019.
- Reporte de reclamos por tarjetas de crédito en el Indecopi Lambayeque en el periodo 2007 – 2019.

- Buscador de resoluciones emitidas por el Indecopi, a través de su portal web en <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>
- Servicio de búsqueda del Centro de información y documentación del Indecopi (InfoBúsqueda), IB 035-2019, sobre colección de libros, artículos y base de datos sobre consumos fraudulentos con tarjetas de crédito en establecimientos comerciales, en <https://www.indecopi.gob.pe/web/biblioteca-virtual/infobusqueda>.
- Información obtenida a través de los procedimientos de transparencia y las solicitudes de acceso a la información pública; solicitudes de información, así como a través de los accesos a los portales web e información disponible.

1. 9. 2. Técnicas

- Observación documental.- a fin de investigar los procedimientos administrativos, los reportes de las denuncias, reclamos y las resoluciones emitidas por el Indecopi.
- Observación de conducta: a fin de evaluar el comportamiento de los establecimientos comerciales durante la realización de una transacción comercial de consumo con tarjeta de crédito.
- Fichaje: esta técnica consiste en el uso sistemático de las fichas de extracción y recopilación.

En la presente investigación, esta técnica ha sido utilizada para registrar los datos relevantes de los procedimientos administrativos y resoluciones emitidas por el Indecopi en la evaluación de las denuncias por consumos fraudulentos. Asimismo, se utilizó para registrar los datos

proporcionados por las distintas fuentes de información a las que tuvo acceso la investigadora.

- Encuesta: esta técnica se utilizó para recoger información por medio de preguntas y respuestas.

En la presente investigación, esta técnica permitió recoger información de los consumidores y representantes de los establecimientos comerciales.

- La entrevista: esta técnica se utilizó para recabar información a través de preguntas elaboradas por la investigadora.

Para la presente investigación, esta técnica ha sido utilizada para recoger información de la Jefa del Órgano Sumarísimo y de la Coordinadora General del Indecopi Lambayeque.

1. 9. 3. Instrumentos

- Para la técnica del fichaje, el instrumento utilizado fue la ficha; teniendo en cuenta su clasificación.
- Para la encuesta, se elaboraron dos cuestionarios; uno dirigido a los trabajadores de los establecimientos comerciales y otro para los consumidores y/o titulares de las tarjetas de crédito de la región Lambayeque.
- Para la entrevista; se elaboraron dos guías de entrevista, una dirigida a la Jefa del Órgano Sumarísimo y otra a la Coordinadora General del Indecopi Lambayeque.

1. 10. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

1. 10. 1. Trabajo de gabinete

- Para la recolección de datos a través de la técnica del fichaje se elaboró un fichero.

- Para la recolección de los datos a través de las entrevistas y encuestas aplicadas, se elaboraron fichas de entrevistas, cuadros estadísticos y gráficos.

1. 10. 2. Trabajo de campo

- La técnica del fichaje se aplicó para la recolección de datos de todas aquellas fuentes documentales y bibliográficas a las que se tuvo acceso.

- La entrevista se aplicó a la Jefa del Órgano Sumarísimo y a la Coordinadora General del Indecopi Lambayeque.

- La encuesta se aplicó a los trabajadores de los centros comerciales; así como a los consumidores que usan las tarjetas de crédito.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. 1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2. 1. 1. Directos

Cabe precisar que, pese a la vigencia de normas que protegen y defienden los derechos de los consumidores, el Indecopi Lambayeque ha tramitado en reiteradas oportunidades reclamos y denuncias relacionados a consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

Dichas controversias presentadas por los consumidores se encuentran relacionadas con la imputación de importes correspondientes a consumos que el usuario no reconoce, correspondiendo que la autoridad administrativa investigue los hechos para determinar la responsabilidad en la que habría incurrido el establecimiento comercial durante la transacción presuntamente fraudulenta.

En principio ha quedado establecido que la persona titular de una tarjeta de crédito o aquella autorizada por este, a través de una tarjeta adicional, son las únicas personas que pueden realizar consumos con dicho instrumento; siendo responsabilidad de los establecimientos comerciales acreditar dicha situación durante la operación de consumo. No obstante, las reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores establecen responsabilidad a dichos establecimientos al señalar que estos no cumplen con la obligación de verificar la identificación y cotejar la firma de los usuarios que se apersonan para adquirir bienes y/o servicios con tarjetas de crédito.

De la información recabada en el Indecopi Lambayeque, se advierte que a nivel regional ², los establecimientos comerciales han incurrido en

² Acceso a la Información Pública, proporcionada por el Indecopi Lambayeque. Enero de 2020.

responsabilidad administrativa por dichos hechos; siendo que en dichos casos el Indecopi ha sancionado dichas conductas imponiendo sanciones de carácter pecuniario³.

Al respecto cabe señalar que el Indecopi declara fundada una denuncia cuando acredita la responsabilidad del establecimiento comercial; esto es, cuando comprueba que el establecimiento no verificó la identificación de quien hace el consumo y/o no contrastó su firma con la que figura en el DNI; de tal forma que si las firmas son diferentes, se podría declarar fundada la denuncia⁴.

En dichos casos, los consumidores habrían resultado afectados frente a la imputación de pago por consumos que no habrían realizado; correspondiendo analizar en dichos casos la conducta y responsabilidad de los agentes que intervienen de manera directa; esto es los titulares o personas que usan las tarjetas de crédito y los establecimientos comerciales.

2. 1. 2. Indirectos

Los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, también deben ser analizados tomando en consideración las acciones que adoptan las entidades financieras, frente a los consumos fraudulentos que se imputan a los consumidores y que generan la exigencia de pago o su afectación en el sistema crediticio.

³ INDECOPI. Buscador de resoluciones en <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>. 6 de noviembre de 2019.

⁴ La República. Multas por consumos con tarjetas robadas en <https://larepublica.pe/sociedad/214267-multas-por-consumo-con-tarjetas-robadas-superan-los-s-780-mil/>. 30 de abril de 2010.

Asimismo, se debe tener en cuenta la asimetría que se presenta en las relaciones de consumo, la cual pone al consumidor en una situación de desventaja respecto del proveedor; como lo sería por ejemplo, en el caso de las operaciones fraudulentas con las tarjetas de crédito.

2. 2. BASE TEÓRICA

2. 2. 1. Antecedentes históricos

2. 2. 1. 1. A nivel nacional

En el Perú, el Indecopi, es el ente rector y la autoridad nacional para la protección de los consumidores; asimismo, fomenta en el mercado mejores decisiones de consumo. El Indecopi es una entidad pública, creada en 1992 y entre sus competencias fundamentales se encuentra la protección y defensa de los consumidores; así como la promoción de la propiedad intelectual. La sede institucional del Indecopi se encuentra ubicada en la ciudad de Lima y cuenta con oficinas o sedes en todas las regiones del país.

El Indecopi Lambayeque es la entidad donde se reciben los reclamos y denuncias en temas de protección al consumidor en la región Lambayeque, como lo serían las operaciones fraudulentas realizadas con el uso de tarjetas de crédito, materia de la presente investigación.

El Indecopi posee diversos órganos resolutivos que cuentan con competencia para conocer las denuncias administrativas frente a la vulneración de los hechos previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código del Consumidor), e imponer sanciones a los infractores y ordenar medidas correctivas ya sean reparadoras y/o complementarias a favor de los consumidores. Asimismo, cuenta con un área de Servicio de

Atención al Ciudadano, en adelante el SAC para brindar orientación, atender consultar y tramitar los reclamos.

De otro lado, el Indecopi lidera la Política nacional para la protección del consumidor; asimismo, propone normas en temas de consumo e implementa las acciones que se requieren para fortalecer el sistema de protección y defensa de los derechos de los consumidores⁵.

Conforme a lo señalado por Rojas, J. (2004), en el Perú, la política de competencia se dio al inicio de los años noventa; siendo que, dentro de este contexto, se creó el Indecopi en noviembre del 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868, el cual fue sustituido en junio de 2008, por el Decreto Legislativo N° 1033, emitido como parte del fortalecimiento y modernización de la institución.

En dicha normativa, se define al Indecopi como un organismo público especializado, que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y que goza de autonomía tanto funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa.

En el Perú, tanto la Comisión de Protección al Consumidor, como el Órgano Sumarísimo son los órganos administrativos avocados, en primera instancia, a resolver los procedimientos de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, según sus competencias asignadas. Asimismo, se cuenta con el Tribunal del Indecopi, el cual cuenta con una sala especializada para ver los temas de protección al consumidor, conforme al siguiente detalle⁶

⁵ Indecopi. Protección al Consumidor en <https://www.indecopi.gob.pe/en/pc-que-hacemos>. 6 de noviembre de 2019.

https://www.google.com.pe/search?q=orps+comision+sala&tbm=isch&ved=2ahUKEwjVx7XQ3JPoAhWC2IkKHeLIBscQ2-cCegQIABAA&aq=orps+comision+sala&gs_l=img.3...21141.21141..22205...0.0..0.228.228.2-1.....0....1..gws-wiz-img.kNYf1kmaCis&ei=K4hpXpWGLYK15wLiy5u4DA&bih=578&biw=942#imgrc=nDQ7JXjD7N8yD
M. 28 de febrero de 2020.



Finalmente, en nuestro país uno de los temas más denunciados, ante las instancias del Indecopi, están referidos al sector financiero, siendo los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito una de las modalidades que se ha venido incrementando.

2. 2. 1. 2. A nivel internacional

Conforme lo ha señalado el profesor Durand, las actividades de consumo se han realizado desde tiempos históricos previos a las consideraciones jurídicas; así, por ejemplo se considera que el derecho alimentario habría sido un primer foco en temas de protección al consumidor⁷.

Un hecho relevante para la evolución del sistema de protección y defensa al consumidor se dio en Estados Unidos, el 15 de marzo de 1962, cuando el presidente Jhon F. Kennedy dio un mensaje ante el Congreso de los Estados Unidos reconociendo el papel activo del consumidor en el desarrollo económico del país y la necesidad de garantizar el ejercicio de los siguientes

⁷ Durand, J. "Tutela jurídica del consumidor y de la competencia". Editorial San Marcos, p.24.

derechos: la seguridad, el derecho a ser escuchado, la información y el de elegir libremente.

El legado de Kennedy cobra mucha importancia en la evolución del sistema de protección y defensa a los consumidores, razón por la cual, el 15 de marzo ha sido instituido como el día mundial del consumidor.

A nivel mundial, los diferentes países han venido fortaleciendo sus sistemas de protección al consumidor a fin de dotar de confiabilidad las acciones de intercambio y las relaciones de desequilibrio en el mercado.

Por su parte, las Naciones Unidas (2016) ha emitido el documento denominado “Directrices para la protección al consumidor”⁸, teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de todos los consumidores de los países miembros, y de manera particular de los que están en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan desequilibrios, ya sea en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceder a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenible.

En ese sentido, el sistema de protección y defensa de los consumidores se ha venido fortaleciendo a nivel mundial; así tenemos que conforme a lo señalado por Isler (2015) el desarrollo de la economía moderna, ha traído consigo nuevas formas de negociación que otorgan celeridad, facilitan la contratación y disminuyen los costos de transacción. En consecuencia, el tradicional dinero físico abre camino a nuevos instrumentos, como el uso de

⁸ Directrices de Protección al consumidor en: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

tarjetas de crédito que, actualmente constituye el medio de pago mayoritariamente utilizado.

2. 2. 2. Aspectos generales

El consumo fraudulento con tarjetas de crédito en los establecimientos comerciales es uno de los aspectos que aborda el sistema de consumo para brindar solución los consumidores que lamentablemente han sido víctimas de la actuación negligente por parte de los proveedores.

Estas actuaciones fraudulentas se presentan en el mercado donde intervienen los agentes como consumidores que requieren bienes y servicios, los cuales son brindados por los establecimientos comerciales y cuyo pago se realiza con tarjeta de crédito.

Para abordar este tema materia de investigación, es necesario definir en primer término, aspectos teóricos de alcance general como los agentes o sujetos que participan en el mercado; así como los derechos y obligaciones de dichos agentes.

2. 2. 2. 1. Agentes del mercado

Entre los agentes del mercado encontramos a los consumidores quienes demandan bienes y servicios; y del otro lado, se encuentran los proveedores quienes en el ámbito de una relación de consumo ofertan productos y/o servicios a cambio de una contraprestación.

El Código del Consumidor considera como consumidores tanto a las personas naturales como a las jurídicas que intervienen adquiriendo, utilizando o

disfrutando los productos o servicios ya sea para beneficio propio, el de su entorno familiar o social.

Asimismo, considera como proveedores a las personas tanto naturales, como jurídicas que participan fabricando, elaborando, manipulando, acondicionando, mezclando, envasando, almacenando, preparando, expendiendo, suministrando productos o prestando servicios, en forma habitual.

En esa misma línea, el Código del Consumidor considera a las relaciones de consumo, como aquellas por las cuales los consumidores adquieren productos o contratan servicios con los proveedores a cambio de una contraprestación.

Por tanto, dicha relación requiere de la concurrencia de tres componentes, ya que la ausencia de alguno de ellos, genera la falta de configuración de dicha relación de consumo y que por tanto no sea procedente la activación del sistema de consumo. Dichos componentes, según lo indicado por Montoya (2004) son:

- El consumidor final;
- El proveedor de bienes y/o servicios; y,
- El producto o servicio materia de una transacción⁹.

2. 2. 2. 2. Derechos y obligaciones de los sujetos

Por un lado, los consumidores gozan de diversos derechos, los cuales han sido previstos por el Código del consumidor; así se pueden mencionar los siguientes:

⁹ Montoya, U.; Montoya, H (2004) Derecho Comercial. Tomo I, 11ª edición actualizada, p. 612.

- A la protección frente a los productos riesgosos o peligrosos.
- A la información en forma oportuna, veraz y accesible.
- A la protección de los intereses económicos, así como contra las cláusulas abusivas y conductas similares.
- A un trato que sea justo y equitativo en todas las transacciones comerciales y a no ser discriminados.
- A que se realice la reparación, reposición del producto y/o formas similares
- A la elección libre de productos y servicios idóneos y de buena calidad.
- A contar con procedimientos eficaces y sin mayores formalidades para la atención de sus reclamaciones.

De otro lado, los proveedores mantienen frente a los consumidores diversas obligaciones previstas en el Código del Consumidor, siendo relevantes las siguientes:

Información:

“Artículo 2°.- Información relevante

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.”

Idoneidad:

“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”.

En atención a ello, es importante precisar las responsabilidades que tienen los proveedores de brindar información en forma adecuada a los consumidores y poner a disposición bienes y servicios idóneos.

2. 2. 3. Autoridad Administrativa

2. 2. 3. 1. El sistema de protección al consumidor

Tal como se indicó precedentemente, el Indecopi es el ente rector en temas de consumo en el Perú; lo cual va alineado a su misión y visión institucional:

Misión del Indecopi

“Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial”

Visión del Indecopi

“Garantizar el bienestar de la ciudadanía en el mercado, ejerciendo el rol de la autoridad de manera confiable, sólida y transparente”.

Asimismo, cabe traer a colación lo expresado por Calderón, X., en la Entrevista realizada al Dr. Alfredo Bullard Gonzales “Una Introspección al Derecho del Consumidor y la Dinámica del Mercado: ¿Es Incestuosa la Relación entre el Derecho y la Economía?:

“Con respecto a los inicios del Derecho del Consumidor en el Perú, se pueden resaltar dos hitos importantes: noviembre de 1992 con la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI) mediante el Decreto Ley No 25868; y el 11 de diciembre de 2000 con la ordenación de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC) mediante el Decreto Supremo No 039-2000-ITINCI. A partir de ahí, el Estado ha actuado de acuerdo con la lógica de Protección al Consumidor, rama íntimamente relacionada con la economía, en particular con el funcionamiento y la dinámica del mercado”¹⁰.

Con el transcurso del tiempo, el sistema de consumo se ha fortalecido y encuentra sustento en la posición de asimetría o debilidad del consumidor en contraposición al proveedor. Se presume que cada relación contractual nace como parte del acuerdo libre de las partes, presumiéndose que cuentan con toda la información relevante que les permite tomar sus decisiones¹¹.

¹⁰ Calderón, X. Entrevista realizada al Dr. Alfredo Bullard Gonzales “Una Introspección al Derecho del Consumidor y la Dinámica del Mercado: ¿Es Incestuosa la Relación entre el Derecho y la Economía?” en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/download/13330/13957> . 9 de noviembre de 2019.

¹¹ Montoya U., Montoya H. (2004) Derecho Comercial, Tomo I, 11ª edición actualizada, p. 606.

Asimismo, el tema de la información presenta problemas, como por ejemplo, el proveedor que no brinda la información relevante o lo hace de manera defectuosa, impidiendo que el consumidor realice una evaluación correcta del contrato del bien o servicio.

El otro problema ya mencionado que puede surgir concierne a la idoneidad que debe estar presente siempre en las relaciones de consumo¹²; así, por ejemplo, un consumidor que cuenta con una tarjeta de crédito no espera que se le cobre por consumos que no ha realizado, lo cual afecta el deber de idoneidad que debe brindar el proveedor.

2. 2. 3. 2. Facultades

El Indecopi como autoridad en temas de consumo es la entidad encargadas de dirigir el Sistema Integrado de Protección del Consumidor y de presidir el Consejo Nacional de Protección del Consumidor; asimismo, posee órganos administrativos competentes y especializados para avocarse a sancionar las presuntas infracciones en temas de consumo y dictar las medidas correctivas que correspondan.

El Indecopi es entidad de alcance nacional y con competencia primaria para conocer las presuntas infracciones establecidas en el Código del consumidor. En atención a ello, con relación a la cobertura para la atención de los casos o denuncias en temas de consumo, se estableció que el Indecopi puede constituir órganos resolutivos de naturaleza sumarísima o desconcentrar la comisión nacional de protección al consumidor en sus sedes regionales que cuentan con comisión.

¹² Derecho Comercial. Ulises Montoya Manfredi, Ulises Montoya Alberti, Hernando Montoya Alberti. (2004) Tomo I, 11ª edición actualizada, p. 607.

En la región Lambayeque, el Indecopi tiene una Comisión de protección al consumidor vigente desde el 2001 y un Órgano Sumarísimo vigente desde el 2010.

De otro lado, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, es función del Indecopi: “Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo”.

Con relación a las facultades de sanción, se debe precisar que el órgano resolutorio del Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas previstas en el Código del Consumidor con amonestación y multas de acuerdo a los criterios de graduación, agravantes y atenuantes que correspondan. Con relación a las multas pueden imponerse hasta cuatrocientos cincuenta Unidades Impositivas Tributarias (450 UIT), las cuales son establecidas por el Código del Consumidor, de la siguiente manera:

- En los casos de infracciones leves: se prevé amonestación o multa hasta cincuenta (50UIT).
- En los casos de infracciones graves: se prevé multa hasta ciento cincuenta (150UIT).
- En los casos de infracciones muy graves: se prevé multa hasta cuatrocientos cincuenta (450UIT).

Cabe precisar que el Indecopi cuenta con un registro de todas las entidades sancionadas denominado “Mira a quien le compras”, el cual se encuentra a disposición de toda la ciudadanía desde el 2011, para que conozca a los

infractores y permita adoptar mejores decisiones de consumo; de tal forma que se pueda conocer por ejemplo a las entidades sancionadas por consumos fraudulentos con tarjeta de crédito¹³.

Es importante, tomar en cuenta que adicionalmente a las sanciones, se pueden dictar las medidas correctivas, que disponga la autoridad u órgano resolutorio competente.

Conforme a lo señalado por Mesinas F. (2003), la finalidad de las medidas correctivas es revertir aquellos efectos que se ocasionó con la infracción y de ser el caso, evitar que esta se vuelva a producir. Asimismo, es relevante tomar en cuenta que las medidas correctivas que dicta el Indecopi, no tienen naturaleza indemnizatoria o resarcitoria¹⁴.

Es importante mencionar que las Comisiones especializadas en temas de consumo no tienen competencia para ordenar indemnizaciones, pues esta facultad corresponde exclusivamente al órgano jurisdiccional; en atención a ello, un consumidor no puede formular denuncia ante el Indecopi y requerir que se disponga de una indemnización a su favor; hecho que sí resulta viable en la vía judicial.

Actualmente el Código del Consumidor es la norma especializada en materia de consumo, la misma que adicionalmente a la regulación sobre el deber de información e idoneidad, contiene un capítulo específico sobre productos y servicios financieros.

¹³ INDECOP: Mira a quien le compras en <http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>

¹⁴ Mesinas, F. (2003) Actualidad Jurídica, Publicación mensual de Gaceta Jurídica, Tomo 111, Actualidad Comercial. Las medidas correctivas del Indecopi. p. 103.

2. 2. 3. 3. Denuncias, reclamos y pronunciamientos relevantes

Denuncias y reclamos 2007-2019

En atención a las denuncias administrativas, podemos verificar que en el periodo materia de investigación, el Órgano Sumarísimo y la Comisión de Lambayeque recibieron 1331 y 222 denuncias respectivamente relacionadas a consumos con tarjetas de crédito. Ello significa, que el Indecopi Lambayeque recibió en esta materia un total de 1553 denuncias en el periodo 2007 – 2019¹⁵, conforme al siguiente detalle:

Órgano Sumarísimo

Año	Total de denuncias	Total de Sanciones
2007	No estuvo vigente	0
2008	No estuvo vigente	0
2009	No estuvo vigente	0
2010	1	0
2011	25	5
2012	53	18
2013	117	33
2014	114	50
2015	121	58
2016	187	105
2017	296	139
2018	161	102
2019	256	353
TOTAL	1331	863

¹⁵ Fuente: Acceso a la Información Pública emitido por Indecopi Lambayeque. Enero 2020. El total de denuncias 2010 al 2019 en todas las materias ascendió a 6,180 ante el Procedimiento Sumarísimo y 5,459 ante la Comisión de Protección al Consumidor.

Comisión de Lambayeque

Año	Total de denuncias	Total de Sancionados
2007	11	4
2008	2	4
2009	25	3
2010	19	5
2011	8	2
2012	5	.
2013	9	.
2014	17	.
2015	27	.
2016	29	.
2017	14	1
2018	20	2
2019	36	5
TOTAL	222	26

En atención a ello, podemos verificar que de las 1331 denuncias recibidas en el procedimiento sumarísimo se sancionaron a 863 proveedores y de las 222 denuncias recibidas por la Comisión de Lambayeque se sancionaron a 26 proveedores. Ello significa, que el Indecopi Lambayeque sancionó en esta materia a un total de 889 proveedores en el periodo 2007 – 2019.

En consecuencia, conforme a la entrevista realizada a la Jefa del Órgano Sumarísimo y el Acceso a la Información Pública requerido al Indecopi se aprecia que desde el 2010, fecha en que dicho órgano inició sus actividades, hasta el 2019, se han recibido 1331 denuncias sobre diversos temas relacionados a tarjetas de crédito en dicha área.

Asimismo, conforme a la entrevista realizada a la Coordinadora general de la Comisión de Lambayeque y el Acceso a la Información Pública requerido al Indecopi se aprecia que desde el 2007 hasta el 2019, se han recibido 222 denuncias sobre diversos temas relacionados a tarjetas de crédito en dicha área.

Por tanto, en el periodo materia de investigación 2007 a 2019, el Indecopi Lambayeque ha recibido y tramitado 1553 denuncias por diversos temas relacionados a las tarjetas de créditos, entre los que se encuentran las operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito.

Con relación a los reclamos presentados ante el Indecopi Lambayeque, podemos verificar que en el periodo 2015 al 2019, el SAC recibió 236 reclamos relacionados a consumos con tarjetas de crédito¹⁶, conforme al siguiente detalle:

Servicio de Atención al Ciudadano

Año	Total de reclamos
2015	31
2016	90
2017	49
2018	47
2019	50
TOTAL	236

Pronunciamientos relevantes del Indecopi Lambayeque

Conforme a lo indicado, en el periodo 2007 al 2019, el Indecopi Lambayeque ha resuelto 1553 denuncias en temas relacionados a tarjetas de créditos,

¹⁶ Fuente: Acceso a la Información Pública emitido por Indecopi Lambayeque. Enero 2020. El total de reclamos 2015 al 2019 en todas las materias ascendió a 8,577.

entre los que se encuentran los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito en establecimientos comerciales.

A través de dichos pronunciamientos el Indecopi ha venido estableciendo criterios, imponiendo sanciones y ordenando medidas correctivas. Así, podemos verificar los siguientes pronunciamientos relevantes:

La Resolución N° 0283-2007/CPC INDECOPI-LAM del 12 de junio de 2007, en el cual la denunciante no reconocía dos operaciones de consumo que se realizaron con su tarjeta de crédito. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos ascendentes a S/470,00, razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 1 UIT.

La Resolución N° 0334-2007/CPC INDECOPI-LAM del 3 de agosto de 2007, en el cual el denunciante no reconocía trece operaciones de consumo que se realizaron con su tarjeta de crédito. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en seis consumos fraudulentos ascendentes a S/624,00 razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 0,50 UIT.

La Resolución N° 2309-2008/CPC INDECOPI-LAM del 21 de julio de 2008, en el cual el denunciante no reconocía cinco operaciones de consumo que se realizaron con su tarjeta de crédito. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos ascendentes a S/4,475,00 razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 1 UIT.

La Resolución N° 2674-2008/CPC INDECOPI-LAM del 31 de julio de 2008, en el cual el denunciante no reconocía dos operaciones de consumo que se realizaron con su tarjeta de crédito. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos ascendentes a S/497,00 razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 1 UIT.

La Resolución N° 3093-2009/CPC INDECOPI-LAM del 17 de agosto de 2009, en el cual el denunciante no reconocía dos operaciones de consumo que se realizaron con su tarjeta de crédito. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos ascendentes a S/3,015.13 razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 2 UIT.

La Resolución N° 2080-2010/CPC INDECOPI-LAM del 17 de diciembre de 2010, en el cual la denunciante no reconocía operaciones de consumo que se realizaron con su tarjeta de crédito. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos ascendentes a S/3,015.13 razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 2 UIT.

Es importante resaltar que el Tribunal declaró la nulidad de la citada resolución, al haberse acreditado el defecto en uno de los requisitos de validez del acto administrativo consistente en basar su pronunciamiento en un medio de prueba que no resulta pertinente para determinar si dicho administrado cumplió con su deber legal de verificar la identidad, y ordenó la emisión de un nuevo pronunciamiento. Sobre el particular, el Tribunal señaló que dicho pronunciamiento fue motivado principalmente en una conclusión originada en

la comparación de firmas, tomando como referente un documento de identidad que fue emitido con fecha posterior a la realización del consumo, no constituyendo medio de prueba pertinente para determinar si el denunciado había cumplido o no con su deber de identificación del tarjetahabiente.

La Resolución N° 529-2013/CPC INDECOPI-LAM del 27 de setiembre de 2013, en el cual el denunciante no reconocía varios consumos realizados con su tarjeta de crédito, los cuales le generaron el reporte negativo de riesgo ante las centrales respectivas. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos ascendentes a S/17,683.44 razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 3 UIT.

La Resolución N° 868-2015/CPC INDECOPI-LAM del 21 de diciembre de 2015, en el cual el denunciante no reconocía tres operaciones de consumo realizadas con su tarjeta de crédito. Sobre el particular, de la verificación de la identidad de firmas, la Comisión de Lambayeque determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos ascendentes a S/9,000, razón por la cual declaró fundada la denuncia en dicho extremo, dispuso la devolución de dicho importe y sancionó al establecimiento con 3 UIT.

En dichos pronunciamientos la Comisión de Lambayeque consideró que cualquier consumidor razonable espera que el establecimiento comercial en el cual hace uso de su tarjeta, cumpla con las medidas de seguridad mínimas para reducir el riesgo que su empleo conlleva; riesgo vinculado al uso no autorizado que terceras personas hagan de aquellas tarjetas que son parte de extravío, sustracción, robo o hurto.

En atención a ello, además de la verificación de la identidad, el establecimiento comercial debe verificar que la firma del voucher u orden de pago sea coincidente con la de la tarjeta de crédito y/o DNI. Ello, forma parte de la obligación y del deber de idoneidad que todo establecimiento que acepta pago con tarjetas de crédito debe cumplir a efecto de que el servicio que se brinda a los consumidores sea de calidad.

En los casos examinados, la Comisión de Lambayeque concluyó que de la verificación realizada se apreciaba que las firmas consignadas en los recibos de pagos de los consumos no reconocidos no coincidían con las consignadas en los documentos de identidad de los titulares de las tarjetas de crédito, lo que acreditó que los denunciados no cumplieron con lo previsto en el Reglamento de tarjetas de crédito. En atención a ello, dictó la sanción correspondiente y la medida correctiva de devolución de dichos importes, según correspondía en cada caso.

En segundo término, cabe precisar que el Tribunal del Indecopi en dicho periodo estableció lo siguiente en sus pronunciamientos: “De otro lado, el ámbito de responsabilidad de los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito como medios de pago, se encuentra claramente determinado por la obligación de verificar la identidad de los portadores de las tarjetas de crédito, para garantizar que éstas no sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas, garantizando, de este modo, la seguridad en las transacciones comerciales y, por tanto, la confianza en el sistema de mercado en general.

Por lo expuesto, 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 activación y bloqueo de estos medios de pago y, por su parte, los establecimientos comerciales afiliados lo son respecto a la adecuada identificación de quienes portan las tarjetas de crédito (...)"¹⁷.

2. 2. 3. 4. Lineamientos del Tribunal del Indecopi

Con relación a los lineamientos del Tribunal del Indecopi, es importante resaltar que con fecha 17 de octubre de 2019, el Indecopi publicó los "Lineamientos sobre Protección al Consumidor" los cuales han sido elaborados por el Tribunal del Indecopi, a través de la Sala Especializada de Protección al Consumidor en coordinación con la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi¹⁸. Dicho documento, ha sido publicado el 30 de diciembre de 2019 en el Diario Oficial El Peruano, con la finalidad de que se constituya en una guía para todas las áreas que resuelven controversias en temas de consumo del Indecopi; así como en una importante fuente de consulta para los ciudadanos.

A través de estos lineamientos, el Indecopi ha dado a conocer sus principales criterios resolutivos sobre protección al consumidor, con la finalidad de fortalecer la predictibilidad de sus procedimientos y seguridad jurídica de los pronunciamientos que emite a nivel nacional.

Por tanto, tal como lo ha señalado el Indecopi, los lineamientos se convierten en una herramienta importante para todas las instancias resolutivas en temas

¹⁷ Ver Resolución N° 0344-2006/TDC-INDECOPI de fecha 15 de marzo de 2006, emitida por el Tribunal del Indecopi - Sala de Defensa de la Competencia del Indecopi.

¹⁸ Lineamientos de Protección al Consumidor del 17 de octubre de 2019 en <https://www.indecopi.gob.pe/en/-/lineamientos-sobre-proteccion-al-consumidor>. 10 de noviembre de 2019.

de consumo, tanto en su labor de análisis y resolución de casos, pues contiene las interpretaciones más relevantes que la Sala ha expedido en dicha materia.

De la revisión de los lineamientos, se verifica un apartado específico sobre Tarjeta de crédito, el cual establece criterios relevantes en los siguientes temas:

- Obligación de verificar la identificación
- Obligación de enviar los estados de cuenta
- **Obligaciones de los establecimientos comerciales**
- Tasa de costo efectivo anual
- Cobros de comisiones
- Clonación
- Bloqueo de las tarjetas, entre otros.

Con relación a las obligaciones de los proveedores en el uso de la tarjeta de crédito, los lineamientos han señalado lo siguiente: “la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma, solo exige —por la naturaleza de las operaciones involucradas— una corroboración de similitud aceptable”.

Dichos criterios han sido previstos en las siguientes Resoluciones: 2970-2013/SPC-INDECOPI, 1832-2014/SPC-INDECOPI y 1557-2018/SPC-INDECOPI, conforme al siguiente detalle:

Resolución N° 2970-2013/SPC-INDECOPI

Fecha: 14 de noviembre de 2013

Denunciante: Rosa Isabel Caballero Peña

Denunciados: Citibank del Perú S.A., Alejandro Rafael Cabrera Espinoza, Genaro Edmundo Mendoza Honores, Marco Antonio Dionicio Chávez

Criterio del Tribunal: “Los establecimientos no cumplieron con verificar la identidad del solicitante”

Los proveedores y/o establecimientos comerciales están obligados a verificar la identificación del usuario, con el fin de validar que la firma registrada en el voucher u orden de pago coincida con la de la tarjeta y del documento de identidad: Ello, asegura a las empresas garantizar que la persona que realiza el consumo sea efectivamente el titular de la tarjeta o persona autorizada para ello.

Asimismo, se ha precisado que para la verificación de firmas no se requiere o exige a los establecimientos un nivel de análisis equivalente al de una pericia grafotécnica; sin embargo, es muy importante que en la verificación de identidad se cumpla con validar en forma diligente la similitud entre la firma del voucher, la tarjeta de crédito y el DNI del portador.

En consecuencia, de la verificación de la identidad de firmas, el Tribunal del Indecopi determinó la diferencia de firmas en dichos consumos fraudulentos por lo que **confirmó** la citada resolución, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra los señores Cabrera, Mendoza y Dionicio, dispuso la devolución de los importes y sancionó a los denunciados con 2 UIT.

Resolución N° 1832-2014/SPC-INDECOPI

Fecha: 2 de junio de 2014

Denunciante: Jessy Díaz Quintana

Denunciados: Adidas Chile Ltda. Sucursal en el Perú, Inversiones Rubin's S.R.L., Eckerd Perú S.A., Weber S.A.C., Farmacias Peruanas S.A., Comutel E.I. R.L., Inter Shoes S.A.C., Importaciones Chancafe S.R.L.

Criterio del Tribunal: "Los establecimientos sí cumplieron con verificar la identidad del solicitante"

En los casos en que la firma del voucher resulte evidentemente diferente con la firma de la tarjeta de crédito o del documento de identidad, se desprende que no se ha cumplido con el deber de comprobación de firmas y con el deber de verificación de identidad. Así, al momento en que la autoridad administrativa realiza la comparación de las firmas de las órdenes de pago y del DNI del titular de la tarjeta no resulta adecuado efectuar tal análisis tomando como referencia un peritaje grafotécnico, puesto que, ello implica un procedimiento técnico que no es exigible a los establecimientos.

Asimismo, en el presente caso, el Tribunal determinó que existían indicios de que el DNI adulterado de la denunciante fue utilizado por terceras personas para realizar transacciones en diversos establecimientos Adidas, Inversiones Rubin's, Weber, Comutel, Inter Shoes e Importaciones Chancafe a nombre y bajo cuenta de su línea de la tarjeta de crédito, con lo cual, no resulta exigible al personal de ventas de los denunciados que advirtieran el documento fraudulento, puesto que el cumplimiento del deber de verificación de identidad no implica contar con conocimientos técnicos especializados.

En consecuencia, de la verificación de la identidad de firmas, el Tribunal del Indecopi determinó la similitud de firmas en las operaciones realizadas por lo

que **revocó** la citada resolución, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra los denunciados.

Asimismo, tomando en cuenta los hechos de la adulteración materia de la presente denuncia, el Tribunal consideró necesario remitir el presente caso al Ministerio Público para que, de ser necesario y en atención a sus facultades, inicie las investigaciones pertinentes.

Resolución N° 1557-2018/SPC-INDECOPI

Fecha : 25 de junio de 2018

Denunciante: Edgar Roel Dextre Colonia

Denunciado: Tiempo de Lujo SAC

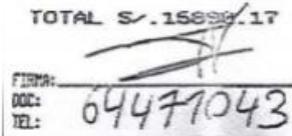
Criterio del Tribunal: “El establecimiento no cumplió con verificar la identidad del solicitante”

Cuando se realicen consumos en los establecimientos comerciales mediante el uso tarjetas de crédito, estos deben contar con las siguientes medidas de seguridad, en forma concurrente, antes de validar cada operación pretendida en su local comercial: (i) Verificación de la validez de la tarjeta (ii) Verificación de la identificación del usuario; y, (iii) Verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la consignada en su tarjeta de crédito y en su documento de identidad.

Los mencionados estándares de seguridad permiten a los establecimientos comerciales constatar que quien pretende realizar un consumo en un establecimiento es efectivamente el titular de la tarjeta de crédito. De ahí que las referidas medidas de seguridad deban ser necesariamente adoptadas por los establecimientos comerciales, pues ante el incumplimiento de las obligaciones de identificar al titular de la tarjeta y verificar su vigencia y firma,

los consumos realizados podrían resultar fraudulentos, cuya responsabilidad recaerá en el establecimiento. Ello, independientemente de la responsabilidad que pueda tener la entidad financiera respecto de las obligaciones que le son exigidas en su calidad de entidad emisora de la tarjeta.

En este caso, se aprecia que las firmas consignadas en ambos documentos: DNI y orden de pago, difieren uno del otro, resultando muy diferentes. Adicionalmente a ello, se estableció que el número de DNI del señor Dextre no coincide con el descrito en la orden de pago. De esta manera, se verifica que Tiempo de Lujo no cumplió con su deber de identificar al titular de la tarjeta, y además no comparó las firmas, a efectos de determinar que las mismas coincidan, conforme a la siguiente imagen:

DNI del denunciante: 10735570	DNI en la orden de pago: 64471043
	

En consecuencia, de la verificación de la identidad de firmas, el Tribunal del Indecopi determinó la diferencia de firmas en dicho consumo fraudulento por lo que **confirmó** la citada resolución, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiempo de Lujo, dispuso la devolución del importe y sancionó con 3,9 UIT.

2. 2. 4. La Intermediación Financiera

Según lo previsto en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero, la intermediación financiera es aquella actividad mediante la cual las empresas financieras captan y colocan fondos¹⁹.

¹⁹ Modificado por D. Leg. N° 1028, publicado el 22-06-2008 y vigente desde el 01-12-2008

La intermediación financiera resulta ser la fuente natural de financiamiento de la economía, representado por las empresas financieras del país. Este sistema, es eje en una economía debido a que las empresas necesitan recursos para su funcionamiento.

El objeto del mercado o sistema financiero como institución económica es facilitar el intercambio de instrumentos financieros y reducir el costo que conllevan dichas transacciones, mediante el desarrollo de operaciones crediticias.

2. 2. 4. 1. Las operaciones crediticias

2. 2. 4. 1. 1. Las operaciones pasivas

Están referidas a aquellas actividades por las cuales las entidades financieras almacenan el dinero de sus clientes, a través de ahorros, depósitos, etc. y pagan un interés por ello.

Entre dichas operaciones tenemos las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazo, depósito CTS, tarjetas de débito.

2. 2. 4. 1. 2. Las operaciones activas

Están referidas a aquellas actividades por las cuales las entidades financieras realizan préstamos de recursos por un tiempo determinado y cobran un interés por ello a sus clientes.

Entre las principales operaciones activas tenemos los créditos con garantía hipotecaria, créditos personales o empresariales, tarjetas de crédito, entre otras.

2. 2. 4. 2. Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es uno de los instrumentos financieros más importantes, la cual ha incrementado notoriamente el comercio de bienes y servicios en el mercado, pues simplifica las operaciones debido a que la tarjeta es usada como medio de pago y reemplaza la entrega de dinero y/o efectivo constituyendo un instrumento de crédito.

Las tarjetas de crédito son generalmente asociadas con el plástico que cuentan con una banda magnética y permiten pagar y/o diferir el pago sin usar efectivo; no obstante, la tarjeta de crédito no se limita a ello, pues implica una serie de relaciones jurídicas, efectos y responsabilidades.

Como se ha indicado, la tarjeta de crédito es uno de los medios de mayor uso para el pago de las operacines, tanto a nivel electrónico, como para la realización física de operaciones de consumos en establecimientos comerciales.

Actualmente en nuestro país se aceptan tarjetas como American Express, Visa, Master Card y Diners; siendo Visa, la tarjeta de crédito más usada; sin embargo, no todos los comercios proveedores aceptan o han implementado el pago de las transacciones a través de tarjetas de crédito; asimismo, es importante tomar en consideración que a enero de 2009 se habrían entregado 5.2 millones de tarjetas de crédito²⁰.

Tal como lo precisa el autor español Álvarez (2012) las ventajas inherentes a este instrumento de pago como son su practicidad en la utilización, la agilidad,

²⁰ Blog de la Asociación Civil Pro Consumidor en <http://proconsumidor.blogspot.com/2009/03/que-hacer-ante-consumos-fraudulentos.html>. 4 de mayo de 2010.

relativa seguridad, el acceso al crédito, entre otras, han determinado que se convierta en algo esencial en la actual sociedad de consumo²¹.

Por su parte, la chilena Isler (2015) refiere sobre los beneficios que estos mecanismos alternativos al uso del dinero en efectivo representan; así por ejemplo, reducir la posibilidad de robos del dinero físico, el ahorro de tiempos, así como el descuento exacto de la operación a realizar²².

En Perú la tarjeta de crédito fue en un inicio reglamentada por la Resolución N° 355-93-SBS, la cual fue publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 24 de julio de 1993; después se reguló por la Resolución N° 295-95-SBS publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 17 de abril de 1995, posteriormente por la Resolución N° 271-2000 del 14 de abril de 2000, publicada el 23 de abril del 2000, luego a través de la Resolución de la S.B.S. N° 264-2008 vigente desde el 12 de agosto de 2008. En el 2013, con la Resolución S.B.S. N° 6523-2013, vigente desde el 1 de abril de 2014, modificada por la resolución S.B.S. N° 5570-2019 del 27 de noviembre de 2019.

2. 2. 4. 2. 1. Definición

La tarjeta de crédito es una herramienta que permite diferir el cumplimiento de los pagos o de las obligaciones dinerarias asumidas. Definitivamente, es uno de los medios de pago más usados entre los consumidores y ciber consumidores; lo cual responde a la facilidad para su uso y las ventajas que proporciona.

²¹ Álvarez, R. (2012) Revista de Contratación Electrónica, España. Núm. 111, Julio. La utilización fraudulenta de las tarjetas de pago.

²² Isler, E (2015), Núm. 11-2, Chile. Uso malicioso de una tarjeta comercial hurtada, robada o extraviada: ¿Quién debe soportar el costo de las transacciones no consentidas?. p. 204.

Se encuentra regulada mediante Resolución S.B.S. N° 6523 -2013, Reglamento de tarjetas de crédito, el cual describe a la tarjeta de crédito como aquella que permite la realización de operaciones con cargo a una línea de crédito; por tanto, los titulares o usuarios de dichas tarjetas pueden comprar bienes o adquirir servicios en establecimientos comerciales afiliados, cancelar obligaciones, e incluso, contar con disposición de efectivo o hacer uso de otros servicios asociados.

Es importante tomar en cuenta que para que la tarjeta tenga validez, esta debe contar con ciertos elementos; así por ejemplo, la identificación de la empresa emisora, la numeración de la tarjeta; el nombre del titular y/o usuario, firma; fecha de vencimiento, entre otros.

Mediante los contratos de tarjetas de crédito, la empresa financiera, otorga una línea de crédito, por un determinado plazo; siendo que el titular asume el importe adeudado por dichos consumos y cargos que correspondan, conforme a lo pactado.

2. 2. 4. 3. Uso fraudulento de las tarjetas de crédito

Con relación a la esfera de responsabilidad, cabe señalar que las empresas del sistema financiero mantienen la obligación de garantizar que las tarjetas de crédito sean instrumentos seguros; asimismo, que se respeten las líneas de crédito autorizadas y se establezcan mecanismos eficientes que permitan reportar en forma inmediata casos de extravío o sustracción de las tarjetas; de tal forma que no se lleguen a concretar aquellas operaciones no autorizadas por los titulares.

Sin perjuicio de señalar que hay quienes consideran que las entidades financieras deberían asumir responsabilidad solidaria respecto de las

operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito al permitir que se impute al consumidor el cobro de un importe que no ha sido efectuado por su titular.

En consecuencia, las entidades financieras son responsables en lo referente a la seguridad del medio de pago, la activación o bloqueo y, los establecimientos comerciales afiliados son responsables por el deber de identificación durante la realizaciones de las operaciones de consumo.

La Resolución N° 0344-2006/TDC-INDECOPI²³ de fecha 15 de marzo de 2006, de la Sala de Defensa de la Competencia, señaló la obligación de verificar la identidad de los portadores de las tarjetas de crédito tanto para las entidades financieras como para los establecimientos comerciales²⁴.

Así, un consumidor razonable tiene como expectativa que el establecimiento afiliado en el cual usa su tarjeta de crédito, adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de reducir en la mayor medida posible el riesgo que su empleo conlleva; riesgo vinculado al uso no autorizado que terceras personas hagan de estas tarjetas como resultado de la sustracción o pérdida de las mismas.

En este sentido, adicionalmente a la verificación de la identidad de los portadores de la tarjeta de crédito el establecimiento afiliado debe contrastar especialmente que la firma de la orden de pago coincida con la de la tarjeta de crédito y/o DNI; estas constituyen obligaciones de todo establecimiento en

²³ Ver Expediente N° 926-2005/CPC seguido por los señores Palmiro Adolfo Ocampo Tello y Linda Miryella Grey Castillo contra Financiera Cordilleras S.A. y Kre S.A.

²⁴ “(...)

Por lo expuesto, 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 activación y bloqueo de estos medios de pago y, por su parte, los establecimientos comerciales afiliados lo son respecto a la adecuada identificación de quienes portan las tarjetas de crédito (...)”

el que se permite el uso de tarjetas de crédito para efectos que el servicio brindado a los consumidores sea el idóneo.

Asimismo, conforme a la Resolución N.º 2970-2013/SPC-INDECOPI, Resolución N.º 1832-2014/SPC-INDECOPI y Resolución N.º 1557-2018/SPC-INDECOPI emitidas por la Sala Especializada de Protección al Consumidor es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma, solo exige —por la naturaleza de las operaciones involucradas— una corroboración de similitud aceptable.

Por tanto, es importante la diligencia del establecimiento comercial al momento de la realización de la operación de consumo, a fin de no afectar el derecho de terceros que no han participado de dicha transacción fraudulenta.

En Chile, la jurisprudencia ha dado al concepto de terceros, un criterio restrictivo y otro amplio. En atención a ello, conforme a lo señalado por Gómez, A. (2010) existe un fallo que, aplicando un criterio restrictivo, excluye al tarjetahabiente dentro de la categoría de terceros. Sin embargo, la C.A. de Santiago, en fallo de 18 de octubre de 2006, aplica un criterio amplio de lo que debe entenderse por tercero. Que la expresión “tercero” usualmente indica a la persona ajena a un negocio de cualquier género, al sujeto que no interviene en él y que es totalmente extraño e ignorante de su existencia; siendo que, en este caso, el tarjetahabiente o titular de la tarjeta de crédito clonada reviste tal calidad, no sólo porque ninguna participación le cupo en el ilícito de momento que no intervino en la transacción, sino, además, en razón que la ignoraba totalmente hasta que advirtió un cargo en su estado de cuenta que no reconoce como propio y que compromete su capacidad de crédito.

En esa línea, Isler (2015) refiere que uno de los problemas más frecuentes que surgen para el consumidor, corresponde al uso malicioso de dicha tarjeta por parte de un tercero, cuando han sido producto de hurto, robo o extravío; caso en el cual se debe determinar quién es el sujeto que debe soportar el costo de estas transacciones no consentidas por el tarjetahabiente²⁵.

Por su parte el autor español Rafael Álvarez (2012)²⁶ señala que la implantación masiva de las tarjetas de crédito contrasta con la complejidad que presentan estos instrumentos de pago. Dentro de estos últimos, el autor se refiere a distintos supuestos que, lamentablemente, tienen lugar, con cierta habitualidad, como consecuencia de un uso fraudulento de la tarjeta de crédito. Así hace referencia a aspectos como el extravío, la sustracción y la falsificación, ya sea por manipulación o clonación o duplicación de la tarjeta de crédito.

2. 2. 5. Base Legal

2. 2. 5. 1. En el Perú

El sistema de protección y defensa al consumidor tiene un sustento normativo cuya base fundamental es la Constitución Política del Perú; asimismo, cuenta con normas de protección al consumidor y se nutre de normativa especial, como las del sistema financiero, tal como se detalla continuación.

2. 2. 5. 1. 1. El marco constitucional

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece el marco fundamental para la protección de los consumidores al señalar que el Estado vela por la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. A fin de cumplir dicho deber, el Código del Consumidor establece el deber de

²⁶ Álvarez, R. (2012) Revista de Contratación Electrónica, España. Núm. 111, Julio. La utilización fraudulenta de las tarjetas de pago.

idoneidad e información que deben observar los proveedores; así como un apartado específico sobre servicios financieros.

La Sala Primera del Tribunal Constitucional, mediante la emisión de la Sentencia del 24 de marzo de 2004, emitida en el Expediente N° 0858-2003-AA/TC precisó que el Estado se encuentra al servicio de los derechos fundamentales; por tanto tiene un “deber especial de protección”.

Un aspecto relevante, es tomar en consideración que el Tribunal Constitucional ha reconocido el principio pro consumidor; así, en la sentencia emitida en el Exp. N° 018-2003-A1/TC, el Tribunal manifiesto lo siguiente: “(...) Defiende el interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro consumidor, generando así que en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a una especial deber de protección”²⁷.

De esta manera, el marco constitucional constituye la base fundamental sobre la cual se sustenta el sistema de consumo y su respectiva normativa.

2. 2. 5. 1. 2. Sistema de Protección al Consumidor

El Informe anual emitido sobre la protección de los consumidores 2012, elaborado por el Indecopi describe la evolución del sistema de protección al consumidor en los siguientes términos:

²⁷ La Constitución Comentada. Tomo I, Vol. 2. Gaceta Jurídica, Publicación mensual de Gaceta Jurídica S.A. Primera Edición, Diciembre 2005. P. 916-917.

“Conforme la economía peruana ha crecido en los últimos años, los mercados también se han desarrollado y la naturaleza de las transacciones se ha vuelto más compleja.

En este contexto, la política de protección del consumidor ha afrontado constantes retos y también se ha adaptado orientándose a ser integral. Así con la finalidad de crear una nueva institucionalidad promotora del mercado, que garantice que los beneficios de la liberación y la competencia alcancen de manera efectiva a los consumidores, se fueron dando constantes cambios normativos desde la publicación del Decreto Legislativo N° 716 en el año 1991, sobre la Protección del Consumidor, hasta la aprobación del Código del Consumidor, en el año 2010, en cual se da un punto de inflexión en la política de protección”²⁸.

Así, el sistema normativo de en temas de consumo en el Perú ha ido evolucionando en forma dinámica, conforme al siguiente detalle de los aspectos más relevantes:

1. Decreto Legislativo N° 716, Norma General sobre Protección del Consumidor del 7 de noviembre de 1991.

Establece por primera vez el concepto de consumidor en la legislación peruana en los siguientes términos:

“Consumidores o usuarios: Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales productos o servicios”.

²⁸ INDECOPI : Informe Anual de Protección a los Consumidores 2012, en https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/FINAL_PROTECCION_07_04_2014_DPC.pdf/35e66481-b9a8-4478-b4eb-12c14e6bb7c4. 10 de noviembre de 2019.

2. **Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI del 6 de noviembre de 1992.**

Esta ley estableció la organización del Indecopi en los temas de su competencia como por ejemplo la protección del mercado frente a prácticas que afectan o restringen la competencia, los derechos de los consumidores y la competencia leal entre las empresas.

3. **Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre facultades, normas y organización del Indecopi, de 1996 (vigente)**

Establece la organización del Indecopi a través de comisiones y áreas, las mismas que se encargan de las investigaciones y atención de los temas asignados según sus competencias.

4. **Ley N° 27311, Ley de fortalecimiento del Sistema de Protección del Sistema de Protección al Consumidor del 2000**

Incorpora medidas de protección a los consumidores, como las medidas correctivas correspondientes en aquellos casos en que se deba reparar los efectos sufridos por el consumidor. Asimismo, estableció como monto máximo de multas 100 UIT

5. **Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, del 25 de junio de 2008**

Incorporó innovaciones al sistema de protección al consumidor adquiriendo relevancia la ampliación del concepto de consumidor como sujeto de protección. Asimismo, amplió el rango de multa a 300 UIT.

6. Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de Protección al Consumidor del 30 de enero de 2009

Este decreto precisa aspectos esenciales, como por ejemplo considerar como consumidores no solo a las personas naturales, sino también a las jurídicas.

7. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2 de setiembre de 2010 (vigente)

- Incorpora por primera vez políticas públicas y principios en temas de consumo
- Reconoce al Indecopi como la autoridad nacional en la protección de los consumidores
- Crea los Órganos Procedimientos Sumarísimos, a fin de dotar de celeridad al sistema.
- Con relación al sistema de sanciones las infracciones pueden ser sancionadas con multas de hasta 450 UIT; asimismo, se cuenta con un régimen de medidas correctivas, ya sean reparadoras o complementarias según lo disponga el órgano resolutorio.

2. 2. 5. 1. 3. Sistema Financiero

1. Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros del 6 de diciembre de 1996 (vigente)

Esta ley define los aspectos aplicables para la regulación de las empresas financieras, a fin de supervisar su actuación en el mercado.

2. Ley N° 28587, Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros del 27 de junio del 2005 (vigente)

Esta ley complementó la norma de protección al consumidor en temas de servicios financieros, estableciendo aspectos relativos a la transparencia de la información, las cláusulas generales de contratación, modificaciones contractuales, intereses, comisiones, y gastos, entre otras disposiciones.

3. Resolución S.B.S. N° 8181 - 2012 del 25 de octubre de 2012, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero

Se estableció los mecanismos de transparencia los usuarios del sistema financiero, tanto en las condiciones contractuales, en las tasas de interés, penalidades, comisiones, gastos, entre otros.

4. Resolución N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y Débito del 30 de octubre de 2013 (vigente)

Conforme al Reglamento de tarjetas de crédito se establece que en caso de pérdida, robo o sustracción el titular de la tarjeta debe realizar la comunicación inmediata para que se bloquee y evitar las operaciones fraudulentas; sin perjuicio, de la obligación de los establecimientos comerciales de verificar la identidad del usuario y comprobar la autenticidad la firma.

Asimismo, el Reglamento de tarjetas de crédito establece las siguientes medidas de seguridad que se deben incorporar:

Con relación a las tarjetas:

Las tarjetas deben contar con un chip que permita guardar y procesar toda la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares para el uso y verificación de las tarjetas, así como para la autenticación de los pagos.

En atención a ello, las empresas deben aplicar las siguientes medidas:

- Medidas de seguridad previstas en el chip de las tarjetas, que deben ser siempre utilizadas para garantizar la validez y autenticidad de las tarjetas; así como, validar la identificación del usuario mediante el uso de clave, firma u otros instrumentos de autenticación.
- Utilizar procedimientos criptográficos, con relación a los datos y claves contenidas en el chip de las tarjetas.
- En caso las empresas emisoras permitan la autorización de operaciones fuera de línea, deben aplicar un método de autenticación de datos que brinde seguridad
- Disponer de mecanismos para aplicar instrucciones sobre el chip de las tarjetas en respuesta a las transacciones, modificar los límites establecidos según perfiles de riesgo, bloquear o deshabilitar aquellas tarjetas que hayan sido extraviadas o sustraídas.

Con relación a los usuarios:

Corresponde a las empresas adoptar las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

- Realizar la entrega de la tarjeta, incluso las adicionales con la identificación y sustento o constancia de ello.
- En los casos que la entidad financiera crea la primera clave, debe obligar el cambio inmediato y/o antes de la primera operación.
- Se debe facilitar los cambios de clave, todas las veces que el usuario lo decida.
- 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 a un correo electrónico y/o un teléfono móvil, entre otros mecanismos, para la comunicación de operaciones con riesgo.

- En los casos de operaciones en el extranjero, poner a disposición de los usuarios, la posibilidad de comunicar ello, con anterioridad a la realización de las mismas.

Con relación a los establecimientos afiliados:

Las empresas están obligadas a implementar medidas de seguridad; en atención a ello, cuando las empresas celebren contratos con establecimientos afiliados, deben incluir las siguientes obligaciones:

- Tener procedimientos para aceptar las operaciones, realizar la verificación de la validez de la tarjeta, la identificación del usuario y la firma en los casos que corresponda.
- No guardar información de las tarjetas en bases de datos
- Cumplir con las exigencias de seguridad previstas en el Reglamento.

Cabe precisar que con anterioridad a la vigencia del Reglamento de tarjetas de crédito y dada la frecuencia de los consumos fraudulentos, las entidades financieras implementaron fondos de protección, bajo costo del consumidor, conforme lo ha recogido el Dr. Espinoza (2005), en los siguientes términos:

“EL CLIENTE no asume responsabilidad por el uso irregular o fraudulento que pueda haberse hecho con tarjetas si éste fue realizado con posterioridad a la comunicación cursada a EL BANCO, pues en tal caso se encontrará cubierto por el seguro y/o mecanismo de cobertura contra fraude implementado por EL BANCO, cuyo costo - que se cargará mensualmente en la cuenta tarjeta- y cobertura figuran en el tarifario entregado a EL CLIENTE”²⁹.

²⁹ Espinoza, J. (2005). La tutela jurídica del consumidor frente a la responsabilidad civil y administrativa de los bancos. En: Themis. Revista de Derecho N° 50. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pag. 313-322.

Sobre el particular, el Indecopi inició procedimiento de oficio contra entidades financieras, el cual fue declarado fundado, estableció las sanciones correspondientes y ordenó como medidas correctivas que se abstengan de seguir cobrando dicho fondo y devuelvan los montos cobrados.

Este pronunciamiento de primera instancia, contenido en la Resolución Final N° 175-2005/CPC del 15 de febrero de 2005 consideró como sustento que los consumidores no son responsables por las transacciones fraudulentas realizadas con posterioridad al bloqueo, por lo que no estarían obligados a cubrir dicho costo.; siendo que la cláusula sobre el fondo de protección o contingencia significaría una afectación a los derechos de los consumidores.

Dicho pronunciamiento fue confirmado por el Tribunal del Indecopi, mediante Resolución 0701-2005/TDC-INDECOPI del 24 de junio de 2005, modificando los argumentos de primera instancia.

5. Resolución S.B.S. N° 3274 - 2017 del 18 de agosto de 2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (vigente)

La SBS tiene como finalidad vigilar la conducta de mercado de las entidades financieras; por tanto, resulta importante que estas brinden toda la información a los consumidores para el adecuado uso de los productos financieros; como lo serían las tarjetas de crédito.

En el Reglamento de Tarjetas de Crédito se establece que las empresas deben consignar las condiciones del contrato en lenguaje sencillo y claro, sin uso de tecnicismos para una adecuada comprensión; así como informar sobre las comisiones, gastos y sus modificaciones.

6. Resolución S.B.S. N° 5570 – 2019 del 27 de noviembre de 2019, mediante la cual se modifica el Reglamento de Tarjeta de Crédito

Esta resolución modificó el Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013; así por ejemplo con relación a su artículo 3, se describe la tarjeta de crédito en los siguientes términos: “La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento”.

Asimismo, con relación al artículo 19 del Reglamento de tarjetas de crédito, se establecen medidas de seguridad en los negocios afiliados en los siguientes términos: “(...) El cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo no exime de responsabilidad a la empresa por las pérdidas generadas en las operaciones no reconocidas que se hayan realizado bajo alguno de los supuestos establecidos en el segundo párrafo del artículo 23 del Reglamento”.

2. 2. 5. 2. A nivel internacional

Desde mediados del siglo XX hasta la actualidad se ha ido incrementando de manera relevante la recurrencia al uso de las tarjetas de crédito; siendo hoy en día, un medio de pago muy habitual y por tanto, también unos de los objetivos más visible y frecuentes de la delincuencia económica³⁰.

³⁰ Álvarez, R. (2012) Revista de Contratación Electrónica, La utilización fraudulenta de las tarjetas de pago. España. Núm. 111.

En atención a ello, cabe tener en cuenta algunos alcances relevantes a nivel internacional:

- En la comunidad europea

Según lo afirma, Isler (2015), la normativa comunitaria europea utiliza en forma genérica la expresión “instrumento de pago” para referirse a aquellos que permiten al titular o usuario transferir dinero o un valor monetario, como por ejemplo, tarjetas de crédito; las mismas que deben estar protegidas contra las imitaciones o usos fraudulentos.

En España, la Ley para la defensa de los consumidores y usuarios tiene precisiones muy efectivas sobre los consumos fraudulentos, pues precisa que cuando se realizan cargos de operaciones fraudulentas, el consumidor solicitará la anulación de dicho cargo, lo cual se realizará en forma breve; sin embargo, es importante tomar en cuenta que en caso el consumidor si hubiera efectuado la compra indemnizará por los daños y perjuicios ocasionados con dicha anulación.

Asimismo, conforme a la práctica comercial, se prevé en los contratos, cláusulas que obligan a los consumidores a dar aviso del extravío o hurto de la tarjeta; sin embargo, luego de ello, el pago a un tercero lo asumirá el proveedor³¹.

Así también en Latinoamérica, apreciamos el siguiente marco legal:

- En Chile

³¹ Isler, E. (2015), Uso malicioso de una tarjeta comercial hurtada, robada o extraviada: ¿Quién debe soportar el costo de las transacciones no consentidas? Chile, Núm. 11-2, p.207.

En la legislación chilena se establece la obligación que tienen los emisores de las tarjetas de poner a disposición del tarjetahabiente mecanismos de comunicación para informar durante las 24 horas del día sobre temas extravío o sustracción de las tarjetas; asimismo, las entidades financieras deben contar con un número telefónico para reportar dichos hechos, debiendo entregar a sus clientes un código del reporte, su fecha y hora³².

Con relación al bien jurídico protegido, la jurisprudencia chilena ha establecido en los fallos de sus tribunales que el bien jurídico es el patrimonio; sin embargo, hay quienes han sostenido que sería la fe pública³³.

Por su parte, la chilena Erika Soto (2015)³⁴ sobre el uso malicioso de las tarjetas de crédito señaló que todos los cobros que se atribuyan al titular de la tarjeta luego de la comunicación de extravío o sustracción corresponden ser asumidos por el proveedor, salvo que se pueda acreditar que efectivamente fueron realizados por el consumidor. De otro lado, los cobros que se realicen con anterioridad a la comunicación de extravío o sustracción corresponden al consumidor, salvo que se acredite la negligencia del proveedor, en cuyos casos debe responder.

Conforme a Isler (2016) para el sistema de protección al consumidor de Chile, el tema de la negligencia, ha sido tomado en consideración por las sentencias que se han dictado respecto de la materia, condenando al proveedor, por ejemplo, cuando ha existido una manifiesta disconformidad entre la firma estampada en el comprobante de pago y el documento de identidad, cuando

³² Isler, E. (2015), Uso malicioso de una tarjeta comercial hurtada, robada o extraviada: ¿Quién debe soportar el costo de las transacciones no consentidas? Chile, Núm. 11-2, p.208.

³³ Gómez, A. (2010), Tratamiento jurisprudencial del delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito. Ley 20.009. Vol. 6, p. 284.

³⁴ Isler, E. (2015), Uso malicioso de una tarjeta comercial hurtada, robada o extraviada: ¿Quién debe soportar el costo de las transacciones no consentidas? Chile, Núm. 11-2, p.335-340.

las operaciones se han realizado con escasos minutos de diferencia, o bien si no se solicitó el carnet a quien se presentaba como titular. Por el contrario, y siguiendo el mismo razonamiento, se ha dictado sentencia absolutoria cuando no se acreditó la manifiesta diferencia de firmas.

- En Argentina

En Argentina, para Stiglitz (2001) el derecho de consumo corresponde a un sistema global que comprende normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, previsto por el sistema jurídico para proteger a los consumidores.

De otro lado, la ley 25.065 sobre sistemas de tarjetas de crédito establece los temas referidos al contenido del contrato; así como, las responsabilidades y el procedimiento a seguir en caso de pérdida o sustracción de tarjeta³⁵.

³⁵ Isler, E. (2015), Uso malicioso de una tarjeta comercial hurtada, robada o extraviada: ¿Quién debe soportar el costo de las transacciones no consentidas? Chile, Núm. 11-2, p. 207.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1. LA FALTA DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y EL COTEJO ADECUADO DE FIRMAS

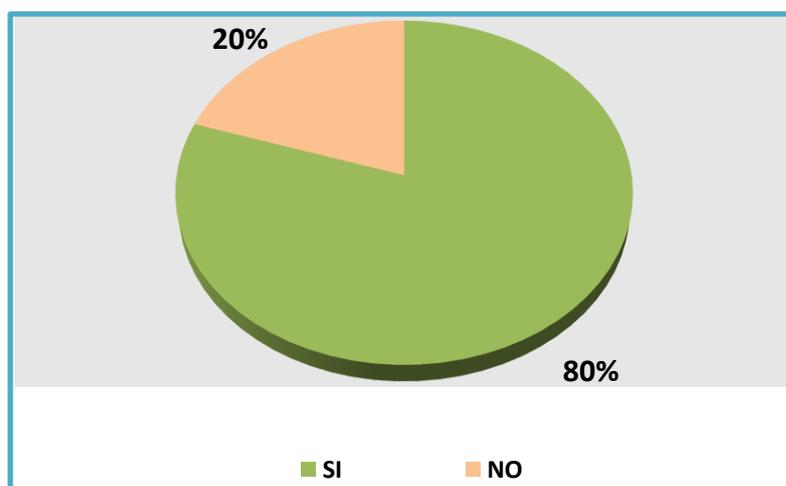
La identificación del usuario y el cotejo de su firma constituyen la actividad principal que debe realizar el responsable del establecimiento comercial al momento de realizar una operación de consumo con tarjeta de crédito.

Sin embargo, de la verificación realizada a través de cuestionarios aplicados a los trabajadores de centros comerciales se aprecia que el 20% de estos no cumplen con sus obligaciones de identificar, ni cotejar la firma del titular o usuario de la tarjeta de crédito, conforme puede apreciarse en los cuadros y gráficos N° 1 y N° 2:

Cuadro y Gráfico N° 1

Trabajadores que cumplen con identificar a los usuarios de tarjetas de crédito

Cumplen con identificar	Fi	%
SI	40	80
NO	10	20

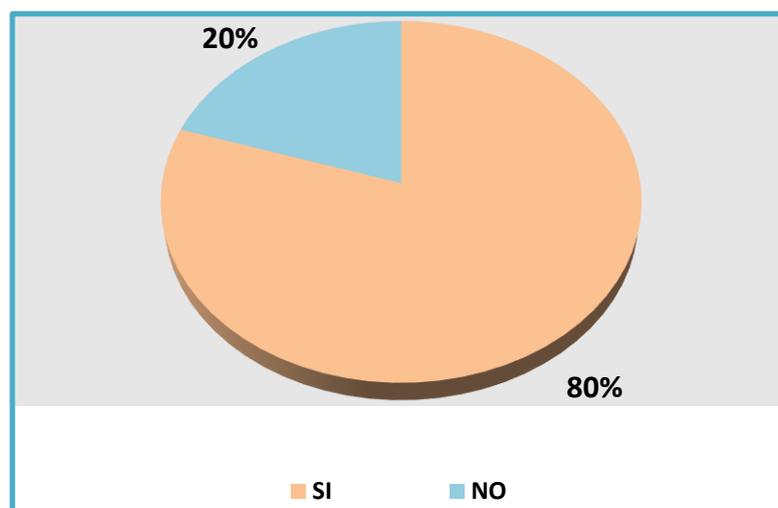


FUENTE: Encuesta propia

Cuadro y Gráfico N° 2

Trabajadores que cumplen con cotejar firma del usuario de tarjeta de crédito

Cumplen con identificar	Fi	%
SI	40	80
NO	10	20



FUENTE: Encuesta propia

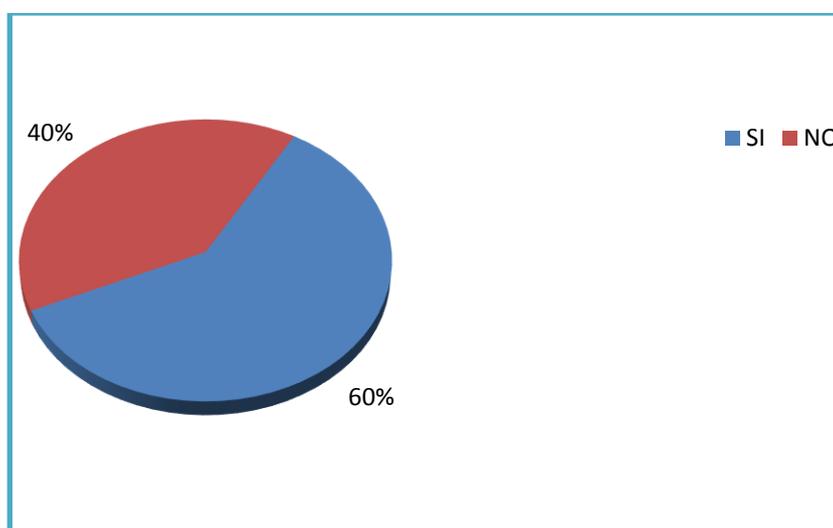
Las operaciones de consumos por su carácter masivo se caracterizan por ser bastante rápidas, razón por la cual muchos establecimientos comerciales negligentemente omiten el adecuado proceso de verificación; sin embargo, dicha conducta acarrea efectos negativos que afectan a los consumidores y al sistema en general.

De otro lado, de las encuestas aplicadas a los consumidores de la región Lambayeque se aprecia que solo el 60% de los establecimientos comerciales estaría cumpliendo con verificar la identidad y cotejando la firma de los usuarios, conforme se aprecia en los cuadros y gráficos N° 3 y N° 4:

Cuadro y Gráfico N° 3

Identificación de usuarios que realizan transacciones económicas con tarjetas de crédito

Identifican a usuarios	Fi	%
SI	90	60
NO	60	40

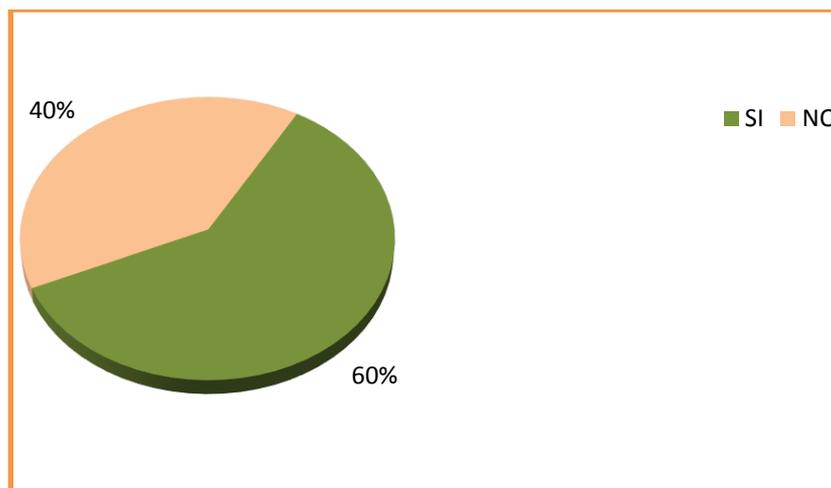


Fuente: Encuesta propia

Cuadro y Gráfico N° 4

Cotejo de firmas de usuarios de tarjetas de crédito

Cotejo de firmas	Fi	%
SI	90	60
NO	60	40



Fuente: Encuesta propia

De lo expuesto, podemos verificar que no existe coincidencia entre los resultados expuestos por los trabajadores de los centros comerciales y los consumidores, siendo que los primeros consideran que no se realiza el procedimiento de identificación y cotejo de firma en un porcentaje del 20%, sin embargo, los consumidores consideran que dichos procedimientos no se realizan en un porcentaje del 40%.

Sobre el particular, considero que los establecimientos comerciales están obligados a brindar un servicio idóneo y brindar seguridad en las transacciones que realizan los usuarios; siendo que los procedimientos de verificación de identidad y cotejo de firma debe ser cumplido al 100%. Sin embargo, existen deficiencias críticas que no han sido superadas como la omisión de constatar la identidad del consumidor que se apersona para realizar una operación de consumo en un establecimiento comercial. De otro lado, la implementación de mecanismos tecnológicos no solo genera una inversión económica por parte de las empresas, sino la posibilidad de establecer su responsabilidad frente a los consumos fraudulentos.

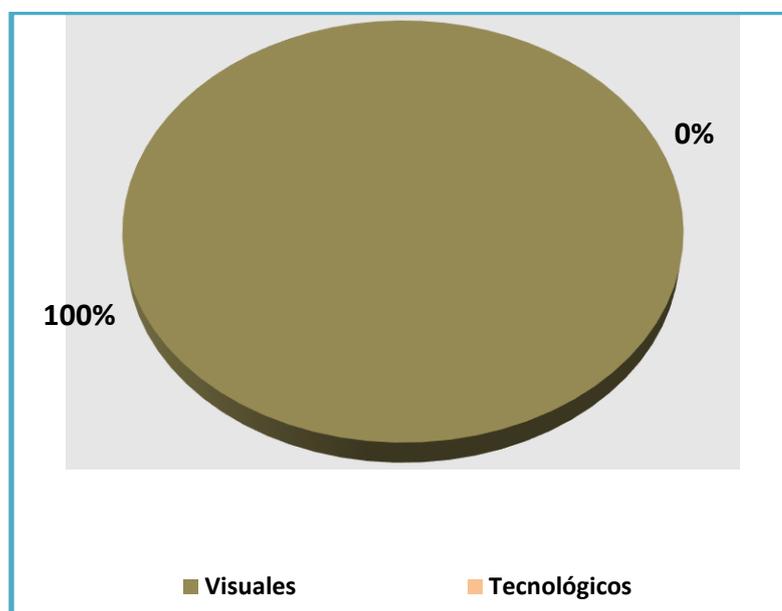
3. 1. 1. Formas de identificación del usuario

El proceso de identificación del usuario que pretende realizar la operación de consumo puede ser realizado a través de mecanismos visuales o tecnológicos, siendo que de la encuesta realizada a los trabajadores de los centros comerciales se aprecia que en su totalidad los establecimientos comerciales aplican mecanismos visuales, conforme al Cuadro y Gráfico N° 5:

Cuadro y Gráfico N° 5

Mecanismos utilizados para identificar al usuario de tarjeta de crédito

Mecanismos empleados	Fi	%
Visuales	50	100
Tecnológicos	0	0



FUENTE: Encuesta propia

3. 1. 1. 1. Mecanismos visuales

Los mecanismos visuales de identificación del usuario permiten verificar de manera directa si la persona que realiza una operación de consumo en un centro comercial es realmente la persona autorizada para ello.

En ese sentido, la persona responsable del establecimiento comercial, para procesar dicha operación, deberá verificar de manera previa la identidad del usuario cotejando la tarjeta de crédito con el documento de identidad que presenta; siendo que dicho análisis debe ser coincidente. Ello sin perjuicio, de verificar la coincidencia de rasgos físicos entre la persona que pretende realizar dicha operación de consumo y la fotografía contenida en el documento de identidad; aspecto que si bien no constituye una obligación legal del establecimiento es importante para coadyuvar a un a adecuado procedimiento de identificación que se debe cumplir al procesar la operación de crédito con tarjetas de crédito.

3. 1. 1. 2. Mecanismos tecnológicos

El uso de estos mecanismos permitirían establecer tecnológicamente la identidad del usuario. Sin embargo, los establecimientos comerciales de la región Lambayeque no aplican mecanismos tecnológicos para verificar la identidad de los usuarios.

Los establecimientos comerciales tienen la obligación de realizar la identificación, siendo que al verificarse la frecuencia en la realización de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito los establecimientos comerciales deberían implementar mecanismos eficientes para contrarrestar estas conductas que afectan gravemente a los consumidores y al sistema en general.

La aplicación de mecanismos tecnológicos contribuiría a disminuir los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, en tanto permitiría identificar de manera técnica la identidad del usuario y veracidad de la firma; sin que su implementación implique generar costos a cargo del consumidor.

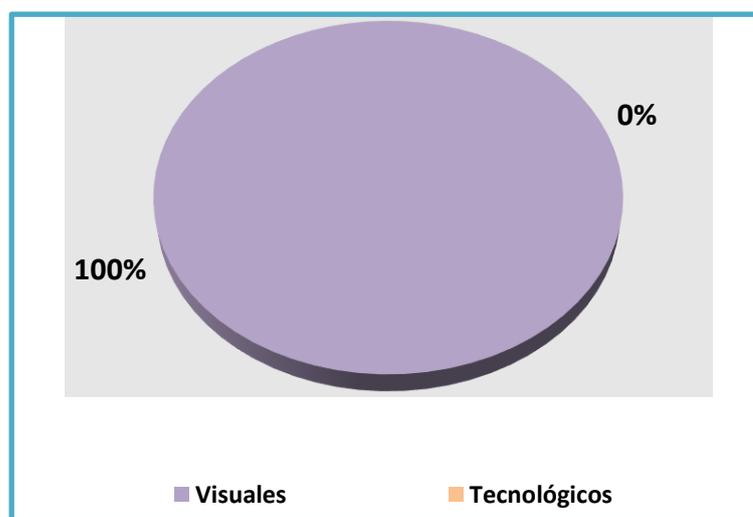
3. 1. 2. Formas de cotejo de firma

El proceso de cotejo de firma puede ser realizado a través de mecanismos visuales o tecnológicos, siendo que de la verificación realizada a través de encuestas aplicadas a los trabajadores de los centros comerciales se aprecia que en su totalidad los establecimientos comerciales aplican mecanismos visuales, conforme se aprecia en el Cuadro y Gráfico N° 6:

Cuadro y Gráfico N° 6

Mecanismos utilizados para cotejar la firma del usuario de tarjeta de crédito

Mecanismos empleados	Fi	%
Visuales	50	100
Tecnológicos	0	0



FUENTE: Encuesta propia

3. 1. 2. 1. Mecanismos visuales

Los mecanismos visuales de cotejo de firma permiten verificar de manera directa si la persona que realiza una operación de consumo en un establecimiento afiliado es realmente la persona autorizada para ello.

En ese sentido, la persona responsable del establecimiento comercial, para procesar dicha operación, deberá verificar de manera previa la firma del usuario, cotejando la registrada en la tarjeta de crédito – o a falta de ello, la registrada en el documento de identidad, con la consignada en el voucher u orden de compra.

3. 1. 2. 2. Mecanismos tecnológicos

El uso de estos mecanismos permitirían establecer tecnológicamente la coincidencia de firma del usuario. Sin embargo, los establecimientos comerciales de la región Lambayeque no aplican mecanismos tecnológicos para cotejar la firma de los usuarios.

Los establecimientos comerciales deben cotejar la firma de la persona que realiza el consumo; siendo que al verificarse la frecuencia en la realización de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, los establecimientos comerciales deberían implementar mecanismos eficientes para contrarrestar estas conductas que afectan gravemente a los consumidores y al sistema en general.

La implementación de mecanismos tecnológicos contribuiría a disminuir los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, en tanto permitiría cotejar eficazmente la firma del usuario de tarjeta de crédito.

3. 1. 3. Operaciones de consumo

Las operaciones de consumo pueden realizarse por medio de pago en efectivo, tarjeta de crédito u otros medios de pago; siendo que en los últimos años se ha presentado un incremento significativo de los consumos con tarjetas de crédito; y con ello los consumos no reconocidos por los titulares o consumos fraudulentos.

3. 1. 3. 1. Con tarjeta de crédito

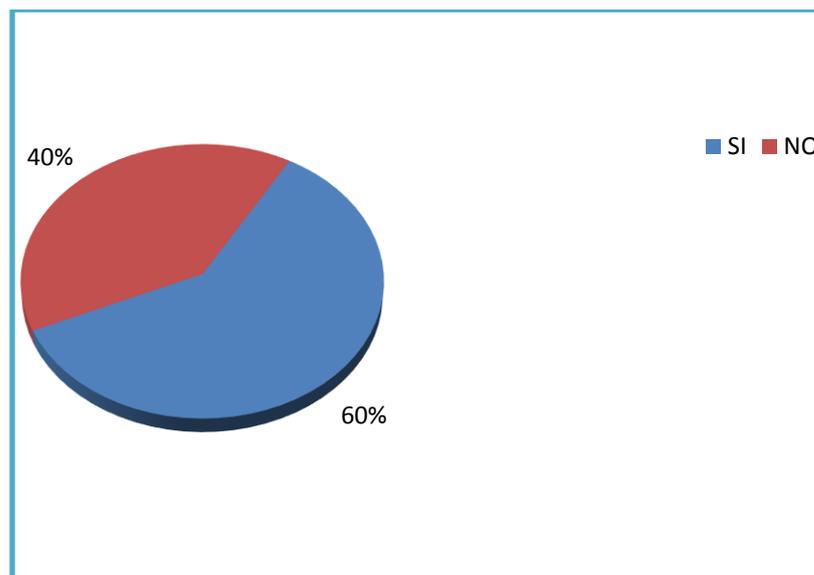
Los consumos con tarjetas de crédito pueden ser realizados por el titular de la tarjeta de crédito o la persona autorizada por el titular a través de la emisión de tarjetas adicionales, debidamente autorizadas por las entidades financieras.

De la encuesta realiza a 150 consumidores de la región Lambayeque se verifica que el 60% realiza operación con tarjetas de crédito; siendo que el 40% realizaría sus operaciones a través de otros medios de pago, conforme al cuadro y gráfico N° 7:

Cuadro y Gráfico N° 7

Identificación de usuarios que realizan transacciones económicas con tarjetas de crédito

Usan tarjetas de crédito	Fi	%
SI	90	60
NO	60	40



Fuente: Encuesta propia

3. 1. 3. 2. Con otros medios de pago

Conforme a lo señalado anteriormente, de la encuesta realizada a 150 consumidores de la región Lambayeque, el 60% realizan operaciones con tarjetas de crédito y el 40% realiza sus operaciones a través de otros medios de pago, esto es a través de tarjeta de débito, efectivo, transferencia electrónica de fondos, etc.

En ese sentido, se puede indicar que las operaciones de consumo con tarjeta de crédito se han expandido y tienen una representación económica bastante importante en el mercado.

3. 1. 4. Servicio de los establecimientos comerciales

3. 1. 4. 1. Calidad e idoneidad

Los establecimientos comerciales se encuentran obligados a brindar productos y/o servicios idóneos y de calidad, de tal forma que las operaciones de consumos solo deben ser realizadas por los titulares de las tarjetas de crédito o personas autorizadas por éstas, a través de tarjetas adicionales.

El servicio brindado por el establecimiento comercial carece de idoneidad cuando se autoriza el consumo sin cumplir con identificar válidamente al consumidor y/o cotejar su firma; admitiendo la realización de consumos fraudulentos. Ello configura infracción al Código del Consumidor, en lo relativo al deber de idoneidad previsto actualmente en los artículos 18 y 19.

3. 1. 4. 2. Niveles de informalidad y/o consumos fraudulentos

Conforme a lo indicado anteriormente, los establecimientos comerciales actúan de manera negligente al permitir la realización de transacciones económicas a usuarios que no se encuentran autorizados legalmente para ello. Ello demuestra el grado de informalidad de los establecimientos comerciales, quienes al momento de la transacción en muchos casos ni siquiera cumplen con aplicar de manera adecuada mecanismos visuales de identificación del titular de la tarjeta y la identidad de la firma, entre la consignada en el voucher u orden de pago y la contenida en la tarjeta de crédito.

Ha quedado acreditado, que no obstante la frecuencia en el ejercicio de actividades económicas y/o posicionamiento de los establecimientos comerciales estos actúan de manera informal al no cumplir con sus obligaciones al momento de procesar operaciones de consumo con tarjetas de crédito.

3. 1. 4. 3. Acciones adoptadas

A fin de poder revertir los efectos de la conducta infractora, el establecimiento comercial puede ordenar en forma inmediata el extorno de los importes cargados indebidamente en los estados de cuenta del consumidor. Asimismo, el establecimiento comercial puede brindar solución, ya sea, mediante su servicio de atención al cliente, o a través de otros mecanismos de solución de dichos inconvenientes, como lo serían la mediación y/o conciliación.

No obstante ello, el consumidor tiene el derecho de acceder a otras vías; así por ejemplo podría hacer uso del libro de reclamaciones, formular reclamo o presentar denuncia administrativa ante el órgano competente del Indecopi.

En la región Lambayeque, adicionalmente los consumidores pueden formular reclamos a través del módulo de Asbanc -Asociación de Bancos del Perú-, el cual funciona en la oficina regional de Lambayeque, en virtud al convenio vigente con el Indecopi.

3. 2. LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL EN LOS CONSUMOS FRAUDULENTOS CON TARJETA DE CRÉDITO

Los establecimientos comerciales que omiten su responsabilidad de verificar la identificación del usuario y realizar el cotejo adecuado de firmas son responsables por los consumos fraudulentos que se realizan.

El establecimiento comercial no debe permitir el desarrollo de operaciones que impliquen fraude; por tanto, debe rechazar cualquier voucher, cuando la firma que se consigna en el mismo difiere a la del titular o cuando verifique la falta de identidad entre la persona que se apersona para realizar una operación de consumo y la consignada en el documento de identidad que presenta.

3. 2. 1. Desconocimiento para el pago con tarjeta crédito

3. 2. 1. 1. Gerencia

La falta de aplicación de políticas de mejora por parte de la Gerencia y representantes de los establecimientos comerciales, ha generado que se sigan realizando consumos fraudulentos en establecimientos comerciales.

El desconocimiento de los representantes de la alta dirección respecto de las obligaciones de los proveedores para el consumo con tarjetas de crédito ha generado la existencia de consumos fraudulentos que afecta económicamente a los titulares de tarjetas de crédito.

3. 2. 1. 2. Personal

De la investigación realizada se aprecia que el personal responsable de procesar las operaciones de consumo con tarjetas de crédito, en un determinado porcentaje no cumple con identificar al usuario de la tarjeta de crédito, ni cumple con cotejar adecuadamente su firma.

Considerando que los medios empleados por los establecimientos comerciales para este tipo de operaciones, son solo de carácter visual, es necesario que las personas encargadas de dicha labor actúen con la mayor diligencia posible verificando la coincidencia de la identidad contenida en la tarjeta de crédito y el documento de identidad que deben exhibir en el acto; asimismo deberá cumplir con verificar la similitud de la firma contenida en la orden de pago y la contenida en la tarjeta de crédito; o a falta de esta la contenida en el documento de identidad.

3. 2. 1. 3. Titular de la tarjeta

Conforme al contrato de tarjetas de crédito, el titular de la misma asume la responsabilidad por todos los consumos que se realizan desde el momento de su emisión y aceptación hasta su cancelación o el bloqueo de la misma por extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta.

No obstante, es responsabilidad de los establecimientos comerciales todos aquellos consumos, que, pese a la omisión del titular respecto del bloqueo, haya autorizado incumpliendo con su deber de verificar que la identificación

del titular de la tarjeta de crédito coincida con la establecida en el documento de identidad que exhibe el usuario que se apersona para efectuar dicho consumo. Asimismo, el establecimiento comercial, debe cotejar que la firma consignada en la orden de pago coincida con la registrada en la tarjeta de crédito.

En ese sentido, no existe argumento válido que exima a los establecimientos comerciales de cumplir con sus obligaciones al momento de procesar una operación de consumo con tarjeta de crédito.

3. 2. 1. 4. Terceros

La operación de consumo con tarjeta de crédito solo admite la participación de los siguientes agentes:

- Titular de la tarjeta de crédito o persona autorizada a través de tarjeta adicional
- Representantes del establecimiento comercial

No obstante, en determinados casos estos consumos son realizados por terceras personas que no se encuentran autorizados para ello, generándose los consumos fraudulentos cuyos importes al ser cargados en los estados de cuenta de sus titulares no serán reconocidos por estos.

3. 2. 2. Casos de negligencia del centro comercial

En atención a la investigación realizada se aprecia que los establecimientos comerciales incurren en negligencia al no cumplir con identificar válidamente al titular de la tarjeta o cotejar su firma, hecho que determina su responsabilidad administrativa y su consecuente sanción por parte de la autoridad administrativa.

3. 2. 2. 1. Identificación del usuario

Conforme al gráfico N° 8 presentado a continuación se aprecia que la operación correcta, que debe realizar el establecimiento comercial para identificar al usuario, es verificar la coincidencia de la identidad consignada en la tarjeta de crédito y el documento de identidad. Ello, sin perjuicio de la verificación visual, respecto del usuario que se apersona al establecimiento comercial.

Gráfico N° 8 - Mecanismos utilizados para cotejar la firma del usuario de tarjeta de crédito



FUENTE: Indecopi

3. 2. 2. 2. Cotejo de firma

Conforme al gráfico N° 9 presentado a continuación se aprecia que la operación correcta, que debe realizar el establecimiento comercial para cotejar la firma del usuario, consiste en verificar la coincidencia de la firma consignada en la tarjeta de crédito y el documento de identidad. No obstante, ante la falta de firma de la tarjeta de crédito deberá verificar con la registrada en el documento de identidad.

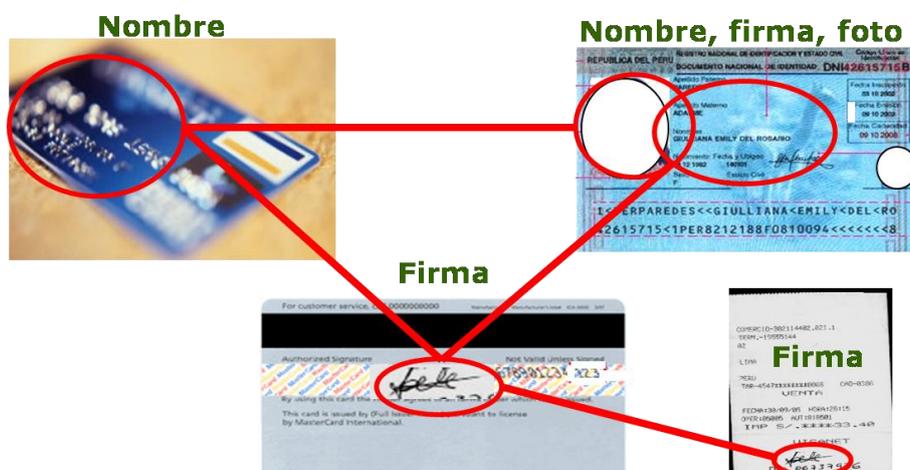
Gráfico N° 9 - Mecanismos utilizados para cotejar la firma del usuario de tarjeta de crédito



FUENTE: Indecopi

3. 2. 2. 3. Otras formas de cotejo

En atención a lo indicado, el responsable del establecimiento comercial que procesa la operación de consumo, deberá realizar en forma diligente, la siguiente actividad: identificación de usuario y cotejo de firma en forma idónea.



FUENTE: Indecopi

3. 2. 3. Casos de exoneración de responsabilidad

Anteriormente, el Decreto Supremo N° 006-2009 - Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, en su artículo 8 establecía que los

proveedores solo se exoneraban de responsabilidad por caso fortuito, fuerza mayor, hecho terceros.

Actualmente, el artículo 104 del Código de Consumo señala que los proveedores se exoneran de responsabilidad cuando acreditan la presencia de una causa objetiva, justificada e imprevisible que interrumpa el nexo causal, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor; siendo que en estos casos correspondería exonerar de responsabilidad al establecimiento comercial.

3. 2. 4. Denuncias registradas en Indecopi Lambayeque

3. 2. 4. 1. Denuncias presentadas

Durante el periodo materia de la presente investigación, esto es el periodo 2007 a 2019, el Indecopi Lambayeque recibió 1553 denuncias por consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, siendo que se determinaron 889 sancionados con multas ascendentes a 56 UITs, al haber quedado acreditada la responsabilidad de los denunciados.

3. 2. 4. 2. Criterios adoptados por Indecopi Lambayeque

Conforme a lo indicado en forma precedente, el Indecopi aplicó el criterio de establecer la responsabilidad de los establecimientos comerciales en los casos que éstos no cumplieron con identificar al usuario y cotejar la firma del titular de la tarjeta de crédito.

3. 2. 4. 3. Facultades de sanción y medidas correctivas

Conforme al Decreto Legislativo 716 – Ley de Protección al consumidor aplicable en los periodos materia de la presente investigación el Indecopi se encontraba facultado para aplicar medidas correctivas y sanciones.

Con relación a las sanciones están podían ascender hasta 100UIT de acuerdo a los criterios de graduación de las sanciones; sin embargo, a partir del 2009, se estableció que las multas podían ser de hasta 300 UIT.

Actualmente el Código de consumo prevé sanciones de hasta 450 UIT de acuerdo a los criterios de graduación; asimismo establece medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Con relación a estas medidas correctivas, el Indecopi se encuentra facultado para ordenar la devolución o extorno de los montos correspondientes a los consumos no reconocidos por consumos fraudulentos o la medida correctiva pertinente según cada caso en concreto.

3. 2. 4. 4. Criterios adoptados por el Tribunal del Indecopi

Los pronunciamientos emitidos por el Indecopi Lambayeque que han sido confirmados en segunda instancia por el Tribunal del Indecopi; establecieron la responsabilidad de los establecimientos comerciales al no cumplir con identificar y cotejar la firma de los usuarios de las tarjetas de crédito.

3. 3. FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE SEGURIDAD

3. 3. 1. Durante el desarrollo de la transacción económica

El Reglamento de tarjetas de crédito establece que los centros comerciales o establecimientos afiliados tienen la obligación de aplicar las medidas de seguridad correspondientes en las operaciones de consumo con tarjeta de crédito.

3. 3. 1. 1. Gerencia

Los establecimientos comerciales afiliados a tarjetas de créditos, a través de su gerencia o alta dirección deben cumplir con implementar mecanismos de seguridad de carácter tecnológico a fin de eliminar los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

3. 3. 1. 2. Empleados

Por su parte los empleados que laboran en centros comerciales y que tienen la responsabilidad de procesar las operaciones de consumo con tarjeta de crédito deben aplicar los mecanismos de seguridad incorporados por el establecimiento comercial.

3. 3. 1. 3. Usuarios

Los usuarios de tarjetas de crédito deben brindar las facilidades para la aplicación de las medidas de seguridad por parte de los establecimientos comerciales.

En ese sentido, deberán cumplir con presentar la tarjeta de crédito y documento de identidad para facilitar el proceso de identificación. Asimismo, cumplir con firmar la orden pago de acuerdo a la firma contenida en su tarjeta de crédito y documento de identidad.

Ello sin perjuicio, de brindar las facilidades para la aplicación de medidas de seguridad de carácter tecnológico que apliquen los establecimientos comerciales.

3. 3. 2. Casos de negligencia del centro comercial

3. 3. 2. 1. Capacitación

El centro comercial incurre en negligencia al no cumplir con brindar el proceso de inducción y capacitación adecuados al personal encargado de procesar las operaciones de consumo con tarjeta de crédito.

3. 3. 2. 2. Supervisión y control

El establecimiento comercial incurre en negligencia cuando no realiza un adecuado proceso de supervisión y control sobre las operaciones de consumo que realizan sus operadores.

En ese sentido, es necesario supervisar y controlar la actuación del personal que labora en sus centros comerciales a fin de verificar si cumplen adecuadamente con sus obligaciones de identificar al titular de la tarjeta de crédito y cotejar su firma.

3. 3. 2. 3. Acciones adoptadas

Sin perjuicio de las acciones de capacitación, supervisión y control que realicen los proveedores; estos pueden implementar acciones de mejora en torno a los sucesos registrados; así, por ejemplo, puede implementar mejoras en atención a los reclamos recibidos en sus libros de reclamaciones por los consumos fraudulentos alegados por sus clientes.

3. 4. FALTA DE CAPACITACIÓN

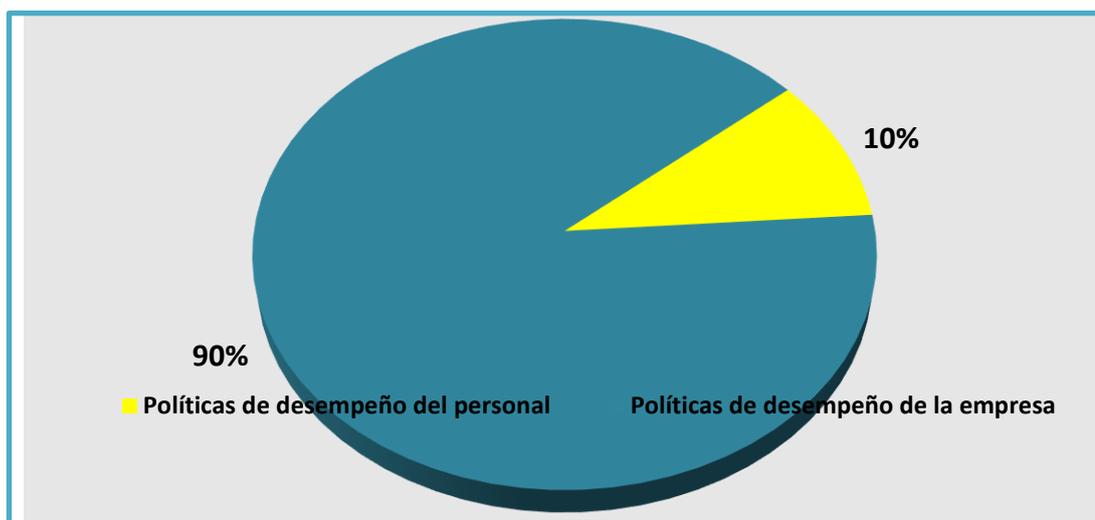
De la verificación realizada a través de encuestas aplicada a 50 trabajadores de centros comerciales se aprecia que el 10 % de los factores que presentan deficiencias en temas de capacitación para mejor prestación en el servicio con

tarjetas de crédito corresponde a políticas de desempeño personal y el 90% corresponde a políticas de desempeño de la empresa, conforme se visualiza en el Cuadro y Gráfico N° 10:

Cuadro y Gráfico N° 10

Factores que presentan deficiencias en temas de capacitación

Factores que presentan deficiencias	Fi	%
Políticas de desempeño del personal	5	10
Políticas de desempeño de la empresa	45	90



FUENTE: Encuesta propia

3. 4. 1. Políticas de desempeño del personal

3. 4. 1. 1. Admisión de personal

Es necesario que el establecimiento comercial aplique las políticas respectivas de selección de su personal, verificando el perfil del colaborador que se incorpore para realizar la operación de procesar las operaciones de consumo con tarjetas de crédito.

Para ello es importante seleccionar en forma idónea al colaborador y dotarlo de la capacitación técnica, habilidad y capacidad para el correcto desempeño de sus labores.

3. 4. 1. 2. Desempeño de funciones

Luego de un correcto proceso de selección es necesario que los establecimientos comerciales realicen el proceso de inducción correspondiente a su personal y realicen el seguimiento correspondiente en el cumplimiento de las labores por parte de su personal.

El desempeño de las funciones por parte de los responsables de los establecimientos comerciales debe garantizar la idoneidad del servicio que se brinda en las operaciones de consumo con tarjetas de crédito.

3. 4. 1. 3. Actualización

Asimismo, es necesario que se brinde la capacitación de actualización correspondiente, analizando las deficiencias presentadas y adoptando las acciones mejora correspondientes.

Sobre el particular, el establecimiento comercial podría implementar las siguientes acciones:

- Capacitación a colaboradores sobre la normativa vigente
- Verificación de las incidencias en reclamos sobre consumos fraudulentos con tarjetas de crédito; ya sea a través de la revisión de sus libros de reclamaciones, como los reclamos formulados antes las instancias correspondientes.

3. 4. 2. Políticas del desempeño de la empresa

3. 4. 2. 1. Para la prestación del servicio

La prestación del servicio que brindan los establecimientos comerciales debe ser idóneo y de calidad, adoptando las medidas de seguridad respectivas para evitar la realización de consumos fraudulentos.

3. 4. 2. 2. Para el desarrollo empresarial

Las empresas deben formular políticas que les permita garantizar la prestación de un servicio de calidad. En ese sentido, es necesario que frente a consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, las empresas asuman la responsabilidad y adopten las medidas de solución inmediatas.

Sobre el particular, las empresas pueden incluso adoptar acciones de mejora, en forma previa al planteamiento del reclamo o denuncia por parte del consumidor.

3. 4. 2. 3. Para el desempeño del capital humano

Las empresas deben adoptar mecanismos adecuados para el desarrollo eficiente de su personal; esto es políticas de selección, adiestramiento, supervisión y evaluación del desempeño.

3. 5. MARCO LEGAL DEFICIENTE

Conforme al Reglamento de tarjetas de crédito, se estableció la necesidad de incorporar disposiciones que promuevan el reforzamiento de medidas de seguridad empleadas por las entidades financieras; ello con la finalidad de garantizar la adecuada identificación en el proceso de operaciones con

tarjetas de crédito, reducir el fraude con dichos medios de pago y evitar los cargos indebidos.

Es necesario que los establecimientos comerciales adopten acciones de mejora con relación a los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, pues pese a los constantes cambios de la normativa, dichas prácticas se siguen reiterando en el mercado.

A nivel internacional, los países han fortalecido sus sistemas de protección al consumidor, a fin de dotar de confiabilidad las relaciones de consumo y las transacciones con tarjetas de crédito.

En el Perú, se encuentra vigente el Reglamento de tarjetas de crédito, conforme al cual en caso de pérdida, sustracción, robo, hurto o usos no autorizados de la tarjeta, el titular debe informar al Banco para que se proceda a su bloqueo. También, dispone la obligación que tienen los establecimientos comerciales de incorporar mecanismos de seguridad para garantizar la prestación del servicio. Ello es importante, pues la entidad financiera – en principio- no tiene manera de saber, que quien está usando la tarjeta no es el titular o usuario de la misma.

Los consumos que se realicen con anterioridad a la comunicación del robo, hurto, pérdida, sustracción o uso no autorizado, serán de responsabilidad de los titulares o usuarios; sin perjuicio, de la obligación que tienen los establecimientos comerciales de verificar la identidad del usuario y comprobar la autenticidad la firma.

3. 6. NEGLIGENCIA DEL CONSUMIDOR

3. 6. 1. En la etapa contractual

Durante esta etapa es necesario que los consumidores cuenten con la información necesaria a fin de que adopten la mejor decisión de consumo y asuman la responsabilidad derivada de ello.

3. 6. 1. 1. Obtención de información

Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición la información relevante para una adecuada decisión de consumo de los consumidores, lo cual lo pueden realizar a través de mecanismos de publicidad. En ese sentido, es necesario que para la contratación de una tarjeta de crédito, el cliente obtenga información referida a la tasa de interés, línea de crédito, aplicación de línea de crédito, remisión de estados de cuenta, fechas de pago, emisión de tarjetas adicionales entre otros aspectos relevantes.

3. 6. 1. 2. Recepción de tarjeta

El otorgamiento de una tarjeta de crédito genera un contrato entre la entidad financiera y el titular de la misma; siendo que, a partir de la suscripción del contrato correspondiente y la recepción de la misma, el usuario se encuentra en condición de realizar operaciones de consumo en establecimientos afiliados.

3. 6. 1. 3. Autorización de tarjetas adicionales

El consumidor tiene el derecho de solicitar tarjetas adicionales, siendo que para la emisión de la misma se debe contar con la autorización del titular de la misma.

Es necesario, tomar en cuenta que el titular de la tarjeta de crédito asume la responsabilidad por los consumos que se realizan con tarjetas adicionales; sin perjuicio de la evaluación correspondiente en el caso de consumos fraudulentos.

3. 6. 2. En la etapa post contractual

3. 6. 2. 1. Para el uso de su tarjeta

Luego del contrato, es necesario que los proveedores brinden información a los consumidores de manera directa y permanente. Asimismo, es importante que luego de haber contratado una tarjeta de crédito, el consumidor sea diligente en aspectos como el uso, cancelación, custodia, verificación de sus estados de cuenta, entre otros.

3. 6. 2. 2. Cumplimiento de obligaciones

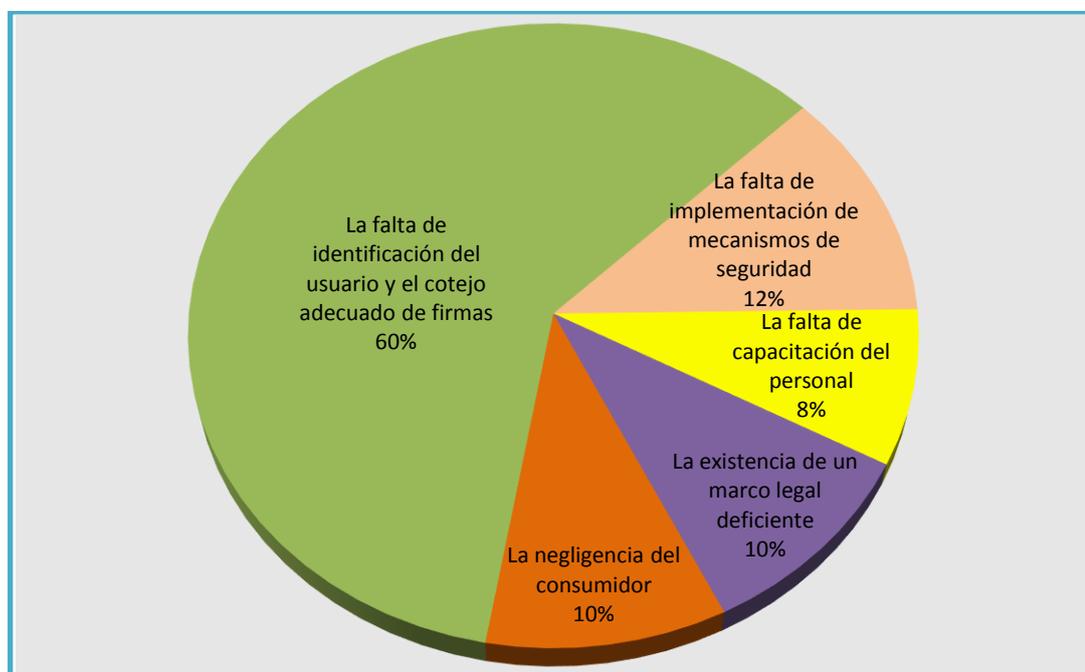
Frente a la pérdida, sustracción, robo, hurto o usos no autorizados de las tarjetas de crédito es obligación de los consumidores comunicar tales hechos a la entidad financiera, ello con la finalidad de que esta proceda con el bloqueo de la misma y evitar la realización de consumos por parte de terceros.

Finalmente, conforme a lo referido y de las encuestas aplicadas a los trabajadores de los centros comerciales se aprecian los siguientes factores que determinan la responsabilidad de los mismos, en la realización de los consumos con tarjetas de crédito, conforme se aprecia en el cuadro y grafico N° 11:

Cuadro y Gráfico N° 11

Trabajadores que cumplen con identificar a los usuarios de tarjetas de crédito

Factores que determinan la responsabilidad	Fi	%
La falta de identificación del usuario y el cotejo adecuado de firmas	30	60
La falta de implementación de mecanismos de seguridad	6	12
La falta de capacitación del personal	4	8
La existencia de un marco legal deficiente	5	10
La negligencia del consumidor	5	10



FUENTE: Encuesta propia

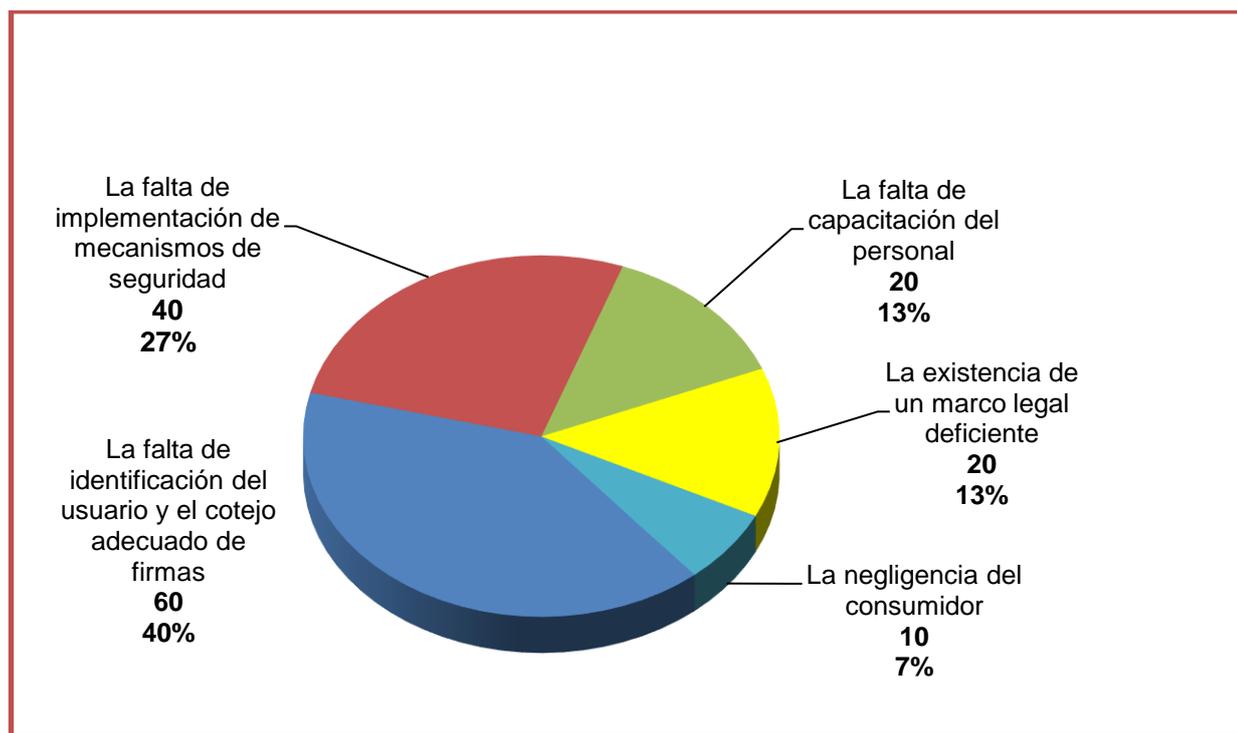
Asimismo, de las encuestas aplicadas a los consumidores se aprecia los siguientes factores que determinan la responsabilidad de los establecimientos

comerciales, en la realización de los consumos con tarjetas de crédito, conforme al cuadro y gráfico 12:

Cuadro y Gráfico N° 12

Factores de responsabilidad por consumos fraudulentos

Factores de responsabilidad por consumos fraudulentos	Fi	%
La falta de identificación del usuario y el cotejo adecuado de firmas	60	40
La falta de implementación de mecanismos de seguridad	40	27
La falta de capacitación del personal	20	13
La existencia de un marco legal deficiente	20	13
La negligencia del consumidor	10	7



Fuente: Encuesta propia

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4. 1. La falta de identificación del usuario de la tarjeta de crédito y el cotejo adecuado de firmas como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito

De la investigación realizada se ha verificado que los establecimientos comerciales no cumplen con su obligación de identificar, ni cotejar la firma del titular o usuario de la tarjeta de crédito.

En consecuencia, ha quedado acreditado que los elementos principales que configuran la responsabilidad de los establecimientos comerciales, en la realización de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito son la falta de identificación del titular de la tarjeta de crédito y/o el cotejo adecuado de firmas.

4. 2. La falta de implementación de mecanismos de seguridad como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito

En la presente investigación ha quedado acreditado que los establecimientos comerciales no adoptan las medidas de seguridad necesarias para garantizar la idoneidad del servicio; siendo que la verificación de la identidad del usuario y el cotejo de firma se realiza únicamente a través de mecanismos visuales.

En ese sentido, resulta necesario que los establecimientos comerciales incorporen medidas de seguridad suficientes, a fin de garantizar la seguridad en las operaciones de consumo con tarjeta de crédito; sin que ello implique el

encarecimiento del servicio o el traslado de costos en perjuicio de los consumidores.

4. 3. La falta de capacitación como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito

En la presente investigación ha quedado acreditado que en mayor porcentaje las deficiencias en la capacitación del personal corresponden a la falta de aplicación de políticas de desempeño por parte de la empresa, y en menos porcentaje a la falta de aplicación políticas de desempeño del personal.

En ese sentido, resulta necesario que los responsables en la conducción de los centros comerciales implementen políticas de desempeño para la capacitación de su personal; con la finalidad de que las personas contratadas para procesar las operaciones de consumos, cumplan con realizar la identificación y cotejo adecuado de la firma del titular de la tarjeta de crédito en forma idónea.

Ello sin perjuicio, de las acciones que deben adoptar las personas responsables de realizar dichas operaciones quienes deben actuar con la mayor diligencia en el cumplimiento de sus labores.

4. 4. El marco legal deficiente como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito

De la investigación realizada se advierte que nuestro país cuenta con un Reglamento de tarjetas de crédito que regula las obligaciones de los tarjetahabientes y los administradores de la misma.

Asimismo, con relación al periodo materia de investigación se contó con el Texto Único de Protección al Consumidor el cual regula las obligaciones de los proveedores y los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo; siendo que a la fecha se encuentra vigente el Código de Consumo, el cual establece el deber de idoneidad de los proveedores y establece multas de hasta 450 UIT en casos que se acredite su responsabilidad.

Asimismo, conforme a lo indicado, los ciudadanos pueden consultar las multas impuestas a los establecimientos comerciales en el Registro de infracciones y sanciones que publica el Indecopi en su portal institucional.

4. 5. La negligencia del consumidor como factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito

De la presente investigación se advierte que los trabajadores y consumidores consideran que solo el 10% y 7% respectivamente de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito corresponden a la negligencia del consumidor.

Los consumidores en su condición de tarjeta habientes deben actuar con la mayor diligencia posible en el empleo de las tarjetas de crédito; siendo que el uso de las mismas solo de ser realizado por ellos, no debiendo entregarla para el uso por parte de terceras personas. Sin perjuicio de ello, los proveedores deberán cumplir con las obligaciones propias al momento de realizar una operación de consumo con tarjeta de crédito; pues la actitud negligente del consumidor, no los exonera de cumplir válidamente sus obligaciones y brindar un servicio idóneo.

En consecuencia, a través de la presente investigación han quedado demostrados los elementos que configuran la responsabilidad de los establecimientos comerciales, en la realización de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.

Asimismo, se ha determinado la responsabilidad objetiva en la que dichos establecimientos incurren frente a las transacciones fraudulentas que realizan.

De otro lado, se ha verificado el marco legal aplicable en los casos de los consumos fraudulentos con las tarjetas de crédito y finalmente se proponen mecanismos que permiten contrarrestar este tipo de conductas fraudulentas.

CONCLUSIONES

1. La falta de identificación del usuario de la tarjeta de crédito y el cotejo adecuado de firmas constituye el factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjeta de crédito.
2. Los establecimientos comerciales no adoptan las medidas de seguridad necesarias para garantizar la idoneidad del servicio; siendo que la verificación de la identidad del usuario y el cotejo de firma se realiza únicamente a través de mecanismos visuales.
3. Las deficiencias en la capacitación del personal corresponden a la falta de aplicación de políticas de desempeño por parte de la empresa, y en menos porcentaje a la falta de aplicación políticas de desempeño del personal.
4. El marco legal vigente no constituye un factor determinante de la responsabilidad de los establecimientos comerciales por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.
5. La negligencia del consumidor no exime a los proveedores de cumplir con su obligación de verificar la identidad y cotejar la firma de los usuarios de tarjetas de crédito.

RECOMENDACIONES

1. Los establecimientos comerciales deben incorporar políticas de atención a usuarios y procesamientos de consumos con tarjetas de crédito, con la finalidad de garantizar la idoneidad del servicio a través de la correcta identificación y cotejo de firma de los usuarios que utilizan tarjetas de crédito.
2. Los establecimientos comerciales deben aplicar mecanismos de seguridad válidos y suficientes para evitar la realización de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito.
3. Los establecimientos comerciales deben aplicar políticas de selección de personal, adiestramiento, supervisión y control para verificar la actuación del personal que procesa las operaciones de consumo con tarjetas de crédito.
4. El Indecopi debe sancionar ejemplarmente a los establecimientos comerciales que incurren en responsabilidad administrativa por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito; sin perjuicio de las medidas correctivas que se ordenen a favor del consumidor afectado.
5. Los consumidores deben actuar con diligencia en el uso de las tarjetas de crédito, colaborando en el proceso de identificación y denunciando oportunamente su extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta.
6. Adicionalmente a los mecanismos de seguridad y acciones de mejora, los establecimientos comerciales están obligados a poner a disposición

de los consumidores sus libros de reclamaciones a fin de brindar solución a los reclamos y quejas que formulan los consumidores.; sin perjuicio, del derecho que tienen estos de recurrir a las instancias administrativas.

7. En atención al incremento de los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito, los entes competentes deben fortalecer el marco normativo en esta materia que contribuya a generar confianza en los consumidores en el uso de las tarjetas de crédito.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Isler Soto, Erika. (2015), Uso malicioso de una tarjeta comercial hurtada, robada o extraviada: ¿Quién debe soportar el costo de las transacciones no consentidas?. Chile. Núm. 11-2, p. 203-220.

Isler Soto, Erika. (2016), Uso malicioso de tarjetas de crédito (Corte de Apelaciones de Santiago), Chile, Vol. 29, N°2, p. 204.

Gómez, A. (2010): Tratamiento jurisprudencial del delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito. Chile. Ley 20.009 p. 280-281.

Montoya Manfredi, U.; Montoya Alberti, H. (2004) Derecho Comercial. Tomo I, 11ª edición actualizada, p. 612.

Stiglitz, G. (2001) Defensa de los Consumidores de productos y servicios. Ediciones La Rocca. 1era. Edición. Buenos Aires. Pág. 29.

REVISTAS Y ARTÍCULOS

Álvarez Manzaneda, Rafael. (2012) Revista de Contratación Electrónica, España. Núm. 111, Julio. La utilización fraudulenta de las tarjetas de pago.

Bullard., Alfredo. ¡Firme primero, lea después! La contratación masiva y la defensa del consumidor.

Calderón, Ximena. Entrevista realizada al Dr. Alfredo Bullard Gonzales “Una Introspección al Derecho del Consumidor y la Dinámica del Mercado: ¿Es Incestuosa la Relación entre el Derecho y la Economía?”

Durand Carrión, Julio. “Tutela jurídica del consumidor y de la competencia”. Editorial San Marcos, p.24.

Espinoza, Juan (2005). La tutela jurídica del consumidor frente a la responsabilidad civil y administrativa de los bancos. En: Themis. Revista de Derecho N° 50. Pontificia Universidad Católica del Perú. p. 313-322.

Espinoza, J. (2009): Responsabilidad administrativa derivada de consumos fraudulentos con tarjetas de débito y de crédito. Vol. 6, N° 17, p 221-231

INDECOPI (2000): Falta de información en la emisión de tarjeta de crédito y falta de un servicio idóneo para detectar su uso fraudulento. Vol. 6, N° 17, p 221-231

Isler Soto, Erika. (2016), Uso malicioso de tarjetas de crédito (Corte de Apelaciones de Santiago), Chile, VOL. 29, N°2, p. 204

Rojas Leo, Juan. (2004) “Legislación y Política de Competencia en el Perú”. Elaborado por la Segunda Reunión del Foro Latinoamericano de Competencia Washintong. p. 15.

Tineo, Luis. "Acceso a los mercados e integración económica en América Latina: Consideración de Política de Competencia". En: Themis. Revista de Derecho N° 36. Pontificia Universidad Católica del Perú.

PÁGINAS WEB.

- <https://larepublica.pe/economia/1404489-consumo-promedio-tarjeta-credito-peru-elevados-region/>
- <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>
- <https://larepublica.pe/sociedad/214267-multas-por-consumo-con-tarjetas-robadas-superan-los-s-780-mil/>
- http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/12/jer/notas_interes/Consumos%20fraudulentos%20el%20pan%20de%20cada%20d%C3%ADa!5.pdf
- <https://archivo.gestion.pe/noticia/466338/consumo-tarjetas-credito-subio-marzo>
- <https://www.indecopi.gob.pe/en/pc-que-hacemos>
- https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/13330/13957>

- https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/PoI%C3%ADtica_Plan_Consumo/9494a908-5d6b-4277-fa25-bef2ee7b4b3a
- <http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>
- <https://www.indecopi.gob.pe/en/-/lineamientos-sobre-proteccion-al-consumidor>
- <http://proconsumidor.blogspot.com/2009/03/que-hacer-ante-consumos-fraudulentos.html>
- https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/FINAL_PROTECCION_07_04_2014_DPC.pdf/35e66481-b9a8-4478-b4eb-12c14e6bb7c4
- <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

OTROS

- Legislación
- Lineamientos y/o criterios del Indecopi
- Jurisprudencia
- Pedidos de transparencia y acceso a la información pública

ANEXOS

Anexo A: Guía de entrevista para representantes de centros comerciales

Anexo B: Guía de entrevista para Jefa de Órgano Sumarísimo del Indecopi Lambayeque

Anexo C: Guía de entrevista para Coordinadora General del Indecopi Lambayeque

Anexo D: Cuestionario para trabajadores de centros comerciales

Anexo E: Cuestionario para consumidores

Anexo F: Acceso a la información pública proporcionado por el Indecopi

ANEXO A

A. Guía de entrevista para representantes de los centros comerciales

1.- ¿Qué tipos de operaciones de consumo desarrolla su institución?

2.- ¿Cuál es el porcentaje de transacciones económicas que se realizan en su establecimiento comercial con tarjetas de crédito?

3.- ¿Cuál es el porcentaje de transacciones económicas que se realizan en su establecimiento con otros medios de pago, distintos a las tarjetas de crédito?

3.- ¿Cuál es el procedimiento empleado para la identificación del usuario que realiza una transacción con tarjeta de crédito?

4.- ¿Cuál es el procedimiento empleado para el cotejo de firma del usuario que realiza una transacción con tarjeta de crédito?

5.- ¿Sobre quien recae la responsabilidad de la realización de un consumo fraudulento con tarjeta de crédito?

6.- ¿Cuál es el porcentaje de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito registrados en el establecimiento comercial?

7.- ¿Cuáles son las medidas correctivas adoptadas por el establecimiento comercial para evitar el consumo fraudulento con tarjetas de créditos?

ANEXO B

B. Guía de entrevista para Jefa del Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo del Indecopi Lambayeque

1.- ¿Cuál es número de denuncias presentadas en Indecopi Lambayeque por consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

Desde la creación del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque (01/12/2010) se han presentado 1285 denuncias por temas referidos a Tarjetas de Crédito; conforme al siguiente detalle:

N°	Año	N° de Denuncias
1	2010	1
2	2011	25
3	2012	53
4	2013	117
5	2014	114
6	2015	121
7	2016	187
8	2017	296
9	2018	161
10	2019	210 (a octubre)

- 2.- ¿Cuál es el criterio adoptado por la el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi Lambayeque al momento de resolver las denuncias presentadas por consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

En los procedimientos referidos a operaciones no reconocidas con Tarjeta de Crédito, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque realiza, de manera separada, un análisis sobre la validez de las operaciones, materia de denuncia; así como de los patrones de fraude.

Las entidades bancarias y financieras a través de los reportes de sus sistemas deben acreditar que las operaciones se han realizado siguiendo los parámetros establecidos, generándose códigos de seguridad respectivos (códigos de autorización) y, contando con el detalle de cada una de las aludidas operaciones, situación que generaría convicción de la validez de las mismas.

Respecto a los patrones de fraude, se tiene en cuenta lo señalado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cual establece que las entidades financieras deben adoptar dentro de sus medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios: (i) Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario, (ii) Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones, (iii) 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.

El citado Reglamento ha establecido como definición de habitual lo siguiente: “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”.

- 3.- ¿Cuáles son los elementos que podrían eximir la responsabilidad de los establecimientos comerciales, en los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

El proveedor, de acuerdo a lo señalado en el artículo 104° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En los casos referidos operaciones no reconocidas, las entidades bancarias y financieras administradoras de las tarjetas de crédito, podrían exonerarse de responsabilidad en los siguientes supuestos:

- Si logran acreditar la validez de las operaciones no reconocidas.
- Si las operaciones no reconocidas además de válidas resultan ser parte del patrón habitual de consumo del titular de la tarjeta de crédito.
- Si el titular de la tarjeta de crédito vulneró las medidas de seguridad implementadas por las entidades bancarias y financieras, permitiendo el acceso a terceros de la información necesaria para realizar operaciones a través de dicho instrumento, información que resulta ser de carácter personal, intransferible y confidencial.

4.- ¿Cuáles son las sanciones que puede imponer el Indecopi por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en su artículo 110° establece las sanciones administrativas que el órgano resolutorio podría imponer, conforme al siguiente detalle:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor.

5.- ¿Cuáles, son las medidas correctivas que podría ordenar el Indecopi, en los casos de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

La Autoridad Administrativa puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

En los casos donde la materia controvertida radica en operaciones y/o consumos no reconocidos con Tarjeta de Crédito, se podría ordenar como medida correctiva reparadora el extorno de dichas operaciones y de los conceptos que estas hayan originado; o, de ser el caso, la devolución al denunciante de los importes que habría cancelado en mérito a estas.

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

C. Guía de entrevista para Coordinadora general del Indecopi Lambayeque

1.- ¿Cuál es número de denuncias presentadas en Indecopi Lambayeque por consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

Desde el año 2007 hasta octubre 2019 la Comisión de la oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha recibido 600 denuncias por consumos fraudulentos con tarjetas de créditos.

N°	Año	N° de Denuncias
1	2007	13
2	2008	2
3	2009	25
4	2010	22
5	2011	13
6	2012	22
7	2013	35
8	2014	66
9	2015	110
10	2016	159
11	2017	126
12	2018	3
13	2019	4 (a octubre)

2.- ¿Cuál es el criterio adoptado por la Comisión del Indecopi Lambayeque al momento de resolver las denuncias presentadas por consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

En las denuncias sobre operaciones no reconocidas con Tarjeta de Crédito, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, de conformidad con los criterios establecidos por la Sala Especializada de Protección al Consumidor y la normativa vigente analiza de manera independiente las medidas de seguridad adoptadas por la entidad financiera y la validez de las operaciones.

Al respecto, es relevante tener en cuenta el artículo 15° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito– referido a las medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas (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 y sobre 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, así como bloquear o deshabilitar aquellas tarjetas que hayan sido extraviadas o sustraídas.

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

Cabe considerar el artículo 17° del mismo Reglamento respecto a las medidas de seguridad frente 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. (...)"

Así, en primer lugar, corresponde a la autoridad administrativa verificar si las operaciones cuestionadas autorizadas por la entidad financiera resultaban acordes al movimiento histórico de transacciones de la denunciante, esto es, evaluar si tales transacciones calificaban dentro del comportamiento habitual de consumo del usuario, lo cual involucra el análisis de su historial, a fin de determinar si a propósito de su realización, el Banco denunciado debía generar una alerta al consumidor, puesto que dichas operaciones no constituían - razonablemente- actuaciones dentro del patrón de consumo que mantenía su cliente respecto al uso del producto financiero. Ello, considerando que la normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine

a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario. Posteriormente, el análisis de la autoridad administrativa deberá estar enfocado a verificar si las operaciones cuestionadas por el consumidor cumplieron con las medidas de seguridad circunscritas a evidenciar la concurrencia de los requisitos para validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación, siendo estos, usualmente, aquellos destinados a cotejar el uso conjunto de los siguientes elementos: tarjeta activa, canal de uso habilitado e ingreso correcto de la/s clave/s secreta/s.

Ahora bien, sobre el monitoreo de las operaciones realizadas por los tarjetahabientes como medidas de seguridad, el numeral 5 del artículo 2° del Reglamento define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

3.- ¿Cuáles son los elementos que podrían eximir la responsabilidad de los establecimientos comerciales, en los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

- En el caso de los establecimientos comerciales, estos pueden ser eximidos de responsabilidad al quedar acreditado que comprobó que la firma consignada en la orden de pago coincida con los que figuran en el reverso de las tarjetas y en el DNI del portador de la misma.

Cabe precisar que solo se exige una corroboración de similitud aceptable.

Ello de conformidad con el Artículo 19° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que establece no sólo la obligación de dichos proveedores de verificar la identidad de quienes porten dichas tarjetas y corroborar las firmas consignadas en los recibos de consumos, todo ello para evitar que estos medios de pago se empleen indebidamente por terceros, generando a sus titulares deudas igualmente indebidas.

4.- ¿Cuáles son las sanciones que puede imponer el Indecopi por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en su artículo 110° establece las sanciones administrativas que el órgano resolutorio podría imponer, conforme al siguiente detalle:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT. b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor.

5.- ¿Cuáles, son las medidas correctivas que podría ordenar el Indecopi, en los casos de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

En estos casos se puede ordenar como medidas correctivas el extorno de las operaciones o consumos no reconocidos o devolución de los importes cancelados por el consumidor.

5- ¿En temas de capacitación, cuál considera usted que es el factor que presente deficiencias para una mejor prestación en el servicio con tarjetas de crédito?

Políticas de desempeño del personal

Políticas de desempeño de la empresa

Otros: : Especifique

6.- ¿Cuáles, considera usted que son los factores que determinan la responsabilidad por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

La falta de identificación del usuario y el cotejo adecuado de firmas

La falta de implementación de mecanismos de seguridad

La falta de capacitación del personal

La existencia de un marco legal deficiente

La negligencia del consumidor

Otros: : Especifique

ANEXO E

E. Cuestionarios para consumidores que realizan operaciones de consumos con tarjetas de crédito, en centros comerciales

1.- ¿Los centros comerciales a los cuales usted concurre, cumplen con identificar al usuario que realiza transacciones económicas con tarjetas de crédito?

SI

NO

2.- ¿Los centros comerciales a los cuales usted concurre, cumplen con cotejar adecuadamente la firma del usuario que realiza transacciones económicas con tarjetas de crédito?

SI

NO

3.- ¿Cuáles, considera usted que son los factores que determinan la responsabilidad por los consumos fraudulentos con tarjetas de crédito?

La falta de identificación del usuario y el cotejo adecuado de firmas

La falta de implementación de mecanismos de seguridad

La falta de capacitación del personal

La existencia de un marco legal deficiente

La negligencia del consumidor

Otros: Especifique _____

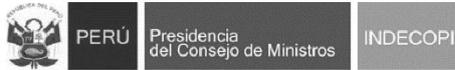
4. Al momento de adquirir una tarjeta de crédito, en qué etapa solicita información:

En la etapa contractual

En la etapa post contractual

Otros: Especifique _____

Anexo F: Acceso a la información pública proporcionado por el Indecopi



Firmado digitalmente por SALAZAR VASQUEZ Karim Jessica FAU 20133846833 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.01.2020 09:38:10 -05:00

Servicio de Atención al Ciudadano
Teléfono: 224-7800 Anexo 7101
e-mail: ksalazar@indecopi.gob.pe

San Borja, 27 de Enero del 2020

CARTA N° 000172-2020-GEG-SAC/INDECOPI

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la salud"*

Señorita
Ana Kimena Leyva Wong
Presente.-

Referencia: Expediente N° 061-2020/GEG-Sac

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud presentada el 21 de enero de 2020, 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 comunicarle lo siguiente:

- La Jefatura de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque remite cuatro cuadros en formato Excel con la información requerida por usted. (04 archivos)

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Atentamente,

KARIM JESSICA SALAZAR VASQUEZ
Jefe de Área

P.D.: Agradeceremos que, a través de esta vía, nos confirme la recepción de la presente comunicación

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: SOLYLSD

